# 医院前台轮岗工作总结(22篇)

来源：网络 作者：梦里花落 更新时间：2025-03-17

*医院前台轮岗工作总结1文员作为领导的助手，一是记录和抄写;二是接待重要来访。记录，领导的口授记录，客人来访记录，会议记录等等;抄写，对各类文稿进行誉写、修改或者排版打印，以便领导有更多的时间去做其他的工作。为达到以上目的，我必须具备一定的素...*

**医院前台轮岗工作总结1**

文员作为领导的助手，一是记录和抄写;二是接待重要来访。记录，领导的口授记录，客人来访记录，会议记录等等;抄写，对各类文稿进行誉写、修改或者排版打印，以便领导有更多的时间去做其他的工作。

为达到以上目的，我必须具备一定的素质和责任心。除了具备一般工作人员的素质外，还应有自己的知识修养、技能修养、品德和作风修养。

要有该岗位的职业道德，要做就做得最好!比如：做会议记录：会议之前，要充分了解参加会议的成员和会议地点，争取同领导一样了解和掌握全局性的工作。能够分清事情的轻重缓急。多思考，勤动脑，紧跟领导的思路，努力与领导实现工作上的默契，并把工作完善、落实。

文员的职业道德是必不可少的。文员的工作接触较广，做好协会文员日常事务性工作，各种文稿的打印、发送，文件材料的领取;各类文件的收发、登记、阅签、清退、整理、归档;办公室的日常管理工作，工作来访接待、收发传真、考勤登记、接听电话;根据领导指示，筹备协会会议，拟定、下发会议通知，整理好会议记录和文字材料。收集和撰写有关信息，及时向领导提供信息参考和建设意见，提请领导应尽快办理的有关工作。领导口授事务做到不问二遍，多动脑筋，细致、全面、彻底完成领导交办的工作。今后我将积极主动工作和努力学习专业知识，提高自己专业素质及阅读分析能力，把握工作重点，快速分析并筛选，做到“记简、记精、记重”。

工作要更加细致化，以文员专业化的水平做好本协会文员工作。对领导来访要客气、大方，领导口授工作任务以及接听电话要有记录，以便被其他的事情打断突然忘记工作任务的内容。

总之，我在这短暂的实习期中发现自己一些不足之处，也许还有更多值得去思考和学习的方面。请您及贵协会各位领导教育和指导我的工作。我十分热爱文员这一职位，希望通过自己工作态度和工作作风的转变，记住前辈的关怀和谆谆教诲，虚心学习，勤勉工作，成为一名合格的文员，为协会的发展尽自己绵薄之力。

**医院前台轮岗工作总结2**

20XX年是我们门诊部的开局之年，在XX卫生局的正确领导和大力支持下，在全体员工的共同努力下，我院紧紧围绕“科技兴院、质量立院”的办院宗旨，积极贯彻和执行区局的文件精神，不断加大基础设施建设全面提高医疗质量和服务质量，各项工作都取得一定的成绩，回顾近一年来的工作 ，主要有以下四点：

20XX年，是我院的“开局之年”，也是我院的“发展之年”，为了在XX镇及周遍乡镇“建立品牌、占领市场、落地生根”我院在院董事会的领导下，坚持“高起点、高标准、高品位”的角度和“占市场、打基础、成本经营”的理念：

1、大力加强设备投入，我们斥巨资引进韩国牙种植系统，日本根管治疗系统，牙洗白喷沙洁牙系统，低辐射牙片x光机系统，手机抗感染消毒系统等等，不断提高服务能力。

2、坚持人性化标准，精心规划装修诊室，我们在本院设立了“三室二区”，三室既特诊室、口腔正畸室、综合治疗室，二区为两个休闲候诊区，其中一个以电视为主、一个以报刊为主，以适合不同人群的候诊需要，使广大群众尽可能在舒适、优雅的环境中享受医疗服务。

我们的宗旨是“医疗安全无小事，病人利益无小事，所有缺陷都是可以避免的”，医疗质量管理工作是我们的“生命线”。

1、成立医疗安全管理专项工作领导班子，由院一把手XX主任兼任领导小组组长，直接全面负责全院医疗安全各项工作。

2、严格落实浙江省口腔感染管理标准，引进高效的手机消毒系统，同时大力加强医疗器械的清洗、消毒、灭菌和医疗废物回收工作，切实杜绝交叉感染，保证医疗安全。

3、无痛医疗，为了减少病痛，我们坚持选用进口超细的针头和进口碧蓝麻药，配合认真细致的操作，结合细致的治疗方案，权衡各方案之间的利弊，共同制订最佳治疗方案，并在每一步都主动事先征得患者知情同意。

4、平价医疗，我们在不断增加医疗成本，不断提高医疗质量和先进设备投入的情况下，我们严格执行并低于省物价局非营利性医疗机构的收费标准来收费，以最实惠的价格直接让利于群众，得到了群众的一致好评。

“以服务、树口碑”是我们追求的目标，在日常门诊工作中，我们始终贯切“以人为本”的观念，不断提高服务质量。

1、推行“微笑相迎、主动问候、首问负责、出院相送”的服务模式，变“要我服务”为“我要服务”。

2、严格执行五声活动，既“来有迎声、问有答声、走有送声、不明白有解释声、不满意有道歉声”。

3、开展预约门诊，为了节省患者的等待时间，我们在网络上和电话热线上都开通了预约服务，方便大家就诊，患者只要在我院接受第一次检查和治疗后，都可以根据自己的便利程度，通过各种方式预约下次就诊时间。

4、不断健全门诊部网站管理，方便广大患者查询口腔保健资料和了解本院各种信息及医患之间的沟通。

5、随时注意诊室环境清洁、幽雅、舒适，保持窗明镜静，并免费为候诊患者及其家属提供茶水。

我们根据我院的特点和群众的需要，不断团结和组织广大员工投身社会公益事业，充分发挥白衣天使的救死扶伤的人道主义精神。

1、成立了青年志愿者服务队，以组织的形式参与社区卫生服务工作。

2、开展“重晚情、送温暖”活动，我们定期组织优秀医务人员到老人宫、各村老人公寓为广大老人开展口腔健康检查，并免费赠送口腔医疗药物。

3、组织青年志愿者深入村庄、挨家挨户、无偿提供出访、随访活动和口腔健康教育及赠送口腔保健用品等活动。

4、积极参加“慈善一日捐”活动，我们在各种场合中向XX地震同胞捐款近XX余元人民币.

5、积极开展“爱牙日”活动在今年X月X日，我们组织X名医务人员到XX街头开展以关注中老年口腔健康为主题的义诊活动，现场来口腔检查和量血压的群众争先恐后、络绎不绝，活动中我们共向XX岁以上老人赠送药品和代金券计X万余元，发放口腔宣传资料X万余份，得到了广大群众的一致好评和表扬。

总之，回顾近一年来的工作，我院的各项工作基础有了新的发展，措施有了新的创举，局面有了新的突破，同时，我们也清醒地认识到，我们的工作还存在许多不足之处，在新的一年中，我们将更加努力进取、开拓奋进、求真务实地开展工作，为我院的强院建设再立新功而努力。

**医院前台轮岗工作总结3**

20\_年12月17日我有幸随医院团队到台湾进行为期14天的参观学习，我们参观了六所台湾各级医院，分别是私立医院代表林口长庚纪念医院，医学中心（三级甲等医院）台北荣民总医院和台中荣民总医院，佛教系统医院台中慈济医院，基督教医院彰滨秀传医院，以及台北荣民总医院托管社区医院关渡医院；与台湾的医护人员进行了面对面的深入交流，另外来自台湾医疗系统的优秀专家给我们详细介绍了台湾医疗卫生体系、医疗资讯化作业、医疗品质管制、台湾健保制度、医院感染管制、人力资源作业管理、住院照护、绩效分配、医院文化、科研开展等；参与专题讲座30余学时，医院简报交流7次。通过学习交流，初步了解了台湾医院管理模式及发展现状，感受颇深。现将学习体会汇报如下：

一、台湾医疗体系发展

台湾医疗资源非常充足，民众就医方便，政府对医疗的投入较大，民众就医负担较轻。台湾医疗环境的变迁经过了4个时期：1、公共卫生时期（1945-1970）-从光复至卫生署设立前；2、医疗体系发展期（1971-1984）-卫生署设立至医疗网计划实施前；3、医疗体系整合期（1985-1994）-医疗网计划实施至全民健康保险开办前；4、健康照护与财务整合期（1995至今）-全民健康保险开办后。医院按规模分有诊所，地区医院、区域医院、医学中心；按体制分有公立医院、财团法人医院、私立医院三类。目前台湾私立医院占70%，公立医院占30%，与20-30年前比例正好倒置。医院向大型集团化转型，较大的私人财团投资兴建医院，医院建筑较为高档，人性化的管理服务理念贯穿于医院的每一个角落，内涵建设体现的淋漓尽致。

台湾医疗实行全民健保制度，台湾居民参加健康保险率高达99%，全民健保费由被保险人、投保单位及政府共同承担。健保局以总额预算制度向医院结算参保人员医疗费用。由于总额预算制度和医院自主管理机制的作用，医院只有不断提升医疗效率及品质，降低成本，才能获得更大的效益；也促使医院不断提升技术水平和服务质量，来吸引更多患者；另外在医疗过程中患者的负担不会由于缴费的多寡而采取不同的报销比例，所有人员均为一致的报销，在一定程度上体现了就医的公平。

台湾的分级诊疗和养老服务是今年来台湾地区重点推动的医疗方向，尤其是养老服务（长照），就我们参观的关渡医院为台北荣民总医院托管运营的基层卫生机构，其医疗技术和医院总体发展受荣民总医院管理，而关渡医院的长照服务和社区健康服务是其特色，长照病房为全自费病房（其中疾病的诊疗包括康复服务患者可享受门诊报销），病人络绎不绝，排队侯床患者多达数百余人。

二、台湾医院人性化服务

走进参访的几家医院，映入眼帘的是优美、整洁、舒适医院的环境。服务设施非常齐全，可以说是宾馆式的，不少医院还在医疗区经常举办书法展、画展等，人文色彩较浓。患者进入医院后，在餐饮、购物、通讯等方面都非常方便。购物的商店从吃到穿一应俱全，可以说患者到医院后不用家人送或外出购买日常东西，体现了在院如在家的感觉。而这些配套设施的设立一方面可以让工作的医务人员无后顾之忧，甚至医院引入外来资源开设旅游咨询、交通票务、银行等门面，医务人员外出旅游、进修、出国、购物等生活学习需要可以足不出户就能够有专人进行办理，医务人员可专注于医疗工作；另一方面通过这些配套资源可以让病患在就医等待过程中有事可做，大大降低了患者等待中的焦虑，也让病患就医住院过程更加便捷；当然更为重要的是医院可以利用医疗资源带来的人流补充医院收入，在我们所参访的医院中，大部分医院医疗业务收支基本平衡、部分甚至略有亏损，而医院大部分收入来自于超市、停车、餐饮等非医疗收入，这样的操作可以纠正民众医院就是要赚钱的刻板印象，减少医患矛盾。

台湾各家医院都非常注重人性化服务，细节管理十分到位。在医院处处可见各种各样温馨提示、各种操作流程、各种便民措施，以方便病患，通过信息化建设患者就医秩序井然；病区设置配膳间，可由家属为患者准备饮食，病房卫生间里的洗脸盆旁、沐浴处、厕所内呼救铃随手可及。医护人员或医患之间的交流也都轻声细语，从不大声喧哗。请、拜托、不好意思、对不起、谢谢等礼貌用语几乎成了医护人员的口头禅。重视病人隐私和知情权，门诊诊室1人1诊并配以1名导诊护士，候诊区的电子屏幕一般不显示病员完整的姓名，显示就诊号和姓氏替代，以充分尊重患者的隐私权。

医院有免费接送车，方便就医的患者、家属和医院工作人员。

另外志愿者是医院一道亮丽的风景线，在各级医院内随处可以感受到社工人员尽心尽力为患者提供相关方面的服务。志愿者的充分利用一方面能够为缓解医院的人力资源紧张状态、降低医疗成本，另一方面通过志愿者的服务能够为患者提供更为细致的照顾，而更为重要的是医院志愿者能够更为广泛宣传医院的文化，在医院内形成感恩的文化氛围，极有利于构建仁爱、理解、合作、共治的和谐医患关系。

三、信息化为病人提供方便

电子资讯系统发达普及，拥有完整的资讯系统如病历管理、医嘱系统、护理系统、行政医疗系统、人事系统等；我们参观的荣民总医院拥有自己的设计团队，根据临床和系统运行需求进行合理的、有效的设计，同时在运用智能系统促进医务人员学习、减少医务人员人工错误等方面做到了极致（尤其在医疗不良事件的处理上，医院上下一致认同，不良事件的产生并不是某个医务人员的责任心的事件，而一定有一个系统的漏洞造成，系统的漏洞一定可以通过信息化手段来进行预防）。信息系统已经成为医院管理、行政办公、医疗活动和决策强有力的基础支撑系统。新一代HIS设计理念是以病人安全为中心，符合健保及评鉴需求，将医院资讯系统全面整合，设计统一化及人性化的操作界面，提高效率。如用药安全管制，病人有药物过敏，强制提醒医生不开此类药；检验危急值管制传呼通知医生；护理给药时提供药品图片等。通过医院自行研发的信息化系统可在其他地方进行推广，而在推广过程中可大大增加医院的非医疗收入。

四、医院管理

1、充分体现以临床为中心，以病人为核心

**医院前台轮岗工作总结4**

（一）预算管理参与意识不强

目前，医院各个层面都对预算管理的重要性认识不足。领导层认为医院资金基本靠日常运行取得，只要医院财力允许，经过集体讨论后，不管怎么开支都可以，编制预算仅是财务部门为了应付主管部门的工作要求。而职工认为：报销费用只要经过领导签字财务部门就必须同意，财务预算是财务部门的事。正是这种现状的存在，严重影响到医院职工参与全面预算管理意识的建立。

（二）预算约束力不强

由于前述参与预算管理意识的不强，造成目前各医院预算编制与预算执行工作相分离，预算执行与预算考核仅作为财务部门一家的工作。财务审核中无预算额度审核流程，对预算的执行与监督均为事后，预算执行分析、考核是财务部门应付等级医院评审、主管部门检查而需完成的无效工作，且有无预算不影响经费支出报销人员的日常工作流程。

（三）预算管理手段落后

目前医院院内预算编制、下达、执行及考核基本上仍采取手工方式（报主管部门已采取信息手段），未将医院预算按项目分解落实到责任部门或责任人，从而落实预算管理的责任。财务部门在预算控制与分析时仅能做总额控制、总额分析；同时，由于医院业务规模大、性质复杂，手工登记项目预算支出情况工作量大，又不能及时、准确反映各部门的预算编报、执行情况，使得医院内部预算管理工作流于形式。

二、医院预算管理开放式信息平台主要功能

笔者所在医院于20\_年年中开始启动医院预算管理信息系统建设，经20\_年试点与功能完善，20\_年开始执行按系统管理预算，系统运行一年来对规范医院预算管理的效果显著。预算管理信息系统是基于财政部门预算编制流程工作原理，结合医院资金审批制度、全面预算管理制度等财务管理制度，以及现行预算公开的要求，实行医院全面预算管理与向财政部门预算申报的统一，又与医院账务系统、办公自动系统建立接口，实现预算执行情况自动统计与计算。该系统融合在医院办公平台OA系统中，是一个对院内职工授权开放的管理平台，预算编制与执行人可以在其权限内随时随地查询部门（项目）预算执行明细、预算指标可用额度和指标分析等情况。

（一）预算编制功能

预算编制模块根据财政部门预算“二上二下”工作流程及零基预算的编制要求，要求预算编制人严格按项目编制预算，并充分说明编制依据和计算过程。主要包括预算申报、下达及预算追加等功能。“一上”是执行医院全面预算管理制度的规定流程，须经预算部门编制人、职能科室负责人、分管院领导逐级审核后，财务科方能接收到其预算，财务科将接收到的各科室预算汇总、整理、分析后提交医院预算管理委员会等预算审批机构讨论，并将讨论意见通过预算管理系统反馈给各科室，科室按要求修改“一上”预算后再次申报（二上），财务科接收到各科室“二上”预算再次汇总、分析，并据此编制医院向主管部门申报的预算草案，经医院领导集体讨论和院长签字后向主管部门报送，同时将预算正式下达给各科室（二下），才完成预算申报的整个过程。为严肃预算申报工作，强化预算控制力度，预算追加也须执行“二上二下”流程，并受时间限制。

（二）预算执行功能

预算执行是预算管理工作的核心，预算信息系统将预算控制前移到预算执行环节，增加预算执行透明度，降低财务部门的预算执行控制压力，充分体现了信息系统对全面预算管理的促进作用。具体流程：经办人员办理资金支付审批流程，必须先进入预算管理系统，选择相应项目预算，填写预算执行申请，提交职能科室负责人、分管院领导审核；财务科接收到预算审批机构讨论通过的预算执行申请单后才能对报销凭据进行审核，办理资金支付业务。预算执行功能的关键是杜绝经办人员无预算或超预算报销行为。培养业务部门在处理业务时“有预算有支出、没预算不支出”的观念，开展业务前首先要查询部门经费预算编制、执行、结余情况，对临时紧急的业务如无预算必须先办理预算追加手续，否则业务处理完成后无法支付费用。同时，为顺利推进预算管理信息系统的实施，财务部门可以对项目经费根据性质设置总额控制、科目控制，即对业务招待费等“三公经费”实行超预算无法报销政策，而对其他费用只要项目经费预算额度内可通过调整预算予以报销。这种原则性和灵活性的结合，使业务部门更易接受实施预算管理信息系统的管控，又可以让职工参与到全面预算管理工作中来，促进全面预算管理工作质量的提高。

（三）预算考核与公开功能

预算考核与公开功能是预算管理开放平台的亮点，将原有的事后、汇总考核升级，实现按项目、部门对预算执行情况进行实时考核，每个职能部门都可以随时查询本部门的年度预算执行情况，也可查询自己负责项目的预算执行率（可以是明细项目、预算科目的预算执行率），实现了部门主动参与预算考核工作。也实现了预算执行过程的实时公开，提高了预算执行效率，简化了预算公开手续。平台分医院层面和部门层面考核，医院层面主要是按预算科目进行汇总，反映一定时期内医院预算执行情况，部门层面可按预算科目或按项目进行汇总分析，提供各自分类的预算执行情况表，并且，对本部门预算执行情况可以进行同期对比分析、支出结构分析等工作。

三、建立医院开放式预算管理信息平台的积极意义

（一）强化职工的全面预算管理意识

因开放式平台将预算管理环节的控制前移，减轻财务人员在预算管理中的压力，同时又让每个员工养成按年度工作计划与预算处理业务的习惯，并实现超预算、无预算支出审批控制环节在其自身。通过此类强制性控制与要求，经过几年时间的努力，将逐步提升职工主动参与医院预算管理的积极性。

（二）推动全面预算管理工作的深入

平台的设计理念基础就是全面预算管理：实行全员参与医院业务活动全过程的预算管理。通过平台将医院全面预算管理的各个关键控制点落实到责任人，实现医院处室年度工作计划、预算管理统一化，服从于医院整体的发展目标，部门年度工作计划的完成保证了医院发展目标的实现。

（三）完善医院支出管理绩效评价体系

医院开放式预算管理信息平台的实施，能实时做到项目支出管理绩效评价的跟踪，客观公正并及时反映医院支出预算的执行情况，从而逐步促进科室预算编制的科学性、合理性，实现了将部门预算编制、执行情况纳入部门考核指标成为可能。

四、医院预算管理开放平台系统建设中应注意的事项

（一）取得领导的理解与重视

从手工管理迈入开放平台系统管理的是医院预算管理的巨大进步，提高了医院预算执行的透明度，强化了预算执行的约束力，使预算管理的严肃性得到真正体现，是对以往财务工作流程的颠覆改革，要保证这种改革的顺利推进，最重要的保障是医院领导的支持。从工作计划的制订、实施等过程都要考虑年度预算资金的安排情况，避免了领导决策的随意性，是对其权力的限制，是自己对自己利益的改革。所以，没有领导的支持无法建立、运行有效的开放式预算管理平台信息系统。

（二）过渡期要统筹兼顾原则性与灵活性

开放式平台使预算管理刚性化，改变以往部门业务处理的随意性，影响到各部门年度考核成绩，是与部门、职工切身利益相关的改革，职工的支持是改革顺利进行的必要条件。只有确定一个合适的过渡期，让职工理解预算管理的重要性，能够有时间调整已编制的预算，适应信息系统的刚性化管理，在有限时间内培养职工参与全面预算管理的意识。所以，推行医院预算开放式平台管理的过程是一个统筹兼顾原则性与灵活性的过程，也是一个循序渐进的过程。

（三）明确预算管理责任单元与责任人

由于开放式平台是按“部门——项目——经济科目”实行三级管理，每个部门必须明确自己的工作范围与职责，才能编制完整的年度预算。否则，可能由于部门间的分工不明确引起少编预算或重复编制预算，影响到医院业务的正常运行。

（四）预算管理工具与管理制度须同步完善

制度是医院管理的依据，而开放式预算管理平台是医院执行预算管理制度的手段，采用信息技术手段推进医院预算管理水平的提高，更容易将预算管理工作完成得较原制度规定更好。此时，如果未及时修订医院预算管理制度，将不利于医院预算管理水平的进一步提高。

五、体会

（一）提升了医院预算管理水平

利用信息化手段强化了医院预算的刚性，要减少财务审批环节，提高办事效率，使各部门更重视预算的编制工作，促进工作计划与财务资金预算做到完美结合，才能在考核中取得较好的评价。

（二）完善了医院内部控制体系

信息内部公开是医院内部控制的重要手段，开放式预算管理平台是一个对医院所有职工开放的信息系统，职工根据其权限享受可以查阅医院预算信息的权力，实现了预算管理全过程的公开。这种预算控制结合信息内部公开的管理模式，促进与完善了医院内部控制体系建设。

（三）提高了财务管理效率

**医院前台轮岗工作总结5**

导诊台是根据门诊患者的特点，而产生的一种工作模式，主要目的是方便患者就医，为患者排忧解难。进入医院的门诊患者第一接触的医务人员就是导诊护士，她们的举止言谈将会给患者留下深刻的印象和影响，为患者提供优质服务从这里开始。导诊工作的好坏，直接关系到患者能否顺利、及时、准确、满意的就诊，是医院服务质量水平的一种表现。必须坚持“以人为本，诚信敬业，文明礼貌”的服务理念，一切工作要围绕以患者的需要进行，要不断拓宽医学视野，改变陈旧观念，加强导诊护士的自身修养，提高专业素质。

敏感的观察力，高度的责任心，沉着稳重以及有条不紊的应变能力。处处为患者着想”的理念，明确导诊工作是为患者排忧解难，方便就医，满足患者需求，提高工作效率的目的。

一切工作围绕以患者的需要进行，把以往导诊单纯为迎宾、指导就诊、健康教育、候诊区叫号等较简单的做法，转变到主动发现患者需要，主动进行帮助。对老、弱、残患者从看诊、检查、领药进行一条龙全方位服务，同时切实做好医患沟通。患者到医院就诊，希望能得到更多的帮助更好的服务和尊重，我们在与患者的接触交流中要提倡注意多用“安慰性、赞美性、鼓励性、询问性”语言，避免使用刺激性语言，做到一张笑脸相迎，一声“您好”问候，一次说清告知，一句“再见”送行，使患者感受到亲切、温暖、真诚及关爱。

1、敬业是护士对工作认真的综合表现，只有从这一高度去认识，才能把导诊工作做好。导诊必须热爱导诊工作，具有良好的服务态度，高尚的医德医风，主动热情帮助前来就诊的患者解决各种各样的疑难问题。要做到这一切，并不是一句空话就算，还要在行动中自然而然地体现出来。总之，要根据病情的缓急轻重作灵活处理，要在工作中处处体现出对工作，对患者的极端热忱。

2、良好的语言表达能力热情诚恳的语言是建立良好医患关系的基础。美好的语言不仅能使人听了心情愉快感到亲切温暖，更将有益于患者的身心健康。导诊护士的语言表达一定要音质清晰，声音洪亮，措词准确，简明易懂。对患者提出的问题，一要听清，二要领悟。为了避免误差，甚至还要反复询问，绝不含糊。在门诊会遇见这种情况：患者由于没有听清或没有说明，结果走错地方，造成患者时间的浪费和体力消耗，也增加了患者的痛苦，使患者很恼火，甚至加重了病情。由此我们认识到：我们的服务对象不是健康人，而是疾病缠身、精神相对脆弱的人，即使是些小问题也要认真对待，一丝不苟，这对反应迟缓、听力差及老年患者更应注意。导诊护士在工作中要灵活地使用普通话和地方话，注意语言的规范性，掌握语言的艺术性、灵活性，语言和善并充满关切和体贴，同情和尊重，不厌其烦地解答患者的一切问题，以此树立一个良好的导诊者的形象，给患者一个亲切，和蔼的印象，使其对医院树立起信心。

3、有天使的形象美形象不单指身材，相貌和音色等客观因素，更指仪表、姿态和表情等主观因素。举手投足，扬眉舒颜直接影响到工作信息的传递接收。导诊者必须有端庄的仪表，举止文雅大方，工作中表情自然，面带微笑，但不宜勉强，否则显得做作和浅薄，降低客观形象的优美程度。护士的完美形象不仅体现在护理操作中，而且贯穿于整个角色中，只要充当护士角色，就必须讲究护士形象。例如：与患者交谈时面部表情过于丰富、手势过多、动作过大，或两条腿轮换抖动，将给患者留下一种轻浮的印象，患者对护士的信任感就难以建立。护士在患者面前一定要善于控制自己的情绪，即使没有休息好也要精神饱满，即使心情不愉快也要心平气和，护士的动作表情、精神风貌，并不能简单的理解为个人的行为和性格爱好，而应归结为美化天使形象的手段，这样才能赢得患者的赞许。

要头脑冷静而机智灵活，观察力敏锐，善于理解患者的心理，能以宽容、谅解、忍让的态度对待患者。要耐心倾听患者的倾诉，做好患者的心理疏导。医学模式的转变，心理护理作为整体护理的一个主要方面，日益为当今护理界所重视。有时侯“倾诉”是某些患者甚至其家属的一种迫切心理愿望，他们担心医务人员没空听或不耐烦听而吞吞吐吐，有些医务人员最怕患者没完没了的提问和“唠叨”，其实这是患者宣泄情绪的一种表现。这种情绪是因病而产生的内心不安，担忧和顾虑。

如能设身处地为患者着想，耐心倾听患者诉说，为患者分忧解难，会收到良好效果。如有患者在就诊中发生纠纷、怒气冲冲来反映，这时应该在了解情况后，及时对患者进行抚慰和解决，使患者情绪很快得到疏导，重新接受检查和治疗。患者在就诊中经常有意料不到的突发事件，导诊护士必须具有敏捷冷静的应变力、心理承受力。不具备良好的心理素质，就不能适应与门诊各种性格患者的磨合。另外，护士良好的心理素质能给患者带来信任感和安全感，在一定程度上也减轻了患者的心理负担，有利于疾病的早日康复。

**医院前台轮岗工作总结6**

在这三个月中，我采用了看、问、学等方式，初步了解了公司前台文员的具体业务知识。首先总结一下我的所有具体工作内容：

1、负责前台电话的接听和转接，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误；

2、负责来访客户的接待、基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌；

3、负责公司前台大厅的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净；

4、送文件至各级领导，签收文件，收发报刊；

5、打印、复印办公文件，收发传真，制作办公表格等；

6、联系公司各项目部人员，收发公司内部文件；

7、领导安排交付的其他工作。

**医院前台轮岗工作总结7**

对于每一位来访医院的患者来说，前台是他们接触我们医院的第一步，是对医院的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了医院的形象。同时，医院对来访客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我一定要认真做好本职工作。

认真接听每一个电话，并且熟记每个科室的编号，严格接照医院的要求为每一位来访患者打电话核对楼上的联系人，并认真的为每一位来访客人办理临时访客证。来访的客人参观或者地方上访时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。最近医院组织英语培训，我坚持每一节课都去参加，在那里认真学习，不断的为自己充电，以适应医院的快速发展。

要保持好医院的门面形象，不仅要注意自身的形象，还要保持良好的环境卫生，让来访客人有种赏心悦目的感觉。

不管是工作时间还是休假时间，如果医院有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为万达的一员，我将奉献自己的一份力量为医院效命。平时积极参加医院组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解医院的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

做前台工作也快一年了，工作范围较小;工作内容也比较少。但自己也有不足的地方，工作时集中力不够，会犯迷糊;有时候解决问题还有所欠缺，我希望以后能够更认真上班工作，勤力做事，为医院做的多些。在我要不断提高自身形象，做好工作计划，提高工作质量、效率，还有责任心。

(1)努力提高服务质量，做事麻利，有效率，不出差错。服务态度要良好，接待客人要不断积累经验，要给客人留下良好印象。接电话时，也要不断提高用语技巧;巧妙的问答客人。尽量让每一个客户满意。

(2)加强礼仪知识学习。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。也可以上像玫琳凯的课，讲的知识都是很实用的，上了课后会让人更自信，令一个人有气质。

(3)加强与医院各科室的沟通。了解医院的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。另一方面也能在力所能及的范围内，简要的回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为医院作宣传。

虽然前台的工作比较轻松，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。在以后的日子里我将加强学习，努力工作!

**医院前台轮岗工作总结8**

岁月就这么悄然溜走，我也数不清这是在医院的第几个年头了，在过去的20--年里，我本着对工作认真负责的态度，较为圆满的完成了本年度的工作任务，下面是我对于工作的一点简短总结：

一、接待服务

1、热情接待病人和外来人员，主动安排和联系病人就诊和外来人员的到访，尽量缩短他们的等候时间。

2、请初诊病人填写病历，查核各项填写内容，为了保证病人资料的准确性，应该对病人地址和电话的变动作出及时修正。

3、病人候诊时间超过20分钟时，应主动向病人解释，不能在前台内接待工作无关人员，谈论和处理与工作无关的事情。

4、管理音响、电视和电脑，保持候诊室的清洁整齐宁静。

二、工作服务

1、接听电话，做好病人和医生之间的沟通。

2、准确将病历转入电脑病档、准确相关息。

3、做好半年至一年当日患者回访并做详细登记，发现问题做好医患沟通。

4、做好技工模型的收发工作，并做详细登记。

5、做好收费工作，及时将现金，帐目清晰。

三、需要改进的地方

1、语言交流的艺术还需多加学习，性子不能太急躁，要平缓一点。

2、消息的上传下达要迅速，不要拖延。

3、更积极的做好患者的回访工作。

在过去的一年里，本人工作兢兢业业，勤勤恳恳，没有因私请过一天假，全身心地投入到了医院的前台工作中去。在新的一年里，我一定不辜负领导希望，把前台工作做得更细、更具体，更好地为科室服务，为病人服务。

**医院前台轮岗工作总结9**

20xx年门诊护理工作在院领导的关怀支持下，在护理部和门诊部主任的直接领导和业务指导下，在医院各科室的大力支持协助下，通过门诊人员的齐心协力，配合医院当前开展的“优质护理服务工作”等活动内容，紧紧围绕医院的中心工作，门诊护理管理有了明显改变，今年门诊护理人员从医疗质量、服务态度、精神风貌等各个方面都有了明显的进步。现总结如下：

1、坚持行风建设，不断提高护理人员的服务质量，强化护理安全的思想教育，加强责任心，严格执行各项规章制度，避免护理缺陷和差错的发生，杜绝医疗事故，确保医疗安全。

2、根据\_《关于在公立医院实行预约诊疗服务工作的意见》的要求，结合我院开展预约诊疗服务工作的实际情况，制定开展预约诊疗服务工作实施方案，取得了良好效果。

3、改善门诊服务、方便患者就医，延伸优质护理的精神，门诊部在高峰时段全面加强门诊各科室的协调；不同时段坚持多项预约措施；和xx公司合作开展xxx预约平台工作，方便患者就诊，和亚新网合作为患者提供咨询服务，保证了我院门诊医疗质量，缩短了患者就诊、检查、治疗、取药的等候时间，极大的提高患者对门诊诊疗工作的满意度。我们对门诊流量实行实时监测，根据门诊流量监测获得等候诊疗的患者数量、实际提供服务的医生人数或窗口数，判段是否需要增加工作人员或服务窗口，每月对门诊服务质量工作、门诊管理工作、出诊医师管理工作做出分析评价与持续改进，因而有效缩短了患者就诊等候的时间。

4、认真做好门诊行风投诉接待工作，给投诉患者做好协调及解释工作，及时化解医患矛盾，对投诉意见及时检查，尽量把医疗纠纷消灭在萌芽状态。同时开展门诊、医技、住院和职能科室满意度调查，每月发放满意度调查表150份，及时将信息反馈上报给院领导和护理部，对门诊护理工作中的不足之处及时调整和整改。

5、门诊的等级医院评审工作，始终和医院迎评办的要求和任务同步，认真细致的完成每次的任务。

6、平时做好门诊各窗口科室的协调工作，如遇门诊患者高峰期窗口较拥挤时。导诊护士及时维持秩序、排队就诊，并提醒病人防偷防盗。

7、每周进行护理安全隐患检查，科内人人参与，对工作中存在或潜在的护理安全隐患，及时上报护理部并及时整改。1月—9月，门诊护理人员无护理差错事故发生，无有效投诉。

8、鼓励护士主动报告不良事件，对可能存在的隐患进行原因分析，并积极改进工作。

9、门诊护士按照学历、工作年限、职称及综合素质评价分为n3级别，完成门诊护士的培训计划，今年门诊护士2次参加医院组织的急救培训，开展①气管插管配合；②除颤仪、监护仪、心电监护、简易呼吸机的使用；③心肺复苏；④急救模拟演练；通过培训，护士急救技能得到了很大提高。

10、深化“创优”工作，健全门诊护理的各项规章制度，不断优化就医环境，在门诊开展各项便民措施，人性化服务，提高了满意度。导诊人员，能正确引导患者就医，提供主动服务。

11、加强护理队伍建设，提升专业水平与素质内涵，深化“创优”工作，健全门诊各项护理工作的规章制度，在20xx年1月—9月期间，完善输液等流程，使病人就诊更快捷、方便，提高了工作效率。在20xx年1月—9月期间，开展了出院患者电话随访工作等服务，极大地提高了患者的满意度。20xx年10月，为了降低医疗风险，减少人力资源的浪费，积极配合卫计委的三级诊疗方案，医院在权衡利弊之后关闭了门诊注射室的工作，将注射室护理人员转至导诊岗位，以加强门诊窗口的工作。20xx年10月因导诊的工作性质，已不符合兼职出院患者电话回访这一工作，故在申报院领导之后，门诊已停止出院患者电话回访这一工作。

12、配合医院护理部完成了新疆专科护理学习班的工作，得到了好评和认可。

14、不足之处护理科研工作开展力度不足，论文发表不尽人意。在今后的工作中，门诊护理人员会更加努力工作，做优秀的白衣天使！

门诊护士个人工作总结篇二一年来，门诊护理在院党政领导班子、护理部的正确领导及科室主任的业务指导下，认真按照护理部及科内护理工作计划开展护理工作，现将20xx年护理工作总结如下：

一年来共完成分诊导诊26000余人次，协助门诊外科医生进行小手术78人次及外科换药102人次，血气分析人次，查体8700人次。

1、落实岗位责任制：年初针对门诊的具体情况，重新制定了门诊护理人员岗位职责和各班工作标准，使护理人员严格按规范做好本职工作，严格执行首问首迎负责制。同时，积极响应本市创卫工作，严格执行预检分检工作流程。严防差错事故发生。

2、认真组织护理人员学习本院新的《护理质量检查及评分标准》，使每位护士理解、掌握评分标准，增强护士主动参与质量管理意识，每月进行护理质控讲评，针对门诊科室分布广，护理质量难以监控的特点，每月不定期进行科室自查4～8次，发现问题及时指出，限期改正，使科内的护理质量得到持续改进。

3、加强急救物品管理：每周专人进行全面检查一次，护士长每周检查，随时抽查，保证了急救物品始终处于应急状态，急救物品完好率100%。

4、加强消毒隔离工作的监管：按医院内感染管理标准，通过组织学习消毒隔离规范要求，使护士掌握消毒隔离原则，科室院感护士能认真履行职责，积极检查督促医务人员严格遵守无菌技术操作规程，使院感控制指标达到质量标准要求。

1、每月进行护理安全隐患排查，加强护理操作环节控制，发现安全隐患，及时指出，分析原因，落实整改措施。鼓励护士主动上报护理不良事件，每月组织护士进行安全教育学习一次，内容以病人安全管理和护理应急预案为主，增强护士护理安全意识

2、加强对门诊就诊病人的观察，发现病情变化，及时报告医生，并协助医生给予准确、及时处理，减少了医疗护理纠纷的发生。

3、加强对节假日、双休日的合理排班，实行弹性排班，以满足病人的需要。护士长、质控员不定期到科室进行检查指导，保证护理安全。

1、每月对科内护理人员进行分层次的护理业务学习各一次，进一步提高护理人员理论水平。

2、认真组织不同层次护理人员参加科内及院内“三基”培训、考核，加强规范化护理人员的培训、考核力度；科内理论考试、操作技能培训及考核6次，考核合格率100%

3、加强急救技能培训，不断提高科内护理人员的急救技能技术水平及应急能力。上半年强化对护理人员学习护理应急预案、心肺复苏、氧气吸入、简易呼吸器等技能培训、考核，考核合格率100%。

4、鼓励护士参加在职继续教育学习，上半年一名护士取得xx大学本科网络教育学习机会。

1、个别护理人员对消毒隔离工作重视不够，存在垃圾筒盖不盖、无菌物品过期、生活垃圾与医疗垃圾混放、冰箱存放食物等。

2、护理论文发表少，无护理科研。

**医院前台轮岗工作总结10**

即将过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来!过去的XX月份开始，在XX口腔医院的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我们的工作学习得到了不少的进步。

前台是展示医院的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们医院的第一步，是对医院的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了医院的形象。同时，医院对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，对反应的问题认真解答做好记录同时根据信息涉及的部门或责任人进行调度、传递、汇报。客户来访时我们将时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待。在合适的环境下巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我们将加强学习一些关于电话技巧和服务礼仪知识。不断的为自己充电，以适应美容院的快速发展。

根据记录统计，20xx年我来医院开始：填写XX余次、接待来访客人X余次、订饮用水X余次、做员工考勤表X次、转接电话X余次、更新通讯录X次、快递收发X余次、盘点申购库存X次、收发传真X余次、打印文件X余次、打扫卫生X余次、周末转接电话X次、指纹登记X余次等。

严格接照医院制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的完好情况，对缺少或损坏的物品及时上报相关部门进行采购或维修。根据统计20xx年X月份至今共办理各部门各项物品入库X余次，入库物品都配有相应出库记录。

不管是工作时间还是休假时间，医院有临时任务分配，我们都服从安排，积极去配合，不找理由推脱。

作为XX的一员，我们将奉献自己的一份力量为医院效命。平时积极参加医院组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解医院的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我们都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和医院给予我们的机会;通过这些日子的工作，我也清醒地看到了自己还存在许多不足，在以后的日子里我们将加强学习，努力把工作做得更好!

**医院前台轮岗工作总结11**

我院所在的台州市位于浙江省中部沿海，东濒东海，时常要面对台风、暴雨天气，医院为应对台风、暴风雨等自然灾害提出了系列举措和应急预案，有力保障了医务人员、患者及陪护人员的安全。本文归纳总结医院在应对自然灾害中病房的具体抗灾措施，为医院应对暴风雨等自然灾害提供参考。20\_年8月10日，超强台风“利奇马”在我国东部沿海浙江省登陆，台州市普遍出现了内涝，临海城区内涝特别严重，江水倒灌进城，台州府城被洪水围困，城墙外积水最深处达10米，城墙内积水最深达米[1]。台风具有破坏力强、波及范围广、来势凶险、形势紧迫的特点，对医院管理提出了更高要求。为保障患者和医护人员安全、抢救物资、日常物资供应、保证水电正常供应及医务人员的人力安排，医院制定了自然灾害防控预案和一整套应对暴风雨的管理策略。

应急预案演练与启动

由于台州的特殊地理位置，台风多会发生，因此，医院制定了台风应急预案。院部要求每个科室每年都要组织台风、停水停电、信息系统瘫痪、发电机带负荷等的应急预案和演练1次以上。通过定期进行演练增加医护人员及相关部门、科室对预案及流程的熟悉度，明确自身职责，以便应对突发灾害事件时避免产生慌乱、各部门协调不当等问题[2]。对于应急演练的内容，负责人会先写好演练脚本发给每一位员工，熟悉脚本并提出宝贵意见，科室演练要求负责人提前3天以上通知到科室每一位员工，要求参与率90%以上，演练结束后，科室人员共同讨论和分析整个应急演练的效果及过程中存在的问题，探讨改进方案，及时发现预案及流程中各个环节存在的问题，并寻找原因，持续改进并不断优化应急预案[3]。在台风登陆前2天，科室护士长会再次组织紧急演练，以加强值班人员对台风应急和处置方面的熟悉，提高工作效率。政府部门台风应急预警后，临床科室根据医院要求第一时间启动科室防台风预案。根据预案，病房内各项防台风准备工作有序展开，协调组、医疗救治组、后勤保障组按照预案要求在各自职责范围内开展工作，各科室在台风登陆前2天完成抗台物资准备。医院成立以科室主任、护士长为首的应急医疗队，24小时待命院内外应急救援工作，科室腾出备用床位以备接收灾害造成的伤员。同时，临床科室积极向病友及陪护家属开展防台抗台宣传，提醒大家做好准备。科室护士长对接医学工程服务部和保卫科对全科室的每一个角落进行巡查，对窗户、房门等安全隐患重新检修和加固，并特别疏通各楼层屋顶排水管道。科室仪器负责人对接医院设备组对转运设备以及设备蓄电功能进行详细检查，并准备好应急物资。

保障患者和员工安全

1.抗台工作科室强调干部党员带头，强化干部意识。科室主任、护士长按照医院要求台风登陆当晚留在科室，以加强抗台风力量，病房增加医务人员备班，科主任、骨干尽量留在科室，每一个医疗组至少有一个人留在病房。以防止内涝导致医护人员被困无法到达医院，可以保证足够的医疗力量应对日常医疗任务。对于第二日的洪水，启动紧急支援，临床科室护士长第一时间上报上班人员的住址及联系方式给院办，院部统一安排路线和医院车辆接送员工上班，保证员工的安全，免于因蹚水受伤感染的风险。2.有效管理引导患者及家属做好防范。台风登陆之前，通过院内广播系统、责任护士口头反复告知患者和家属减少外出、不在院内走动。台风登陆前一天，临床科室护士长进一步排查并遵循医院的规定，患者和家属只许进、不许出。对于台风天出院的患者，取得患者的同意，要求患者出院时间避开台风。帮助住院的老人接送检查，做好与患者家人的沟通，减少担心。3.安全排查，避免安全隐患。科室护士长根据排查表负责病房安全巡查和排险，排查内容包括病房内每一个房间的设施设备、信息应急用物、急救用物和常用物资的数量等，及时维修损坏的门窗、设施设备等，拟定科室抗台期间的人员安排说明，并制定应对人员的职责明细，将相关信息到交流群，确保每一位员工知晓。台风期间，值班加强巡视，及时发现漏水和漏电等异常情况，及时报修。4.准确识别风险点，布防重点环节。本着不放过每一个重点环节、薄弱环节和部门的原则对科室重点区域进行布防，对薄弱环节进行一一指导，对值班人员加强相关方面的培训。对于高楼层病房要关注墙面的漏雨和玻璃窗的防护，尤其对大片玻璃的玻璃窗进行关注，必要时做好加固，科室完成积水预防用物，布类，脸盆、干燥拖把及水瓢等的准备工作，预防地面湿滑致患者跌倒等不良事件的发生，确保患者安全。后勤保障与物资供给医院机房、变电箱、大型设备的安全，直接影响着医院的正常运行。我院变电箱和弱电机房都设立在地下室，医院花费巨资自建第三路供电系统(双重电源：国标一级供电)，在此次抗灾中发挥出“救命”作用；医院内部自发电系统建设了两路，每路都可独立运行；UPS系统作为第三套系统，保障医院关键科室和机器在内外部均断电的情况下，单机独立运转1至10余小时不等。院部对防台物资进行监控和统一调配，建立物资供应预警体系，临床科室在院部基础上准备值班人员的食物(3天左右的食物)，准备雨衣、雨鞋等雨具，在台风登陆前三天，科室主班负责清点和领用好各种急救物资和普通物资。科室对接并协助膳食科，并在每餐饭点时间帮助膳食科发放饮食，保证患者的正常饮食供应。合理调配人力，关爱医院员工除了院车接送上班人员和为科室员工准备值班食物外，由于交通问题，临床科室的个别员工为了抗台风可能会连续工作，科室主任、护士长强制执行院部的要求，避免科内员工的长时间上班。护士长负责科室的全面管理与安全保障工作，并负责灾害发生时的弹性排班，如根据伤员人数、病情严重程度、有无手术等情况随时调整值班人员，使每班的护理人员配备相对合理，保证护理的连续性和安全性[4]。科室护理组长负责护理质量管理、医院感染管理、物资管理和应急救援队工作等。科主任、护士长在台风登陆时期，做好科室每一位成员的慰问工作，确保员工安全。科室遇到人力资源紧张时，第一时间上报医院医务部、护理部调配人员，解决部分人员长时间过劳上班的问题。交通恢复，所有工作人员都能到院上班。科室主任、护士长对每一位员工进行电话访问和确认，确保员工安全。抗台过程及台风过后，科室对在抗击台风行动中表现突出的人员，及时给予肯定与表扬，树立科室榜样，传递正能量。灾后复盘，总结经验台风过后，病房对科室抗台过程中的不足和薄弱环节进行全面复盘，科室晨会上科主任会把需要处理的事情逐一安排分配，保证能做到信息互通，全盘应对；科学的应急预案和演练，是抗台风取得胜利的保障；对于每一次台风都会形成一份复盘总结，形成经验并不断完善，也是抗台胜利的保证。

临床科室针对多次台风和暴风雨的积极应对减少了自然灾害对住院患者的影响，保证了患者安全，应对效果显著。第一时间启动预案，科学的台风应急预案和演练等方面落实每一项工作，从实际情况出发，根据台风、暴风雨的形势变化，提出强有力的应对决策，严格实施，落到实处，科室负责人做好全程监控，防止灾害的蔓延。有效应对措施不仅确保了每位救援者和被救者(特别是患者)安全，同时一定程度上减少了经济损失。在不断与台风等自然灾害\_的过程中，不断完善各项管理和应对方案，建立真正可靠、操作性强的自然灾害事件应急预案，全面复盘，为以后类似事件能快速响应提供高质量的安全保障。

参考文献

1徐洁.抗灾结果=“结构+过程”管理——台州恩泽医疗中心(集团)抗击特大台风“利奇马”管理纪实[J].中国医院院长，20\_(20):26-27.

2陶凤琴.无脚本应急演练发现护理人力资源调配流程问题[J].护理学杂志，20\_,29(23):42-44.

3张娜，蒙莉萍，陈洪娇，等.台风灾害救援护理工作组织与管理实效研究[J].护理管理杂志，20\_,18(11):824-827.

**医院前台轮岗工作总结12**

20--年是我们门诊部的开局之年，在--卫生局的正确领导和大力支持下，在全体员工的共同努力下，我院紧紧围绕“科技兴院、质量立院”的办院宗旨，积极贯彻和执行区局的文件精神，不断加大基础设施建设全面提高医疗质量和服务质量，各项工作都取得一定的成绩，回顾近一年来的工作，主要有以下四点：

一、注重设备投入，大力提高服务能力

20--年，是我院的“开局之年”，也是我院的“发展之年”，为了在--镇及周遍乡镇“建立品牌、占领市场、落地生根”我院在院董事会的领导下，坚持“高起点、高标准、高品位”的角度和“占市场、打基础、成本经营”的理念：

1、大力加强设备投入，我们斥巨资引进韩国牙种植系统，日本根管治疗系统，牙洗白喷沙洁牙系统，低辐射牙片-光机系统，手机抗感染消毒系统等等，不断提高服务能力。

2、坚持人性化标准，精心规划装修诊室，我们在本院设立了“三室二区”，三室既特诊室、口腔正畸室、综合治疗室，二区为两个休闲候诊区，其中一个以电视为主、一个以报刊为主，以适合不同人群的候诊需要，使广大群众尽可能在舒适、优雅的环境中享受医疗服务。

二、注重质量管理，杜绝交叉感染

我们的宗旨是“医疗安全无小事，病人利益无小事，所有缺陷都是可以避免的”，医疗质量管理工作是我们的“生命线”。

1、成立医疗安全管理专项工作领导班子，由院一把手--主任兼任领导小组组长，直接全面负责全院医疗安全各项工作。

2、严格落实浙江省口腔感染管理标准，引进高效的手机消毒系统，同时大力加强医疗器械的清洗、消毒、灭菌和医疗废物回收工作，切实杜绝交叉感染，保证医疗安全。

3、无痛医疗，为了减少病痛，我们坚持选用进口超细的针头和进口碧蓝麻药，配合认真细致的操作，结合细致的治疗方案，权衡各方案之间的利弊，共同制订治疗方案，并在每一步都主动事先征得患者知情同意。

4、平价医疗，我们在不断增加医疗成本，不断提高医疗质量和先进设备投入的情况下，我们严格执行并低于省物价局非营利性医疗机构的收费标准来收费，以最实惠的价格直接让利于群众，得到了群众的一致好评。

三、注重服务内涵，树立优秀好口碑

“以服务、树口碑”是我们追求的目标，在日常门诊工作中，我们始终贯切“以人为本”的观念，不断提高服务质量。

1、推行“微笑相迎、主动问候、首问负责、出院相送”的服务模式，变“要我服务”为“我要服务”。

2、严格执行五声活动，既“来有迎声、问有答声、走有送声、不明白有解释声、不满意有道歉声”。

3、开展预约门诊，为了节省患者的等待时间，我们在网络上和电话热线上都开通了预约服务，方便大家就诊，患者只要在我院接受第一次检查和治疗后，都可以根据自己的便利程度，通过各种方式预约下次就诊时间。

4、不断健全门诊部网站管理，方便广大患者查询口腔保健资料和了解本院各种信息及医患之间的沟通。

5、随时注意诊室环境清洁、幽雅、舒适，保持窗明镜静，并免费为候诊患者及其家属提供茶水。

四、注重奉献社会，积极开展社会公益活动

我们根据我院的特点和群众的需要，不断团结和组织广大员工投身社会公益事业，充分发挥白衣天使的救死扶伤的人道主义精神。

1、成立了青年志愿者服务队，以组织的形式参与社区卫生服务工作。

2、开展“重晚情、送温暖”活动，我们定期组织优秀医务人员到老人宫、各村老人公寓为广大老人开展口腔健康检查，并免费赠送口腔医疗药物。

3、组织青年志愿者深入村庄、挨家挨户、无偿提供出访、随访活动和口腔健康教育及赠送口腔保健用品等活动。

4、积极参加“慈善一日捐”活动，我们在各种场合中向--地震同胞捐款近--余元人民币。

5、积极开展“爱牙日”活动在今年-月-日，我们组织-名医务人员到--街头开展以关注中老年口腔健康为主题的义诊活动，现场来口腔检查和量血压的群众争先恐后、络绎不绝，活动中我们共向--岁以上老人赠送药品和代金券计-万余元，发放口腔宣传资料-万余份，得到了广大群众的一致好评和表扬。

总之，回顾近一年来的工作，我院的各项工作基础有了新的发展，措施有了新的创举，局面有了新的突破，同时，我们也清醒地认识到，我们的工作还存在许多不足之处，在新的一年中，我们将更加努力进取、开拓奋进、求真务实地开展工作，为我院的强院建设再立新功而努力。

**医院前台轮岗工作总结13**

在目前的工作中，我主要负责客服导医和咨询热线的管理工作，根据拟定的工作计划和领导的安排，本部门工作顺畅，由于入职时间短，现将工作3个月的主要工作进行总结，敬请批评指正。具体总结如下：

1、客服导医的管理工作

客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量按星级酒店的服务标准和管理模式来配合医院的服务建设，坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有考核，有效提高导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的礼仪要求，加大了日常礼仪的检查力度。通过抓礼仪，推动了导医综合素质的提升，并提高了服务的质量和品位，为我院创建“品牌名院”的发展战略做出了自己的努力。

在实际工作中，为体现热情的服务，导医们人人做到为诊疗的顾客倒一杯热水让其感受温暖、主动接送行动不便的顾客、为顾客提拿物品、引领和现场解答顾客的疑问等;特殊的工作岗位要求，导医们长期站立，不许趴靠工作台和擅自离岗走动，使导医们的腿不同程度的静脉曲张，一天下来，腿痛腰困，但毫无怨言;平均一天接待初、复诊顾客100人左右，重复着：“您好”、“请问我能帮您忙吗”、“请您稍等”、“对不起”等服务用语，在礼貌服务中体现我院的热情、周到和人性化的服务。

在部门合作中，客服部门一人一岗的困难，取消导医的轮休，也要支持其他科室的工作，如护理部、企划部(发杂志)等科室。为了工作，导医们克服身体不适合一人在岗肩负多职的辛苦，任劳任怨的`认真工作，毫无怨言的奉献自己的工作热情。

在处理患者投诉方面，我本着主动热情、周到耐心的工作态度和为医院负责、为患者负责、为自己负责的工作原则，认真接待每一件投诉并迅速转到院长室，答复每一个咨询，最大限度地照顾了医院和患者利益的统一。针对我院知名度不断扩大的新形势，客服部建立了较为规范的客户建议档案，认真了解客人情况，收集客人建议，最大程度地缓解顾客情绪，为其他业务科室提供便利的同时也优化了服务质量。通过投诉首接服务，拉近医患之间的距离，丰富了我院的服务内容，增加了医院的亲和力。

导医台作为全院的第一窗口单位，工作重、事情杂、头绪多。针对这样的实际情况，我从严格规范、狠抓落实入手，加大了管理的力度。在明确目标和任务的基础上率先垂范、以身作则，要求导医们做的，自己首先做到，要求导医们不做的，自己坚决不做。在工作中，量化了工作，明确了奖惩，充分调动了全体导医努力工作，为我院争光添彩的积极性和主动性，协调了科室间的工作，带动了我院的整体工作质量和效率。

2、咨询热线工作

咨询热线工作作为我院一个重要服务窗口，其工作目前基本属于正常、稳步发展阶段。3月来，从电话咨询到预约就门诊量也不同程度的增长，在吴总和董主任的督导、帮助和接诊医生的诊疗配合下，实现了预约病人就诊率98%的成绩，从而提高了社会效益和经济效益;我主要做了以下几方面的工作：

(1)、制定部门咨询师的岗位制度;

(2)、与咨询人员一起研讨电话营销方案，提高患者就诊率;

(3)、在网上及电话与众家医院热线进行暗访交流和学习;

(4)、根据患者信息进行初步的市场调查和分析，便于更好地开展工作;

(5)、维护出院病人的良好关系，让患者通过我院良好的诊前、诊中、诊后的服务使患者显身说法，开发其身边的患者，试图提高我院的经济效益和社会效益。

1、由于自己对本地风土人情知识欠了解，专业知识相对欠缺，虽然工作中小心瑾慎，但仍有紧张的感觉，有时难免出现差错。

2、对导医们有时要求过于犯教条主义，体现为个别工作灵活性不够，有时不能根据个人特点和个体差别安排工作。今后将进一步加强调查研究，做到根据不同的人安排不同的岗位，发挥每个人最大的优点与特长。

3、由于客服工作具有不可预见性和对抗性，在处理过程中需要有较强的沟通说服能力和临机决定的能力，在工作中有时会感觉这方面的不足，需要在今后的工作中进一步完善、提高自身素质。

1、院领导应增加到一线巡视和检查的\'次数，充分发挥质检组的质检效力。

2、医生休息时应告诉导医以便准确分诊。

3、医院应尽量服务不同群体的需求，满足低收入消费者，尤其是咨询预约病人。

4、加强对全体医护人员业务技能、服务管理和医疗法规等知识的培训。

1、努力学习医护专业知识，提高管理水平;

2、继续做好对客户的调查、回访和跟踪问效工作;

3、加强导医工作的管理，提高服务质量;

4、做好全院员工礼仪培训工作;

5、加大电话营销方面的学习力度，做好咨询热线工作。的制作和分类、核对上报等。如为了我们能有一个干净整洁的工作环境，每次清扫卫生我都不顾疲劳困倦，带头去做，认认真真地清扫卫生。

我知道，无论在哪个方面我离领导要求都有很大差距。今后，我将继续听从领导安排，积极配合领导同事的工作，通过不断学习来提高自己业务水平和业务能力，提高自身素质。本人决心，在今后的工作中，更加刻苦地学习，加倍努力地工作，力争取得更大的进步。

**医院前台轮岗工作总结14**

在目前的工作中，我主要负责客服导医和咨询热线的管理工作，根据拟定的工作计划和领导的安排，本部门工作顺畅，由于入职时间短，现将工作3个月的主要工作进行总结，敬请批评指正。具体总结如下：

1、客服导医的管理工作

客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量按星级酒店的服务标准和管理模式来配合医院的服务建设，坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有考核，有效提高导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的礼仪要求，加大了日常礼仪的检查力度。通过抓礼仪，推动了导医综合素质的提升，并提高了服务的质量和品位，为我院创建“品牌名院”的发展战略做出了自己的努力。

在实际工作中，为体现热情的服务，导医们人人做到为诊疗的顾客倒一杯热水让其感受温暖、主动接送行动不便的顾客、为顾客提拿物品、引领和现场解答顾客的疑问等;特殊的工作岗位要求，导医们长期站立，不许趴靠工作台和擅自离岗走动，使导医们的腿不同程度的静脉曲张，一天下来，腿痛腰困，但毫无怨言;平均一天接待初、复诊顾客100人左右，重复着：“您好”、“请问我能帮您忙吗”、“请您稍等”、“对不起”等服务用语，在礼貌服务中体现我院的热情、周到和人性化的服务。

在部门合作中，客服部门一人一岗的困难，取消导医的轮休，也要支持其他科室的工作，如护理部、企划部(发杂志)等科室。为了工作，导医们克服身体不适合一人在岗肩负多职的辛苦，任劳任怨的认真工作，毫无怨言的奉献自己的工作热情。

在处理患者投诉方面，我本着主动热情、周到耐心的工作态度和为医院负责、为患者负责、为自己负责的工作原则，认真接待每一件投诉并迅速转到院长室，答复每一个咨询，最大限度地照顾了医院和患者利益的统一。针对我院知名度不断扩大的新形势，客服部建立了较为规范的客户建议档案，认真了解客人情况，收集客人建议，最大程度地缓解顾客情绪，为其他业务科室提供便利的同时也优化了服务质量。通过投诉首接服务，拉近医患之间的距离，丰富了我院的服务内容，增加了医院的亲和力。

导医台作为全院的第一窗口单位，工作重、事情杂、头绪多。针对这样的实际情况，我从严格规范、狠抓落实入手，加大了管理的力度。在明确目标和任务的基础上率先垂范、以身作则，要求导医们做的，自己首先做到，要求导医们不做的，自己坚决不做。在工作中，量化了工作，明确了奖惩，充分调动了全体导医努力工作，为我院争光添彩的积极性和主动性，协调了科室间的工作，带动了我院的整体工作质量和效率。

(2)咨询热线工作

咨询热线工作作为我院一个重要服务窗口，其工作目前基本属于正常、稳步发展阶段。3月来，从电话咨询到预约就门诊量也不同程度的增长，在吴总和董主任的督导、帮助和接诊医生的诊疗配合下，实现了预约病人就诊率98%的成绩，从而提高了社会效益和经济效益;我主要做了以下几方面的工作：

(一)、制定部门咨询师的岗位制度;

(二)、与咨询人员一起研讨电话营销方案，提高患者就诊率;

(三)、在网上及电话与众家医院热线进行暗访交流和学习;

(四)、根据患者信息进行初步的市场调查和分析，便于更好地开展工作;

(五)、维护出院病人的良好关系，让患者通过我院良好的诊前、诊中、诊后的服务使患者显身说法，开发其身边的患者，试图提高我院的经济效益和社会效益。

(一)、由于自己对本地风土人情知识欠了解，专业知识相对欠缺，虽然工作中小心瑾慎，但仍有紧张的感觉，有时难免出现差错。

(二)、对导医们有时要求过于犯教条主义，体现为个别工作灵活性不够，有时不能根据个人特点和个体差别安排工作。今后将进一步加强调查研究，做到根据不同的人安排不同的岗位，发挥每个人最大的优点与特长。

(三)、由于客服工作具有不可预见性和对抗性，在处理过程中需要有较强的沟通说服能力和临机决定的能力，在工作中有时会感觉这方面的不足，需要在今后的工作中进一步完善、提高自身素质。

(四)、电话热线方面的不足主要体现为：相关知识和经验较少，工作预见能力不强;对市场信息了解不够;专业知识不足，没有做好员工的培训工作。

**医院前台轮岗工作总结15**

时间总是转瞬即逝，在金玉普惠前台工作的两个多月，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和金玉普惠前台这个崭新的工作岗位，认真地履行自己的工作职责，完成各项工作任务。

：

1、转接电话，准确的转接来访者电话，委婉对待骚扰电话，提高工作效率；

2、来访人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记；

3、通讯录更新，鉴于金玉普惠美容院人员调动较大，以及新增人员较多，通讯录不能及时更改，影响各部门之间以及客户与金玉普惠美容院之间沟通。所以要做好跟进工作，及时更新通讯录，而且在以后工作中经常和各部门沟通联系，便于及时得到正确信息；

4、考勤记录，为新来员工登记录入指纹，做好考勤补充记录；

5、记录每天的值日情况，并做好前台以及贵宾室的清洁；

6、每天9：30——10：00开启led大屏，并检查其使用，若出现故障，立刻联系相关人员维修；

7、做好总经理、董事长办公室的清洁；

8、领取每天的报纸及邮件，并将信件及时转交给相关人员；

9、金玉普惠美容院文件的分发，及时将文件分发给各部门，将公司的各项政策措施快速传达下去；

10、会务工作，会议前通知人员准时到会，并准备茶水；会议时要及时添加茶水；会议结束后做好会议室的清洁；

11、每天登记温度，按规定开启空调并做好记录；

12、下班时检查前台灯光、贵宾室以及库房门锁，确定空调、电脑的电源关闭。

：

做事情不够细心，考虑问题不全面，有时候会丢三落四。目前金玉普惠美容院人员流动较大，进出门人员多且频繁，出现了一些疏漏。

：

1、作为总办员工，除了脚踏实地、认认真真做事外，还应该注意与各部门的沟通。了解金玉普惠美容院的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备能及时准确地回答来访者的问题，准确地转接来电者的电话。

2、按规定做事的前提下还应该注意方式方法，态度坚定、讲话委婉，努力提高自己的服务质量。

3、做事要考虑周全、细心。有时因为一些小问题铸成大错，所以凡是都要先想到后果；

4、工作进度及工作过程中遇到的问题因不能及时处理的应向上级反馈。

5、加强礼仪知识的学习。光工作中学习的远远不够，在业余时间还必须学习相关的专业知识，了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识。

以上这些正是我在工作中缺少的。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是金玉普惠美容院整体组织结构中的一部分，都是为了美容院的总体目标而努力。

对前台工作，应该是“美容院的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触美容院的第一步，是对美容院的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了美容院的形象。同时，美容院对客户的`服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。所以在今后的日子里我一定会更加努力的工作！

**医院前台轮岗工作总结16**

首先要感谢领导对我的信任和支持，是你们的信任和支持给我带来了对工作的热情和信心，随着导医新形象的树立和咨询业务营业额的稳步提升，我们带着喜悦、带着经验、带着对现状不满、带着对新年的计划和希望进入新的一年，我将总结去年的经验和不足，不断完善和提高自己的管理水平，有效提高部门工作质量。在目前的工作中，我主要负责客服导医和咨询热线的管理工作，根据拟定的工作计划和领导的安排，本部门工作顺畅，由于入职时间短，现将工作3个月的主要工作进行总结，敬请批评指正。具体总结如下：

1、客服导医的管理工作

客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量按星级酒店的服务标准和管理模式来配合医院的服务建设，坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有考核，有效提高导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的礼仪要求，加大了日常礼仪的检查力度。通过抓礼仪，推动了导医综合素质的提升，并提高了服务的质量和品位，为我院创建“品牌名院”的发展战略做出了自己的努力。

在实际工作中，为体现热情的服务，导医们人人做到为诊疗的顾客倒一杯热水让其感受温暖、主动接送行动不便的顾客、为顾客提拿物品、引领和现场解答顾客的疑问等；特殊的工作岗位要求，导医们长期站立，不许趴靠工作台和擅自离岗走动，使导医们的腿不同程度的静脉曲张，一天下来，腿痛腰困，但毫无怨言；平均一天接待初、复诊顾客100人左右，重复着：“您好”、“请问我能帮您忙吗”、“请您稍等”、“对不起”等服务用语，在礼貌服务中体现我院的热情、周到和人性化的服务。

在部门合作中，克服部门一人一岗的困难，取消导医的轮休，也要支持其他科室的工作，如护理部、企划部（发杂志）等科室。为了工作，导医们克服身体不适合一人在岗肩负多职的辛苦，任劳任怨的认真工作，毫无怨言的奉献自己的工作热情。

在处理患者投诉方面，我本着主动热情、周到耐心的工作态度和为医院负责、为患者负责、为自己负责的工作原则，认真接待每一件投诉并迅速转到院长室，答复每一个咨询，最大限度地照顾了医院和患者利益的统一。针对我院知名度不断扩大的新形势，客服部建立了较为规范的客户建议档案，认真了解客人情况，收集客人建议，最大程度地缓解顾客情绪，为其他业务科室提供便利的同时也优化了服务质量。通过投诉首接服务，拉近医患之间的距离，丰富了我院的服务内容，增加了医院的亲和力。

导医台作为全院的第一窗口单位，工作重、事情杂、头绪多。针对这样的实际情况，我从严格规范、狠抓落实入手，加大了管理的力度。在明确目标和任务的基础上率先垂范、以身作则，要求导医们做的，自己首先做到，要求导医们不做的，自己坚决不做。在工作中，量化了工作，明确了奖惩，充分调动了全体导医努力工作，为我院争光添彩的积极性和主动性，协调了科室间的工作，带动了我院的整体工作质量和效率。

2、咨询热线工作

咨询热线工作作为我院一个重要服务窗口，其工作目前基本属于正常、稳步发展阶段。3月来，从电话咨询到预约就门诊量也不同程度的增长，在吴总和董主任的督导、帮助和接诊医生的诊疗配合下，实现了预约病人就诊率98%的成绩，从而提高了社会效益和经济效益；我主要做了以下几方面的工作：

（1）、制定部门咨询师的岗位制度；

（2）、与咨询人员一起研讨电话营销方案，提高患者就诊率；

（3）、在网上及电话与众家医院热线进行暗访交流和学习；

（4）、根据患者信息进行初步的市场调查和分析，便于更好地开展工作；

（5）、维护出院病人的良好关系，让患者通过我院良好的诊前、诊中、诊后的服务使患者显身说法，开发其身边的患者，试图提高我院的经济效益和社会效益。

1、由于自己对本地风土人情知识欠了解，专业知识相对欠缺，虽然工作中小心瑾慎，但仍有紧张的感觉，有时难免出现差错。

2、对导医们有时要求过于犯教条主义，体现为个别工作灵活性不够，有时不能根据个人特点和个体差别安排工作。今后将进一步加强调查研究，做到根据不同的人安排不同的岗位，发挥每个人最大的优点与特长。

3、由于客服工作具有不可预见性和对抗性，在处理过程中需要有较强的沟通说服能力和临机决定的能力，在工作中有时会感觉这方面的不足，需要在今后的工作中进一步完善、提高自身素质。

4、电话热线方面的不足主要体现为：相关知识和经验较少，工作预见能力不强；对市场信息了解不够；专业知识不足，没有做好员工的培训工作。

1、院领导应增加到一线巡视和检查的次数，充分发挥质检组的质检效力。

2、医生休息时应告诉导医以便准确分诊。

3、医院应尽量服务不同群体的需求，满足低收入消费者，尤其是咨询预约病人。

4、加强对全体医护人员业务技能、服务管理和医疗法规等知识的培训。

5、开展新的医疗技术服务宣传时，应对全体人员进行宣教，以免影响工作效率。

6、让全员树立“顾客不满危机”意识，让员工参与院服务质量管理，创造最大顾客价值。

7、希望能多给一些外出培训的机会，以提高自身素质，更好地为医院效力。

1、努力学习医护专业知识，提高管理水平；

2、继续做好对客户的调查、回访和跟踪问效工作；

3、加强导医工作的管理，提高服务质量；

4、做好全院员工礼仪培训工作；

5、加大电话营销方面的学习力度，做好咨询热线工作。

**医院前台轮岗工作总结17**

（一）、在实践中学习，努力适应工作。这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员的转变。

都说前台是公司对外形象的窗口，短短的三个月也让我对这句话有了新的认识和体会。接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚？？点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

（二）、学习公司企业文化，提升自我。加入到神州长城这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵，我从领导和同事的敬业中感受到了这种文化，在这样好的工作氛围中，我也会以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，认真听取领导及同事的意见，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

（三）、拓展自己的知识面，不断完善自己。三个月的工作也让我产生了危机意识，工作中会接到一些资料和客户打来比较专业的咨询电话，所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的`工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。初入职场，难免出现一些小差小错需领导指正；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

**医院前台轮岗工作总结18**

即将过去的20--年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来!过去的--月份开始，在--口腔医院的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我们的工作学习得到了不少的进步。

一、提高服务质量，规范前台服务

前台是展示医院的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们医院的第一步，是对医院的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了医院的形象。同时，医院对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，对反应的问题认真解答做好记录同时根据信息涉及的部门或责任人进行调度、传递、汇报。客户来访时我们将时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待。在合适的环境下巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找