# 2024年医院客服工作总结例文 医院客服半年工作总结(5篇)

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2024-06-07

*总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。医院...*

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

**医院客服工作总结例文 医院客服半年工作总结篇一**

不过工作时间长了，一方面有人对客服工作不屑一顾，认为这个工作既没有技术含量，也不创造经济效益，又琐碎又辛苦，没出息;另一方面，如果没有强烈的事业心和责任感，服务人员的激情也很容易被消磨在日复一日的\_\_凡小事中，而激情是最可贵的服务特质，服务失去了激情就象人类失去了灵魂。

找到制约客服工作发展的最大问题和差距后，我们着力在创新理念和创新制度上做文章。

一、树立新理念，提高客服人员的职业自豪感和责任感

其实做一名合格服务人员并不容易，需要具备沟通、协调、共情等各种能力，以及医学、保健、营销等各种知识，最重要的是象护理学先驱南丁格尔一样，勇于献身事业，具有全心全意为病患服务的精神。

1、为患者服务，就要做患者手中一把“金钥匙”。“金钥匙”，是国际通行的旅馆业授予优秀服务人员的最高荣誉，他意味着无所不知、无所不能，是顾客的一张“绿卡”，是服务人员服务质量和个人信誉的金标准，“金钥匙”的拥有数量，也成为酒店服务水\_\_的最好注解。客服人员就犹如医院交到患者手中的一把“金钥匙”：患者来就诊，我们是接待员;患者来咨询，我们是咨询员;患者行动不便，我们是陪诊员;患者对服务不满，我们是协调员;对带孩子的，我们是保育员，对外来参观的，我们是解说员。总之，这把“金钥匙”，就是要千方百计满足患者需求，用真心付出和真诚服务开启患者的心门，赢得患者的信任。

记得有一位邱先生，因单位有事，出院结账后未及时取走ct片子，卫生员不了解情况，打扫时顺手清理一空。时隔数日，邱先生对我们提及此事，虽未报任何希望但遗憾之情溢于言表，体会到患者的心情和难处，我们进行了积极联系，后来在科室主任的全力配合下，为患者重新洗印了ct片，邱先生对此十分满意。

2、为患者服务，就要做患者考不倒、问不住的医院“活字典”。作为医院服务的第一站，我们每天都要接触到上千名年龄不同、性格各异的人，如何让这些问题形形色色，需求各不相同的人希望而来满意而归，是对客服人员耐心和智慧的最大考验。我们不仅要熟知医院的历史、文化、特色技术及设备力量，还要熟悉科室的\'专业、诊治范围、特色及专家特点，甚至要了解省会其他医院的医疗特色。当我们在非常短的时间内，通过自己得体的言谈，广博的知识，满足了他们的需求，赢得了他们的信任和认可，他们就会用自己就医的选择告诉我们：客服是架起患者与医院的桥梁，他们是对医院信任和认可的。

记得我们接待一位椎管狭窄病人，因为是首诊，我们推荐他到骨科检查确诊，确诊后，病人不愿意手术治疗，想到别的医院看看，于是我们便介绍了我院的按摩科和中医科，最后病人选择了按摩治疗，一段时间后疗效显著，病人十分满意;还有一次，一位肾结石患者欲来我院碎石，虽然我院没有碎石设备，但是我们根据患者的个人需求，向他分别介绍了市内名气最大和离家最近的两家医院，患者十分认可我们这种认真求实的态度。

3、为患者服务，就要做沟通医患感情的“连心桥”。由于医疗服务的专业性和特殊性，以及医患信息的不对称性，患者容易对医护人员求全责备，医护人员也会对患者的不理解产生失望、委屈等情绪，这个客服人员能力。，没有一个培训客服人员的专门机构或课程，而客服培训又与医疗、护理知识培训要求存在一定区别，为了提高客服工作成效，我们从培训内容、培训时间、考核要求等方面做出了细化规定。

3、完善管理标准，提高客服工作成效。为了规范管理，提高客服人员的业务水\_\_，我们制定并实行了内部岗位轮换、交班和工作日志撰写等制度，虽然因为岗位不同，责任差异，带来暂时的人员业务不熟、管理者任务加重等困难，但是我们相信暂时的困难会带来长久的效益。

4、完善考核标准，提高客服工作激情。为打破干多干少干好干坏一个样的状态，在完善岗位职责、服务流程的基础上，我们参考国际通用的\_\_衡计分卡，制定了兼顾财务目标、客户目标、管理目标及个人学习成长目标四方面的考核办法，目前正在试用阶段。

通过“双创双树”活动的开展，让我们在总结工作的过程中找到了差距，在树立坐标的思考中发现了价值，在创新工作的探索中得到了肯定，全面提升了服务意识、服务能力、服务形象和思想境界。

**医院客服工作总结例文 医院客服半年工作总结篇二**

从20\_\_年从事客服管理工作至今，4年有余了，经历了许多的挑战和挫折，依然没有成功，既没有实现自己的理想，也没有达到领导的满意，原因在哪里？我一直在思考。虽然客服工作是一个没有什么前途的工作，也是一个待遇差、地位低、不为人们所重视甚重的工作，但是我想自己既然已经为她投入4年的时间和精力，就想把她做好，并把自己的经验奉献给后来者，让大家少走弯路，尽快实现自己理想中的美好境界。

最初，我组建客服中心，希望凭借自己先进的服务理念打造一支优秀的客服队伍，使之成为医院优质服务的标杆，开医院真正以客户为中心服务的先河。开始，我真的做到了，尽管我的团队在整体形象和专业素质上还不尽如人意，但是大家的服务热情特别高，不管是自己分内还是分外的工作，只要有益于病人，就积极去做；不管是批评还是表扬意见，只要有利于服务，就勇敢去提……但是过了一段时间，我发现这种热情在慢慢消失，我问大家为什么，就有人说：我的服务做得再好有用吗？也有人说：你们根本在多此一举；还有人说：提意见得罪人。

这时候我发现：如果想靠几个人的力量去扭转一个大环境人们的整体观念，根本在以卵击石，不要说自己本身就不完美，就算你做得再好恐怕都没有用，时间长了，只会慢慢被同化；你与大家的差异越大，遭抵抗、受排斥、被同化的速度越快，程度越激烈。

后来，我开始调整工作思路，不再过多关注病人提出的意见处理，想把主要精力放在提高服务水平上。我们组织大家学习美国服务理念、海尔服务做法，制定自己的服务流程和规章制度，带领大家参观民营医院，很多努力之后，连我都快失去信心了，在我看来很简单的\'事，我的客服人员总是难以达到标准，当然也很难让领导满意。

我还发现：并不是每一个人都适合做客户服务，尤其是在企业医院转型的特殊时期，有些人根本是把客服当作一个养老的部门，这是下属与我存在的第一个理念冲突，这个冲突还难以解决在象这样的问题人员进来容易，出去难，并且引发的后遗症就是大家开始向落后分子学习。

接下去，就是我工作中最难的一个阶段：无奈之下，我在科内实行了绩效考核，考核过程中，尽管我充分的注意了公平、透明、可衡量的原则，但在根本没有工作概念的人眼中，绩效考核本身就是跟她作对，所以尽管我认为方法很科学，操作很公平，也出现了部分我预想的成效，比如不再迟到早退，无原则的请假，但是我预想的服务上台阶，却根本没有出现，反而下属有了一些情绪对立的苗头。

这时候我发现：如果你想脱离开企业的大环境，去营造一个乌托邦似的小社会，恐怕只是空想，科室的水平提升可以略高于总体，但别想高太多；而且考核的同时要非常注意方式方法。

然后我就碰到了最难受的一件事：我们科室的奖金系数被集体下调，受影响的不光是收入，还有科室人员的情感、工作认知、工作积极性和主动性。第我做深入细致的思想工作，渡过危机，并且在工作上还取得一个小小成就，得到院长的肯定；但是很快在第二次绩效考核过程中，再次遭到下调，这一次的思想工作就显得异常艰难，并且由于我对医院决定的无力解决，使得大家把部分矛头转向了我。

这时候我发现：收入的变化是大家最敏感的一件事，在不因经营问题而降低收入的事实面前，想让大家正视自己工作的不足，首先是要摆事实，其次是要讲道理，然后还要充分听取大家的意见，创造情感发泄的渠道和场所，最后再引导大家想方设法提高自己的工作价值。

痛定思痛，作为科室负责人，我要先理顺自己的情绪，还要关心大家的情感，情况已然发生变化，再多的委屈、无奈、愤怒、不甘其实都没有意义，待下属们的情绪平复后，我逐一了解她们的新希望，努力满足她们工作上和生活上的要求，再加上最近医院一些管理制度的相继出台，与我之前的考核相比，更加严格，所以大家的心理也变得慢慢平衡起来，对工作的态度有了一个新的转变。

4年的经历和挫折让我渐渐领悟许多，既看到自己的优势，同时也不得不承认自己在管理思路、工作方法上的稚嫩。

**医院客服工作总结例文 医院客服半年工作总结篇三**

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。在9月份的工作中，我主要负责客服导医和的治理工作，根据拟定的工作计划和领导的安排，本部分工作顺畅，由于进职时间短，现将工作9月份的主要工作进行总结，敬请批评指正。具体总结如下：

一、主要完成的工作

1、客服导医的治理工作

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治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，有效进步导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的礼节要求，加大了日常礼节的检查力度。通过抓礼节，推动了导医综合素质的提升，并进步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热和、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；均匀一天接待初、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。

在部分合作中，克服部分一人一岗的困难，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劳，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同一。针对我院著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，拉近医患之间的间隔，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、狠抓落实进手，加大了治理的力度。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，自己果断不做。在工作中，量化了工作，明确了赏罚，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）工作

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。9月份以来，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，从而进步了社会效益和经济效益；我主要做了以下几方面的工作：

（一）制定部分咨询师的岗位制度；

（二）与咨询职员一起研讨电话营销方案，进步患者就诊率；

（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，试图进步我院的经济效益和社会效益。

二、工作中的几点不足

（一）由于自己对本地风土人情知识欠了解，专业知知趣对欠缺，固然工作中小心瑾慎，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。今后将进一步加夸大查研究，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、进步自身素质。

（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。

三、工作建议

（一）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。

（二）医生休息时应告诉导医以便正确分诊。

（三）医院应尽量服务不同群体的需求，满足低收进消费者，尤其是咨询预约病人。

（四）加强对全体医护职员业务技能、服务治理和医疗法规等知识的培训。

（五）开展新的医疗技术服务宣传时，应对全体职员进行宣教，以免影响工作效率。

（六）让全员树立＂顾客不满危机＂意识，让员工参与院服务质量治理，创造最大顾客价值。

（七）希看能多给一些外出培训的机会，以进步自身素质，更好地为医院效力。

**医院客服工作总结例文 医院客服半年工作总结篇四**

医院客服部工作以二个效益为中心，以三个满意为基础，上下齐心，咨询成功率与预约成功率都有了提高。现结合\_\_年工作实际，将\_\_年年的工作总结如下：

一、规范咨询工作：

（一）拟定咨询科室各种规章制度

包括咨询服务标准，咨询部考核细则，电话回访服务标准，咨询部工作范畴，咨询部工作要求等，细化各个具体工作的服务标准，咨询部的基本工作规范等。

（二）规范咨询业务技巧，增加咨询成功率：

十月第一周咨询成功率在18%左右，预约成功率在43%；到目前为止，咨询成功率约50%，预约成功率达60%以上，咨询及预约成功率均有了较大幅度的上升，前期的业务技巧培训及咨询服务的规范效果是非常显着的

1。专业知识的学习：

a、每周一次由咨询医生进行讲课，培养咨询医生的学习积极性和自主性，讲课医生能最大限度地掌握该项专业知识

b、每结束一期培训进行一次专业知识考核，考核成绩由科室各位曾讲课的医生进行评定

c、每月拨打其他医院的电话进行总结，从他们的咨询中揣摩、了解、学习其它医院的咨询技巧，在学习的基础上进行比较，找出自己的优势，更好地发挥

2、定期召开咨询记录讲评会议

a、定期抽查每个咨询人员的咨询记录，重点在于讲评总结，及时指出咨询中存在的问题，提高咨询质量

b、咨询医生的技巧和营销的交流，各个咨询医生对其它人咨询的评价

c、个人对自己的咨询记录进行分析

d、每周一次进行咨询成功率及预约成功率的统计，及时分析曲线变化原因，找出重点，分析各个细小环节的问题

3、完善咨询病人回访机制：

回访机制主要应用于预约病人及就诊后病人，应用后从当初的`43%的预约成功率提高至74%，有了大幅度的上升

a、对于当时预约病人，发送预约号；未就诊的病人，发送咨询的电话号码

b、第二天对于第一天预约病人就诊情况进行分析，对于未就诊的病人，进行电话回访，了解其未就诊原因及就诊动态，及时进行再次营销

c、如因电话忙碌而掉线，第二天发送致歉信息，再次开发追踪

d、每天二次（早九点前，晚四点）发送提醒就诊的信息

（三）根据个人特点及工作要求进行岗位调整

网络咨询及电话咨询有不同的特点，根据网络咨询和电话咨询量的比例，适时进行岗位调整

二、做好各类信息收集，及时进行分析反馈

自十月份起拟定了各种报表，包括广告信息统计，本部门的各类数据统计，导诊各类数据统计，初诊信息来源码统计，外院营销信息收集

1、按医院要求做好各类信息的收集工作：

a、本院广告信息收集、广告监播；

b、外院的营销手段收集；

c、咨询电话信息收集

d、初诊信息收集

e、专档管理，保密原则

2、对所收集到的信息要及时准确进行统计，及时向医院各部门提供有价值的各类并确保数据的准确；

3、根据医院经营工作要求对各媒体所投放的广告进行效果分析并提出建议；医院客服部工作总结

三、建立客户服务档案：

将病人进行分类管理，分为预约病人，初诊病人建档

1、录入制度：

a、每天收集一次，确保数据及时录入；

b、就诊后病人资料—————患者姓名、性别、年龄、职业、联系方式、就诊疾病

2、建立回访制度：

回访方式包括短信问候及电话回访二方面

a、制定回访标准，统一回访的内容，对回访医生要进行专业和技巧培训，确保回访的工作质量；

b、有计划分步骤：

配合企划部经营部做好病人满意度调查，每天五人，主要以预约病人为主

对回访结果及时反馈分析总结，上报相关领导，特殊病例当时应反馈

四、网络咨询工作

十月中旬开始与网络部移交网络咨询工作，九月份通过网络就诊病人25人左右，十月份网络预约77人，成功就诊55人，较九月份上升一倍；十一月份网络预约100人，成功就诊69人，较十月份再次上升25%。

1、qq咨询资料库及商务通资料库的建立，使回答更具专业性，且可以直接复制，节省时间。

2、预约回访问题。

**医院客服工作总结例文 医院客服半年工作总结篇五**

20\_\_年是医院自主经营的第一年，也是走出困境、提高质量、加快发展的至关重要的一年。一年来，围绕院领导提出的\"落实年\"的总体目标，服务中心统一思想，齐心协力，以\"星级服务\"为标准，以落实、完善、发展、创新为主线，完成了以下工作。

一、服务落实。

按照医院、“落实年”的总体部署和管理年及体系文件的各项规定要求，服务中心首先抓好日常服务工作的落实。\_\_——\_\_月份协助病人办理住院手续\_\_人次，陪送入院\_\_人次；门诊全程陪诊\_\_人次；共建出院回访病历\_\_份，除去电话号码错误等因素，回访病人\_\_人，满意者\_\_人，基本满意\_\_人，不满意者\_\_人，满意率\_\_%，回访率\_\_%，意见反馈及时率\_\_%。受理咨询记录\_\_条，其中投诉意见\_\_条，表扬意见\_\_条，寻医问药\_\_条；办理夕阳红优惠卡\_\_张，就医优惠卡\_\_张。

其次抓好服务临床工作的落实。根据回访和咨询受理情况，协同临床科室代出院患者解决健康咨询、联系检查、就医等方面问题\_\_个，帮助住院患者协调解决对食堂、用药等方面问题\_\_个，提出医院服务改进方面的建议\_\_条，受理协调服务方面的投诉20余起，加强了医患联系，促进了医患沟通，减少了医患矛盾。从20\_\_年初开通的就医直通车共出车\_\_次，接送病人\_\_人次，大大方便了患者就医。

第三，抓好宣传活动配合的落实。

今年以来，为提高全民的健康保健意识，上级卫生部门和医院组织了中医中药中国行、中国血管健康行走进石家庄等大量宣传活动。在活动过程中，服务中心与有关部门一道积极参与、协调配合，确保了各项活动的顺利开展。其中，在中国血管健康行走进石家庄义诊活动中，我们为群众义务测量血压\_\_人次，完成了\_\_人颈部血管彩超的预约、协调检查工作；在科技周、中医中药中国行活动和血管健康知识竞赛中，共发放宣传材料\_\_余册；在安全生产万里行检查团参观我院时，担任了引导、讲解等工作；在免费劳模体检活动中，共发放劳模体检手册160本，全程陪同劳模门诊就医26人次；在爱岗敬业促发展活动中，核实活动参与者\_\_人。

二、服务完善。

本着“为病人服务无小事”的原则，我们认为真正出色的服务就是“把每一件简单的事做好就是不简单；把每一件平凡的事做好就是不平凡”。为了不断强化大家的这种观念，我们从以下几个环节入手抓服务。

1、深化服务培训。

结合医院和卫生系统正在开展的\'\"大培训、大比武、大练兵\"活动，我们根据自身工作实际，在培训中注重理论知识的掌握和口头表达的实践，为了让年轻的导医员尽快胜任角色，提高素质，熟悉医院的历史文化背景和医疗特色、医学专家，克服面对生人胆怯怕羞、不敢说话等心理障碍，我们定期举办导医竞赛，通过活动的开展，提高了年轻人关心医院、了解医院、宣传医院的主动性和积极性，锻炼了他们的胆量和反应速度；为及时了解学习国内外的先进服务理念和做法，我们自购服务书籍，坚持每周学习，开阔了大家的视野，提高了服务意识，让大家逐渐认识并认可了这样一种理念：医院不仅要创造利润，更要创造客户，细致入微的服务可以打动客户的心。

2、细化服务管理。

参考国内其它医院服务管理的先进经验，结合我院iso9000标准学习，在认真掌握体系管理理论知识的基础上，完善了导医、咨询、回访、病人意见处理及反馈、病人满意度调查等服务工作流程及服务模板；建立了切合我院工作实际的导医员、咨询员、回访员岗位行为标准和服务规范；引入海尔\"日清日高\"的管理策略，坚持在日交班会上汇报工作量、汇报服务细节，当场由大家点评服务问题，使每个人都能及时吸取服务工作中的教训和经验，提高服务能力。

3、注重服务细节。

俗话说：细节决定成败，尤其是体现在服务工作中，比如回访出院病人的去电时间、说话语气还有语速的掌握，步行陪诊、轮椅送诊的方式掌握，出院病人的叫车服务等等，所有这些小事的细节都被我们的服务人员予以关注并讨论，力争做到完美。

三、服务发展。

通过两年来的服务实践，使我们深深认识到，服务工作绝非简单的美女相向、笑脸迎送，其中蕴涵着一个医院的文化、历史底蕴，决定了医院未来的发展。因此我们在提高服务人员基本素质的基础上，把服务向营销和管理的方向靠拢。一方面致力于完善医院客户关系管理，巩固现有客户，采取了病人院后跟踪随访的方式，随访员通过电话，传达医院对病人的关心和问候，耐心与病人沟通，细心体察病人的困难和想法，热心指导病人的保健康复，还主动帮助一些再次来院者联系专家，导医导诊；又刚刚开展了体检客户疾病检出阳性者的检后筛查、专家预约、陪同检查、跟踪追访，加强了体检客户的健康管理，在不到一个月的时间内，从\_\_份体检结果中，筛查出阳性者\_\_人，追踪并进行健康宣教180人，接待来院就诊\_\_人。

另一方面致力于完善双向转诊客户的管理，重新制定完善了双向转诊服务流程，迄今共接待双转病人35例，惠民病人\_\_例。下一步准备开展\"中心医院——双向转诊合作医院\"共建健康档案的尝试，由服务中心负责联系并指导社区医院进行出院患者的随访工作。

四、服务创新。

为病人服务永无止境，需要我们在工作中不断摸索和创新。在实践基础上，我们尝试并开展了以下工作：

一是服务工作分析及报告制度的建立。我们根据每月的出院患者随访情况，对患者的满意程度，对医院管理和服务提出的意见和建议，进行整理、统计、归纳、分析，然后在交班会上通报。该制度的执行和落实，为院领导和职能部门提供了原汁原味的患者心声，反映出医院服务的真实状况，对我们及时发现服务问题，采取整改措施，提高服务质量提供了依据。

二是“五个一”活动的开展。长期前台服务导致的工作倦怠，曾经一度成为服务中心最难以解决的问题，为此我们多方请教、苦无良策，后来偶然尝试开展\"五个一\"活动，收效较好。活动的主要内容就是做一件好事，与一个病人进行深入沟通，学一个知识点，发现一个问题，针对问题提一条建议。在每周学习会上，组织大家相互讨论，共同交流，通过热情肯定工作中的优点激发工作热情，通过帮助大家自己找出工作中的问题和差距，然后根据个人特点查漏补缺，提高自己的专业理论和沟通技能提高工作成就感。

在服务中心全体人员的一致努力下，今年尽管我们做了一些应该做的工作，也取得了一定成绩，但是存在的问题也不容忽视。

一是在服务过程中，还突出的表现在创新思路不够开阔，新意不够多，点子不够多，办法不够多；

二是服务过程中需要进一步加强与临床科室的沟通；

三是出院病人回访档案的内容愈来愈丰富完善，但没能与临床科室实现资源共享，共同以更加优质的服务赢得患者的满意和认可。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找