口腔医院前台年度工作总结

　　20\_\_年，在各级政府、卫生系统相关领导的关怀下，全院员工严格按国家的法律法规执业，励精图治、艰苦创业，以自己的智慧、劳动和忠诚，积极投入医院的建设和发展，取得了一定的社会效益和经济效益。现将本执业年度执业情况汇报如下：

　　一、建章立制，完善规范，构建合理组织结构

　　去年我院搭建了基本结构，确定岗位职责，制订了各项基本规章制度。随着医疗实践的深入，随着各级主管部门的检查指导，我们认识到一些制度及规范还不符合州内实际情况。今年我院院长又到台湾、成都、南京及本市众多公立医院、民营医院取经，寻求民营医院经营之道，把优秀的口腔医疗技术和医院管理经验带回来，优化医院制度，完善各种管理。医疗护理工作是医院的核心工作，医疗护理质量管理又是医院管理的重中之重，因此，医务、护理部门今年重新整理相关制度，修订了门诊工作制度、处方制度、病历书写制度、急救小组工作制度、病房管理制度、各岗位职责，值班交接班制度、查对制度、转诊会诊制度、医疗护理安全管理制度等。为医院规范运作打下坚实基础。

　　为保证制度落实，今年我院加强监督，违反纪律者一概处罚，今年累计处罚的员工20余人次，有效地维护的制度及规范的严肃性，提高了全员执行制度的自觉性。

　　修订制度的同时，我们还调整了各项医疗流程。去年，我们重新梳理了医疗、护理、体检的各项流程，并在人员素质参差不齐的情况下，对各项流程进行调整、规范，以使之更规范，更简捷、更科学、更满足病人的要求。

　　二、广纳人才，强化训练，提高医护人员素质

　　人才是医院最宝贵的财富，是保证医疗质量、维护医疗安全最重要的因素。目前，我院医院管理及专业医护人员，共计120人，其中卫生(更多好文章请关注技术人员89人。其中主任医师5人，副主任医师6人，主治医师4人，医师18人，技术人员5人;护理人员51人;行管及后勤人员31人。

　　开业之初，由于各类人员文化背景、职业经历、工作习惯、价值理念皆不相同，医疗和服务质量参差不齐，医疗安全不能得到有力保证，队伍思想也较为混乱，为了改变这一现象，今年我院花大力气，树新风，提医技，换新貌：

　　1、培训。我们先后以院、科室、小组为单位，以请进来，送出去等方式，开展了岗前培训、业务培训、专科培训、操作培训、服务培训等各类培训21场次，内容包括观念转变，接诊技巧、员工手册(各项规章制度)、医疗质量、医疗安全防范、护理业务、涉医法律、医疗器械的管理、全面服务、国家医疗政策等众多课题。通过培训，提高医护水平，统一医疗质量，增强了大家对医院的认同感，强化服务意识，杜绝江湖游医习气，凭良心做人，按法规行医。

　　我院下属口腔种植研究所，邀请全国各地专家来院指导，探讨国际先进的牙科技术，目前种植牙已成为我院的特色项目，种植技术成熟可千靠。

　　2、考核。为促进员工自我提升，保证医院医护水平，我院定期和不定期对员工进行考核，考核的内容主要有医护水平(根管充填、粘冠、粘托槽、取模、注射、急救、血常规、血凝等)、服务水平(接诊、标准用语、普遍话交流等)、管理水平(是否服从领导安排、创新性等)。考核的结果与员工工资挂勾，当月考核不合格，工资按考核结果领取，次月可申请补考。

　　3、树楷模。为形成“争、赶、超”的积极氛围，强化培训和考核的实际意思，医院每月评选医院之星，予以精神和物质奖励，号召员工争相学习。

　　三、狠抓质量，提升服务，不断提高医院管理水平

　　质量是医院的核心，效益的基础，是长远发展的保证。基于这种坚定的理念，我们在医院运行的各个时期、各个环节，都狠抓质量不动摇，并把“安全第一、质量第一、效益第一”作为全院员工的基本理念。同时建立综合质控岗位，全面把握医疗质量和政策法规，严格监督各项制度的执行情况，定期、不定期进行自检自查，全面推动医院向前发展。

　　质量因素中医疗、护理质量是核心成份。为此，医护两大部门经常注意对医疗护理环节质量和终末质量的追踪和动态跟踪，发现问题及时阻断。对门诊病历、处方、住院病历等医疗文书的书写质量以及查房质量、会诊、转诊等医疗关键环节实施多

　　点监管，以保证规范、安全。

　　服务是衡量医院好坏的显著标志。本执业年度，我们狠抓服务。首先以“服务之星”活动为契机，制订各科室、各岗位的服务标准与要求，以达到规范化服务;在规范化服务的基础上，为了提升服务水平，把以服务对象(及家属)满意不满意作为衡量服务好坏的标准，提出了“满意服务”活动，取得了较好的效果，得到了病人、家属及社会的肯定。

　　四、维护医疗安全，降低医疗风险

　　1、用质量维护医疗安全，本执业年度无任何一起医疗事故、民事赔偿(补偿)情况发生，也无卫生技术人员违法违规执业。

　　2、我院聘请专业律师做常年法律顾问，定期开展与医疗卫生相关的法律法规培训，增强员工的责任感，切实保证医疗安全;重新整理各类合同，保证合同双方合法利益，让钱挣得合理、合法、光明正大。

　　五、合法宣传，提高声誉

　　作为一家新兴的医院，要想得到大众的认可，得到社会的肯定，必须要加强宣传。但医疗行为相乎生命，我院严格按国家规定制作广告内容，不夸大、不虚假，不使用“红十字会”标识，也不以“红十字会”的名义开展任何活动，今年医疗广告年审后的证明文号： 。

　　六、医保定点，便民就医

　　为了方便患者就医，我院加强管理，除原定点的县市城镇居民基本医疗保险、地区级职工基本保险、州新农合外，本执业年度，我院又成为\_\_、\_\_、\_\_、\_\_、\_\_、\_\_等县的医保定点医院。

　　七、治病救人，环保先行

　　医院患者复杂，院部感染可能性较大，而医院的废水、废物是传染源的关键，本执业年度，我院已按卫生和环保要求建立了废水处理池、桶，各环节产生的医用废水已全部消毒处理;医疗废弃物完全按要求收集、暂存并由具有清运资质的单位清运。各种医疗废物(含废水)台帐齐全，流向清楚。目前已通过环境评估，符合环保局要求。

　　另外，我院按要求设立了吸烟区，吸烟区外的其它场合设专兼职禁烟劝导员，侯诊区按要求设置清洁用具。

　　八、严格要求执业

　　本年度我院严格按核定经营性质执业，未开展特殊医疗技术项目，大型设备设施也无变更情况，校验期内未发生任何医疗事故，也未进行过任何医疗民事赔偿(补偿)。但因首次校验不清楚时限，故超时校验扣4分，除此外未有扣分罚款处罚。每次领导来院指正后，我院都自发地及时开展自查自纠、整改，力争把医院越办越好，恳请校验过关。

　　在未来一年里，我们以更大的热情，更丰富的经验、更全面的技术、更现代的管理知识办好医院，给主管领导、社会各界以及我们自己一个更好的交待。明年主要从以下几个方面着手开展工作。

　　1、以\_\_博士团为技术支撑，进一步开发种植这一前沿牙科技术，提高成功率和可靠性，推动种植牙在我市的临床应用。

　　2、充分利用研究所这一平台，继续引进做好技术引进，学术交流和年青专家培养，提高我院综合业务水平。

　　3、成立 口腔医院党支部，凝聚党员的力量，团结好全院员工，提高二个效益。

　　4、引进各类人才，以新思路新行动办好民营医院。

　　5、购置大型数字化设备，提高治疗水平。