

医院客服中心工作计划 医院工作计划(实用8篇)

计划是指为了实现特定目标而制定的一系列有条理的行动步骤。那么我们该如何写一篇较为完美的计划呢？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

医院客服中心工作计划 医院工作计划篇一

医保工作是政府管理职能的延伸，是医院中解决诸多社会矛盾的集中的地方，是医院医疗保险管理的核心。我院作为医保定点医院，不仅是医疗服务场所，而且是医保运行的载体，是医、保、患三者的核心，是国家政府保障医保工作的桥梁，是保障社会稳定促进社会和谐的纽带，医保工作意义重大。同时，随着基本医保（新农合、城镇居民医保、职工医保，简称“基本医保”）在全国的广泛推广，我院基本医保病人占到总住院人数的95%以上，已经成为医疗领域的主要市场。对基本医保病人服务好，管理好，对我院以后的住院收入有着重大的意义。

1、对医护人员进行医保政策宣传，及时传达新政策。

2、定期对医护人员进行医保、农合工作反馈，让医护人员知晓医保局、农合办审核过程中发现的有关医疗质量的内容。

1、组织对相关医护人员进行业务培训，要求医护人员全面掌握医保、合作医疗政策、制度。

2、加强医保科内部培训，业务骨干须懂政策、懂管理、会操作，以适合基本医疗制度建设的需要。

1、建立积极、科学、合理、简便、易行的结算工作程序。

2、制订相关医保流程图，并上墙张贴，让医患者对流程一目了然。

3、强化服务台工作服务礼仪及医保政策的宣传。

1、成立由院长牵头的医保管理委员会，由医保管理委员会制定医保管理处罚制度。

2、每季度召开医院医保管理委员会，总结分析近期工作中存在的问题，把各项政策措施落实到实处。

3、定期考评医疗保险服务（服务态度、医疗质量、费用控制等）。

4、加强对医保工作的日常检查：

1) 加强病房管理，经常巡视病房，进行病床边政策宣传，征求病员意见及时解决问题，查有无挂床现象，有无冒名顶替现象。

2) 加强医保普通门诊病人费用控制，适度增加均次门诊费用，及时降低大处方率。

3) 进一步加强医保处方管理，杜绝出现医保不合理处方。特别加强对于抗菌药物的合理应用，切实降低住院病人的均次费用。

4) 加强对科室的病历书写质量要求，减少在收费和记账工作中存在错误的可能。

5) 规范医务人员诊疗过程，做到合理检查，合理用药，杜绝乱检查，大处方，人情方等不规范行为发生，并将不合格的病历及时交给责任医生进行修改。

1、围绕医院年度工作计划，突出重点，当好领导参谋和助手，

使医保中心、医院和患者三方达到共赢。

2、带领医保科工作人员，求真务实，一如既往地努力工作。

1、政策、业务事项多请示，多学习。

2、方针、政策及要求及时、认真落实。

3、各项指示认真执行。

医院客服中心工作计划 医院工作计划篇二

按照市委、市政府对“十大星级创建”的总体部署及要求，我市卫生系统深入开展了“平安医院建设”活动，全面推进综合治理、安全生产、平安创建工作，进一步完善工作机制，逐步形成全体干部职工齐抓共管协调建设平安工作的新局面，为构建和谐卫生、建设“平安xx"创造良好的环境。

完善平安创建领导机构，配备专(兼)职人员负责日常工作，健全治安小组、调解小组等群防群治组织，明确责任，完善各项工作制度。建立健全平安创建工作领导责任制、目标管理责任制、部门责任制和岗位责任制，将目标分解落实到单位、科室和个人，逐级签订目标管理责任书。把平安创建纳入单位工作议事日程，并作为单位年度工作要点的重要内容，领导班子全年研究综治及平安创建工作不少于2次，做到年初有部署、平时有检查、工作有信息、年终有总结。

强化信息公开意识，推进政务公开和医院院务公开，建立统一协调的信息通报机制。沟通、协调和引导新闻媒体，把握正确的舆论导向，坚持正面宣传为主，大力宣传广大医务工作者中好人好事，宣传临床医学的特殊性，加强对患者依法处置医患纠纷的教育，掌握好对医患纠纷宣传报道的尺度。定期不定期组织开展平安医院创建主题宣传活动。

大力推进医患纠纷人民调解组织建设。建立健全医患纠纷人民调解组织，优化调解人员组成，落实调处工作各项保障措施，建立完善工作制度，规范调解程序。区别不同情况，进行分类化解；采取多种方式，积极协调化解；发挥职能作用，及时就地化解；确定重点问题，领导包案化解；下移工作重心，督导督办化解；健全完善政策，注重从源头化解。

认真开展安全生产大排查大整治活动，对发现的隐患建立台帐，明确整改时限，落实责任人，及时整改到位，把隐患消除在萌芽状态。确保不发生安全事故。加强对各类毒、麻药品的管理，严防发生流失和违规事件。经常性开展医院周边地区安全隐患排查工作。采取有效措施改善医院周边交通秩序。加强对医院周边设备设施的管理。开展医院周边环境集中整治行动。

深入开展全面改善医疗服务专项行动，深化医院管理年活动，狠抓医疗服务核心制度的落实。组织专题培训，加强医患沟通。加强对医疗机构的监管，严把技术人员资格准入关，严格医疗机构的审批程序，坚决查处超范围执业、命名不规范、违规发布医疗广告等违法违规行为。

加强公、检、法、卫的沟通联系与信息交流，防止和处置因医患纠纷引发的事件。建立医院和医患纠纷人民调解组织联系机制，形成化解医患矛盾的畅通渠道。举办医疗机构相关人员医疗纠纷处置学习班，提高医疗机构处置医疗纠纷的能力。

贯彻落实“关爱病人、钻研医术、合理诊疗、精心施治、诚信守法、德技双馨”的新时期医德医风规范。引导广大干部职工强化自律意识，自觉维护卫生行业的良好形象。抓好纠风专项治理各项工作，继续实行药占比的上限控制措施，抓好“三合理规范”要求和“一日清单制”、“价格公示制”的落实。建立药品用量动态监测和超常预警机制，严肃查处大处方、滥开药行为。规范药品采购行为，实行阳光采购，网上监管。宣

传贯彻《xx市卫生局医疗机构行风建设九不准》，广泛开展廉政文化建设和预防职务犯罪等工作，防止不正当交易和商业贿赂的回潮和反弹。

医院作为卫生事业的重要窗口，与人民群众的身体健康与生命安全密切相关，各单位要把平安医院创建工作提高到构建和谐社会的 height 来认识其重要性，把平安医院的创建作为社会治安综合治理、建设平安冀州的重要内容，强化整体部署，认真组织实施。

医院客服中心工作计划 医院工作计划篇三

认真贯彻“安全第一、预防为主”的安全生产方针，认真贯彻执行国家和省安全生产法律、法规、政策和工作要求，切实落实各级卫生行政部门安排部署的安全生产相关工作，完善和落实医院安全生产责任制，强化监督管理，开展隐患排查治理工作，严格执行安全生产操作规范，加强对员工安全知识的培训，全面提高全院职工的安全素质，规范安全管理，完成院、科两级安全生产工作目标责任。

通过落实上级各部门及本单位的各项安全生产工作要求和任务，进一步加强安全生产基础工作，健全完善组织机构和相关制度并严格执行，有效解决重点难点问题，有效预防和控制各类安全事故，确保医院患者和医务人员安全。努力做到：
1、无火灾、爆炸事故；2、无环境污染事故；3、无大型设备运行安全事故；4、无安全责任事故。

(一)强化责任追究，形成一级对一级负责的安全生产管理格局

进一步明确各级安全生产责任主体和责任人，强化落实“谁的业务范围工作谁负责安全、谁安排工作谁负责安全”的原则。划分职责权限、明确职责分工，各科室与院部签订安全生产责任书，传递安全生产责任压力，落实安全生产责任制。

(二)加大安全生产宣传教育培训工作力度，提高安全生产管理水平

必须加强安全教育培训，各科室要把安全生产宣传教育培训工作纳入工作计划中，加强组织领导，各科负责人是本科室指定的专门负责人，要制定宣传教育培训计划或方案，明确宣传教育培训内容、方式和对象，确保安全生产宣传教育培训活动有序有效开展。院安全生产领导小组不定期督导抽查。

相关职能部门总务科、设备科、保卫科、财务科、医务科、护理部、院感科、药剂科、检验科按照所辖安全责任范围制定相应的安全生产宣传教育培训计划或方案，并做好所科室安全管理人员的安全宣传教育培训工作。

(三)全面深入开展隐患排查整治工作

院、科两级从管理制度入手，对每个区域、重点部门、设施设备、管线等进行拉网式排查、梳理、分析，查找存在的风险和隐患，进行有效的风险评价，并逐项制定防范措施。任何安全隐患都不能忽视，任何岗位、所有区域都不能麻痹大意，确保“规定动作到位”，杜绝事故发生。

院安全生产领导小组每季度进行一次安全隐患大检查。各职能科室每月自行安排自查自纠隐患排查并做好安全隐患排查整改治理复查工作台帐登记。

1. 总务科设备科负责安全制度落实情况、生产操作的监督检查，做好对锅炉房及其他压力容器和配电室、水、电、气等设备、设施的安全保养情况；负责氧气瓶仓库、放射源等重大危险源的安全监管情况及其他有毒有害、易燃、易爆危险物品的保管、使用情况；负责本科室各类灾害事故防范和应急处置预案的制定和落实情况。

2. 财务科负责医院财务安全管理制度的落实，做好财务室、

会计室、收费处等的财务安全管理。保卫科负责全院的消防安全管理，防火措施的制定和落实，以及消防设备的维修保养工作，依靠群众做好“四防”工作，维护医院工作秩序。

3. 药剂科负责严格贯彻《特殊药品管理制度》，督促和检查毒、麻、限剧、贵重药品和易燃易爆试剂的使用、管理工作；检验科督导所属人员认真执行各项规章制度和技术操作规程，确保安全，严防差错事故的发生；做好生物安全和血液安全的排查管理工作。

4. 医务科、护理部负责督促检查全院各项医疗规章制度的执行落实情况，防范医疗纠纷和医疗事故的发生；参加医院组织的各项安全检查工作，针对检查出的安全隐患制定措施和进行整改，同时参与医院安全事故的调查、处理工作。

5. 院感科负责监督检查医院各科室消毒、隔离、防护工作等各项规章制度的落实情况，并不断完善；做好职工职业卫生防护工作。

6. 预防保健科负责排查传染病疫情和突发公共卫生事件信息报告工作是否到位，有无漏报现象；开展预防接种工作是否规范操作；职工健康查体及档案建立是否规范。

(四) 加强安全制度执行力的监管

各职能科室要坚持“严”字当头，坚决查处违规不安全行为，杜绝违章操作、违反劳动纪律现象，并制定对应的考核细则，加大规章制度执行情况的监管，按照“四不放过”（事故原因不查清不放过；事故责任者得不到处理不放过；整改措施不落实不放过；教训不吸取不放过）的原则，严格落实事故处理意见，真正起到警示作用，促进安全生产管理的良性循环。

医院客服中心工作计划 医院工作计划篇四

强化院内外环境卫生的整洁，完善各项卫生工作制度和保洁措施，调动广大员工的积极性和主动性，努力提高服务质量，做到经常与突击相结合，实行岗位责任制，坚持进行卫生工作检查评比制度。继续努力把全院的卫生各项工作全面推向社会服务代管理，使我院的环境卫生工作落到实处，营造一个干净、整洁、、环境舒适、绿化优美的就医环境。

（一）坚决杜绝重特大刑事案件的发生，不发生重特大医疗事故、消防、交通等安全事故，杜绝集体上访事件。

（二）在安全管理方面，切实落实风险防范措施，设专人负责，发现隐患及时处理。

（三）加强院内的安全学习、培训管理，每季度对全院职工开展一次法律安全教育，不断增强职工的法律安全意识。

（四）为了加强院内的安全防范工作，严格落实值班制度，节假日有领导带班，无脱岗、漏岗现象，认真做好值班记录。

（五）加强对我院临时用工人员的管理，对临时用工人员做到情况明，底数明，管理规范。

（一）针对上一年度安全工作中暴露出的问题，进一步修订和完善各种规章制度，全面落实安全生产责任制，明确划分岗位职责、标准明了、程序清楚，同时细化各岗位、各部门的考核细则，严格考核，真正做到依法治院、科学管理。

第一季度：1、加强后勤人员的政治理论学习，努力提高业务能力和工作水平，学习先进的技术技能，丰富业务知识。2、加强安全防范意识，执行公物巡查制度。3、总结20xx年医疗消耗和节能管理中存在的问题，进一步完善采购制度与节能降耗管理。树立为临床一线服务，当好后勤兵的观念。

第二季度：1、根据医院发展需要，采购设备 2、天气渐进干燥，安全检查小组应加强安全巡逻，排查安全隐患，防火防灾，做好医院消防设施，完整记录日常安全管理工作台帐。

第三季度：1、加强医院后勤仓库的管理工作，严格遵守各项规章制度，树立为临床一线医疗服务的思想，做到有计划、有步骤地购进所需物资，对一切物资分类存放整齐，注意物资的积压，保证全院的物资供给所需，严格落实出入库、实物验收、清点、发放等制度，并做好物品建账，账物相符。保持室内外货物摆放有序，卫生整洁，并切实做好防火、防盗、防破坏工作。

2、进一步加强和完善洗衣房的各项工作制度，严格对医院的被服衣物消毒等工作的管理，按时下收下送，保障供给，切实做好全院的被服、衣物等的交账、清点、登记手续，严防错漏和丢失，严格遵守各种机电设备的操作规程，做到用电安全、生产安全，杜绝一切事故的发生，保持室内外环境卫生整洁。

第四季度：1、认真做好仪器质量管理工作，对相关设备日常应

进行自检自测，并报相关单位，做好完整记录。2、我院对除四害工作应常抓不懈，组织人员定期完成任务。四害即为灭鼠、蚊、蝇、蟑螂，投药区域要覆盖到位，不留死角。

3、加强对医疗设备与生活设备的维修管理，虽然很多设备处在老龄化阶段，结合我院实际，能用设备应尽量发挥其主观能动性，平时做好养护工作，尽量降低维修率，要有为医院节约一张纸、一滴水的觉悟。

医院客服中心工作计划 医院工作计划篇五

（一）、新版《医疗广告法》颁布后，医疗广告管制受限日

趋严格已成定势。

（二）、深圳医疗市场竞争日趋激烈，特别是民营医疗机构竞争更面临新的挑战。

（三）、深圳市医保推出十大举措，进一步扩大医保范围。

（一）、客户服务中心是一个专门的医院内部机构，为就医顾客提供诊前、诊中、诊后等完善、全面、高品质的一体化服务。

（二）、医疗市场竞争的日趋激烈，使医院必须向就医顾客提供更好的优质服务和人文关怀，全面贯彻和体现“以顾客为中心”的服务理念，为就医顾客提供诊前、诊中、诊后等完善、全面、高品质的一体化服务，这样才能保证医院的生存与发展。因此，成立专门的机构医院客户服务中心，来负责向客户提供一体化的服务。通过医院客户服务中心，医院就可以有的放矢地为就医顾客提供完善的服务。

（一）、整合医院资源，利用品牌优势，做好地面营销拓展，加强品牌宣传和建设。

（二）、进一步明确客服部职能，加强客服部组织建设，打造一支精悍有力、行动迅速、务实求进的营销队伍。

（三）、通过广泛与市、区、街道、居委等各级政府职能部门（卫生局、健教所、计生委、妇联[x委] [x门]（残联、慈善会）、红十字会、社区、工厂、公司、非竞争性行业等的合作，灵活多变宣传医院各医疗机构，并进行项目营销。

（四）、响应政府“天堂”、“和谐”、“健康”等号召，加强构建政企合作、健康合作。

（五）、按照客服部职能，在做好外部营销拓展的同时，加

强对各医院客服工作的监管，配合医院不断提升客服内涵，提高来院客户满意度。

（一）、部门职能

部门职能定位

- 1)、市场调研；
- 2)、市场战略规划及市场策略制订；
- 3)、活动及事件营销策划；
- 4)、在医院配合下开展社区
- 5)、参与医院经营、广告会议；

（二）、部门组织建设：客服部组织架构，人员充实到位。

1、组架构图

2、职责分配：

医院客服部职责：

- 3)、负责客服中心外勤营销人员培训；
- 4)、负责参与由医院主导的事件营销策划；
- 5)、负责建立医院客服中心的考核标准；
- 6)、负责组织人员完成医院客户满意度调查；

（三）制度建设：

1、明确进一步理顺顾客服务部与医院的工作流程，取得医院全力配合；

3、建立健全激励机制，实行区域管理、专人专职。实行问责制，目标到人，责任到人。

（一）、定期、规范开展市场调研：

调研内容：

1)、竞争医院主要的营销策略调研并提交调研报告，每季度1次；

3)、根据医院需求进行的专项调查，并提交调研报告；

（二）、拓宽营销渠道之一，主面铺开社区营销网络

1、合作对象：

1)、区政府、街道办、居委会、物业管理公司；

2)、健教所、关爱办、文化局、民政局等其它单位；

2、开发方式及途径：

2)、物料宣传

3)、义诊+文艺表演：此做法易短时间聚集人气，比较受社区欢迎；

5)、健康讲座：根据社区需求组织专家开展健康讲座；

3、所需医院支持：

1)、需一支高素质，精干的营销队伍。

- 2) 尽快与能达成共识的物业管理公司签订协议，尽量减少资源开发后的流失。
- 3) 与物业管理公司合作，需各医院提供资源支持；如为物业管理公司员工提供健康体检、部分需付费支持（如是付费形式，则以广告公司名义介入）。
- 4) 成立“医院文艺俱乐部”参与社会演出。
- 5) 放电影，须购置较大型的投影设备，将现有的音响转给客服部管理。
- 6) 配置一台可装音响和椅子的人货车，便于外出。如根据本计划要求，客服部至少须配两台车。
- 7) 须建立激励政策，不仅是个人，更需要考虑到团队激励，建议参照直销的奖金提成方式制定，提高团队运作能力。

（三）、拓宽营销渠道之二、深入工厂、公司开展医疗基础；

1、合作对象

- 2) 1000人以上的大型工厂、公司、工业园；

2、开发方式及途径；

- 1) 劳务工合作定点医疗：营销组须与医院共同开发工厂劳务工定点医疗。
- 2) 健教宣传栏：利用工厂现有宣传栏资源；由医院或医院投资建设的，我医院拥有所有权和使用权。
- 5) 健康讲座：根据社区需组织专家开展健康讲座；
- 6) 特色项目营销：通过为员工提供特别优惠、签订让利协议、

开展学术营销：主要推动妇科知识项目开展。

7) 优惠提供健康体检；

3、运作策略

1) 营销理念：先做好服务、再做营销；

2) 在投入的基础上，须与合作方签订排他协议为佳；

（四）、拓展营销渠道之三，行业内互补式营销

1、合作对象

1) 医院周边医疗门诊、社康中心；

2) 医院特色专科的项目，是合作方不具备的。

2、开发方式及途径：

1) 送病人来院手术、治疗费用，适当给予提成；

2) 专家会义诊

3) 学术研讨、学术讲座、学术培训等形式。

3、运作策略

1) 首选与单位进行合作，次选与个人合作，尽量减少合作风险；

2) 技术指导+比例提成。

（五）、拓宽营销渠道之四，行业外的合作；

1合作对象

- 1) 、娱乐场所：如美容院、酒吧、休闲会所、洗浴城、发廊等；
- 2) 、药店、餐饮业、石油公司、教育系统等；

2开发方式及途径：

- 1) 、发放“关爱卡”性知识手册、俱乐部会员资源共享；
- 2) 、根据不同行业的特别另行策划；

3、运作策略

- 1) 、互利互惠式合作；
- 2) 、帮助对方扩大声誉、客源的做法；

（六）、主题事件和活动策划，设，与政府联合开展爱心活动，对贫困患者实行救助，倡导社区开展互动关心活动，建立社会公益形象，为医院在公众号召力的位置上形成标杆地位。主要以突现人文关怀、和谐健康、预防为主、防治结合的思想。

内容可有：

- 1、关爱女性健康系列；
- 2、关爱健康关爱乙肝；
- 3、共建和谐家园系列之一夕阳红关爱老年人；
- 4、共建和谐家园系列之一关爱青少年成长才艺大赛。

医院客服中心工作计划 医院工作计划篇六

- 1、首先要加强领导班子建设，加强干部职工的政治思想学习，提高自身素质，开拓进取，团结一致，热心为山区人民服务。
 - 2、继续加强制度管理建设，建立健全各项规章制度，完善工作制度和各类医务人员的工作职责，防范医疗纠纷。
 - 3、引进人才，解决多年来人员紧缺问题。向上级有关部门争取和自聘卫生技术人员10名，其中：检验科、放射科、中药士各1名，各类临床医生4名，护士5名。
 - 4、加强人才的培养，针对技术薄弱科室定期选送进修、培训。计划20xx年选送2名临床医生到市医院分别进修内、儿科一年；选送1名(女)助产士到市医院进修妇产护理专业，时间六个月；选送1名医生到市中医院进修中医理疗专业，时间一年；同时选送二名医生到省参加全科医生培训。
 - 5、筹划寻求合作事项，继续探讨与上级医院医疗协作关系，力争通过合作，使资金、人才、设备各种优化资源共享，促进业务技术的发展，努力提高卫生院的综合服务能力，充分发挥区域中心医院作用，使卫生院医疗、预防保健、卫生行政管理等工作得到进一步的发展，提高中心卫生院卫生工作的社会效益和经济效益，缓解群众看病难、手术难的问题。
- 组织医务人员入户体检和随访，全面完成辖区居民健康档案电子建档率85%以上，各项任务指标要全部达标。在随访跟进中及时更新档案信息，保持资料的连续性、真实性和完整性。
- 邀请上级消防部门的专家或专业人员来我院开展《消防安全知识》讲座至少二次以，增强我院干部职工的消防安全意识，进一步提高职工消防技能，有效排除安全隐患。院领导全年

至少4次以上、分管领导要不定期至少6次以上组织相关人员对各科室及公共场所的水、电等安全设备进行全面排查及更新维护，发现问题及时落实整改。

根据省市县建设“群众满意的乡镇卫生院”活动有关通知精神和要求，我院紧密结合医疗工作实际，采取一系列有效措施，自我加压，同心协力，真抓实干。切实改进医院作风建设，强化服务，提高效率，促进发展，不断提高医院管理水平，强调“质量、安全、和谐、服务”等重点，创造一个平安的就医环境。把霞葛中心卫生院建设好，成为群众满意、领导放心的山区农村中心卫生院。

1、继续切实做好村卫生所室实施药品零差率改革，力争完成上级下达的年度计划，加强组织监督管理。

2、加强村卫生所(室)建设。根据上级有关通知精神，努力做好建设贫困村不达标的村卫生所(室)各项工作。

医院客服中心工作计划 医院工作计划篇七

这篇关于《医院客服中心2019年工作总结范文》的文章，是特地为大家整理的，希望对大家有所帮助！

2019年是医院实施“绩效考核”，争取“收支平衡”，贯彻“统筹发展”的关键年。一年来，围绕院领导提出的“一条主线、两大目标、三个确保、七项任务”的总体目标，服务中心统一思想，齐心协力，以“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“质量年”的总体部署和管理年文件标准的各项规定要求，客服中心首先抓好日常服务工作的落实。1~10月份协助病人办理住院手续4978人次，陪送入院1762人次；门诊

全程陪诊1125人次；共建出院回访病历5314份，除去电话号码错误等因素，回访病人4342人，满意者4265人，基本满意59人，不满意者18人，回访率88.5%，意见反馈及时率100%。筛查体检病历1049人次，进行电话追访、健康宣传150人次。受理咨询记录5683条，其中投诉意见57条，表扬意见138条，寻医问药633条；办理夕阳红优惠卡718张，惠民、双转、新农合患者接待处共接待169人。其次抓好重点服务工作的落实。今年手足口病及甲型流感等传染病的疫情防控工作异常严峻，按照上级要求，我们进行了专业知识培训，配备了口罩、体温计等防控物资，严格了分诊、引导等管理流程，落实了登记、报告等管理制度，引导发热患者就医16人。第三，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320个，帮助住院患者协调解决对化验单、药品等方面问题18个，提出医院服务改进方面的建议10条，受理协调服务方面的投诉7起，加强了医患联系，促进了医患沟通，减少了医患矛盾。第四，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，配合临床科室开展了科技周、肿瘤防治周等宣传活动，发放各类专科宣传材料8070余份。并配合其他部门圆满完成卫生部领导调研、外省惠民医院参观团的迎宾、讲解等等工作；在各类传统节日里，为出院患者及重点客户发送新年贺卡400张，祝福短信3700条；在爱岗敬业促发展活动中，核实活动参与者477人。

二、服务完善

通过今年开展的“满意一百”及“四个寻找”活动，客服中心认真查找工作中存在的问题，积极采取一系列改进措施，取得了较为明显的效果。

- 1、明确了自身的工作坐标和职能定位。就是没人做的事我们做，没人管的事我们管，人人争当爱管闲事的管家婆；稳固市场资源留住客户，发展客户资源延伸服务，搞好市场调查提供数据。

2、实施了本科的绩效考核和二次分配。为了真正实现“多劳多得”的激励效果，我们根据科内设置的导医、咨询、出院随访、体检追访四个岗位的特点及人员业务情况，制定了具体岗位目标和岗位要求，在此基础上，大家讨论产生了客服中心绩效考核办法。为确保新办法公平有效，还预先进行了2个月的模拟试行，根据大家的反馈重新调整修改后，于今年4月份正式运行。

3、加强了导医的礼仪培训和军姿训练。为了提高新入院导医的素质，改善服务形象，在医院相关部门的大力支持下，我们对新入院的18名员工进行了为期2周的礼仪培训和军姿训练。通过严格要求，辛勤培训，刻苦训练，18名员工全部通过了考核验收，精神面貌有了很大改观。

4、完善了导诊的相关资料和基本依据。随着医院的不断发展，专业科室日益增多，为了及时了解这些专业和专家的动态信息，详细介绍给患者，我们收集整理了新成立的乳腺、风湿代谢等5个科室和12个专家的资料，补充进我们的入院及门诊导诊词。

三、服务发展

到积极的促进作用。

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，虽然有些事十分细小，只要用心，就能给病人留下深刻印象。比如我们为门诊糖耐量检查患者调配糖溶液，代行动不便患者办理盖章等各种手续。今年1月份起，在医院护理部、采购中心、总务科等部门的大力支持下，我们还推出了一项便民服务新举措——“爱心百货送床前”活动。客服人员每天固定时间到各病区巡回服务，如患者临时有紧急需求，也可拨打代购电话，医院对代购货品的质量、价格、服务规范及服

务纪律等，都制定了严格的规范监督措施。

医院客服中心工作计划 医院工作计划篇八

以病人为中心，创一流文明优质服务；以改革为动力，倡导竞争、敬业、进取精神；以人才培养为根本，努力提高全员素质；以质量治理为核心，不但提高医疗质量；以安全治理为重点，切实保障医疗安全；以分级治理为基础，创“一甲”分；以目标治理为主线，强化治理力度。努力完成各项医疗工作和任务。

（一）内感染治理

院内感染控制工作，是提高医疗质量的重要保证和具体体现，是防范医疗事故的重要途径，是以病人为中心、文明优质服务的重要内容。

- 1、成立院感控制机构，完善制度，狠抓落实。
- 2、加强院内感染知识宣教和培训，强化院内感染意识。
- 3、认真落实消毒隔离制度，严格无菌操作规程。
- 4、以“手术室、治疗室、换药室、产房”为突破口，抓好重点科室的治理。
- 5、规范抗生素的合理使用。

（二）、医疗安全治理

随着人们文化生活水平的提高，思维意识的转变，各地医疗纠纷频繁发生，医疗安全工作一直是每一个医院工作中的重中之重，防范医疗差错、杜绝医疗事故成为医院生存发展的根本。

- 1、成立以院长为首的医疗安全工作领导小组，急诊急救工作领导小组，充分发挥医疗安全领导小组的职能，认真落实各项规章制度和岗位职责，严格各项技术操作规程。
- 2、认真开展医疗安全知识宣教，深入学习岗位差错评定标准和卫生部颁发的《医疗事故处理办法》及《医疗文书书写规范》，严格落实差错事故登记上报制度。
- 3、及时完善各种医疗文书确实履行各项签字手续，抓好门诊观察病人、新入院病人、危重的病人治理。
- 4、坚持会诊制度，认真组织急危重病症及疑难杂症讨论，积极请上级医院专家到我院会诊。
- 5、手术病人要严格遵守手术规则，认真开展术前讨论，严禁超范围手术，非凡手术要报请院方批准，以便给手术提供条件。
- 6、切实加强急危重病病人的治理急危重病人病情急，症状重，随时可能出现危生命的症状和征象，应严密观察和监测，随时出现随时处理，以便为拯救生命赢得时间，并及时做好抢救纪录。