

# 门诊文书工作总结(精选10篇)

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。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 门诊文书工作总结篇一

20xx年在院领导的带领，支持下，我们的护理团进入了一个全新的领域，顺利开展了护理工作，在院领导的关心帮助下得到了提高，走向了成熟。现将20xx年度工作总结如下：

坚持了查对制度，认真落实了护理常规，坚持填写了各种信息数据的登记，坚持了床头交接班制度。

通过各种学习使护士尽快熟悉每天交接的工作，班会后组织学习，对工作中发现的问题及时作出探讨和总结，提出整改方案。

把中药熏洗，乳房按摩，穴位注射等中医适宜技术渗透到了护理工作中。积极给孕产妇介绍中草药及中医适宜技术对产后恢复的帮助。

工作中及时了解患者的需求。

积极参加院内组织的各项学习与考试，已完成一名护士的护士资格证考试，全体护士参加护理本科函授。

存在的问题如下：

母乳喂养宣传工作不到位；

病房管理尚不尽人意；

个别护士的理论及技能水平有待提高。

## 门诊文书工作总结篇二

20xx年门诊口腔科的护理工作部、科领导及总护士长的领导下业务水平和服务质量都不断提高。门诊口腔护理组本着提高技术操作，提高服务意识，提高工作效率的原则，不断开拓创新，推行标准年高标准的护理原则，深化专科护理教育，以病人为中心的展开优质护理服务，圆满完成了口腔科门诊的各项护理工作数质量指标。

一年口腔门诊共接诊、分诊、配合诊治患者69642人次，配合种植手术139例，配合门诊牙周手术120台，正畸支抗49例，植骨4例。科室加大器械消毒供应周转，严格各项感染检测，共消毒各类器械、手术包119726次，提高了无菌物品的使用效率，并进一步规范了无菌用品和各项操作，在护理部和外科临床部的检查中各项指标均达标。

科室在每周一中午开展学术讲座，讲解临床疑难病例和专科知识，要求全科医护人员参加，鼓励护理人员积极参加全科讲课，既提高临床医疗配合水平，又帮助解决了临床常见的疑难杂症，提高了大家的基础理论知识水平。

提高沟通能力，做好各项交流培训，提高配合效率，提高工作质量，加大了护理服务质量培训力度，组织全体人员参加了服务礼仪培训、开展了幻灯讲课竞赛，提升了护理配合人员的专科知识和讲课技能，加强医护、护患之间的沟通与交流，增强了为病人服务的自觉性和主动性，提高预防和处理不良事件的能力，实现了护理服务零投诉、零纠纷。

请专科主任为护士授课，讲解口腔科的专科知识，组织参加新技术新业务的学习，同时加强临床带教工作，定期更新带

教培训大纲，讲授新知识新技术的配合工作技巧，提高了工作质量。

特别是针对九诊室老年首长和儿童牙科小朋友及家长要求较高等情况，加大了诊前健康教育力度。征求病人的意见并进行了多次讨论，修正补充了诊前辅导教育手册内容，耐心做好讲解，帮助病人就诊前了解整个就医过程和注意事项，节约了时间，提高了效率，受到病人的好评，同时也提高护理人员自身素质和沟通交流的能力。

以标准年高标准为契机，认真学习有关规章制度，对各个诊室的物品进行了统一布局，统一标准，统一要求，加强了模型检查登记情况，并集中登记保管，确保安全，美化了诊室环境。

根据口腔科各专科的护理特色，组织有经验的口腔助理人员编写了护理专科专病工作流程，规范了从接诊患者到诊疗结束的全过程，并不断进行修正，使口腔护理更加路径化、规范化。

继续严格按照口腔器械的消毒灭菌要求进行各类器械的消毒灭菌工作，对破旧的器械和器械盘进行了更新，加强了器械消毒效果的检测，确保了医疗安全，杜绝了交叉感染的发生。

共带教实习口腔助理25名，护理部实习生1名，针对口腔门诊专业特点，对实习生合理排班轮转，使之尽快全方位掌握各诊室操作技术和专业特点，同时对新近留科的9名口腔助理加大培养力度，实行口腔助理各诊室半年一转科的轮转制度，全面加强了护理人员的专科知识和护理配合能力。同时对科室人员和实习学员更新了讲课内容，并制作了讲课幻灯，受到实习学员好评。

今年1月25日，承办了第一届综合医院口腔科护理学术年会，并邀请北京护理会主任、副主任及北京市的全体口腔护士长

参加，并由老年口腔专家做了精彩的讲座，王建荣主任做了精彩的讲话，为全国口腔护理界工作的开展和技术的交流提供了一个广阔的平台。同时协助科室做好了世界美容大会、全国老年口腔会、修复会和全军口腔会等重大会议的筹办、协调、会务等工作并组织编排了精彩的节目。

拟与医学工程中心共同设计制作的xx消毒保护膜，此项为今年门诊口腔消毒成本节约的一项创新，因为材料质地问题，未能制作出来，在下半年的工作中将做进一步研究。

管理中存在的主要问题，因为诊室较多，人员分散，跟班了解情况不能完全暴露各诊室存在的问题。在细致和死角方面还存在检查的疏漏等。

在明年的工作中，我们将根据专科特点和护士的配备情况，进一步加强专科技能和服务水平，组织大家学习专科理论和四手操作配合技术，为医生提供优质的护理配合，加强科研能力的培养，争取。加强候诊区域和诊室的管理，为患者和工作人员提供更温馨舒适的就诊和工作环境。

### 门诊文书工作总结篇三

门诊全年共完成肌肉注射12098人次；皮下注射3600人次；皮试35395人次；导尿24人次；灌肠152人次；血糖监测20xx人次；picc导管护理1148人次；picc置管36人次。

(一)全科护理人员严格执行各项规章制度，重大护理不良事件的发生率为零。

1、护理人员认真学习《三级综合医院评审标准》和新编《护理工作规范》，并在护理部领导与大科指导下，进一步完善门诊各项规章制度及护理工作流程。同时要求护理人员严格落实，并定期督查护理人员对新职责制度和 workflows 的落实情况。

2、护理人员能够严格执行护理核心制度，做好查对工作，确保无重大护理不良事件发生。

(二)加强了设备、仪器、物品的管理，定期检查、维修、保养、做好使用登记。护理人员熟练掌握操作规范，保证各科室工作安全有效进行。

(三)内科门诊、外科门诊、耳鼻喉科门诊、眼科门诊、口腔科门诊和皮肤科门诊增设了小抢救箱，抢救物品、药品完好率达到100%。

(四)对各科室的高危药品规范管理，要求做到定点、专区放置，并且标识规范、醒目。

(五)严格坚持护理质控检查。做到定期与随机检查相结合，及时发现问题，及时整改。并通过每月的护士会议对护理部、大科及科内质控检查存在的共性问题、原则性问题进行原因分析，提出整改措施并落实。以达到科定护理质量的持续改进，从而确保护理安全。

(一)门诊、感染科多个科室增加了便民措施，如内、外、妇、儿各分诊处增设了阅报栏；预防保健科增设了哺乳区；一站式服务中心增设了爱心雨伞等，使优质护理工作更加的深入，细化。

(二)门诊内、外、妇、儿等各科室都实行了一次分诊，病人选择相应的科室挂号后，挂号单上就有了就诊的序号，无需再次到各科分诊台进行二次登记，这样就减少了病人多次排队的麻烦。

(三)在日常工作中，护理人员能较好的执行护理行为规范，对病人使用文明用语，及时与患者沟通，开展健康教育。

(四)每月在不同的科室召开公休会，并对病人发放满意度调

查表，以征求病人的意见，对于存在的问题进行整改，不断改善我们的服务，提高病人对护理工作的满意度。

(一)根据各护理人员的分级，进行分层次培训及考核。每月对护理人员进行三基理论考试和护理操作考核，以提高护理人员的业务素质。

(二)每月组织护理人员进行业务学习和护理查房，从而拓宽门诊护理人员知识面，与时俱进，更好为病人服务。

门诊各科室加强与院感科沟通，加强院感知识的培训与学习，从工勤到护理人员，均要求严格执行消毒隔离制度，切实做好消毒隔离及垃圾分类等工作，保证门诊各楼层地面清洁整齐，各诊室干净整洁。

对于个别高危科室，如口腔科、计划生育手术室、皮肤科、换药室，做到无菌物品的消毒合格率100%，空气培养符合要求。

根据实习带教计划对实习同学进行有计划的带教，让实习同学在门诊实习期间能够尽快地适应门诊护理工作，学习分诊流程和技巧;在出科前进行规范的出科考核。

20xx年已经过去，门诊的护理工作还有很多的不足之处，主要有以下三点：

一、部分护理人员对各项规章制度的执行力不够。

二、医护人员间的协调配合不尽人意。

三、护理人员对患者缺乏主动服务的意识，门诊护理满意度较低。

针对20xx年存在的问题，在新的一年里，我们将在护理部、大

科的领导下，制定科室年度护理工作计划，以优质的服务、精湛的技术，更好地为病人服务，为了江宁医院早日建成三级甲等医院做出更大的努力！

## 门诊文书工作总结篇四

产科门诊是孕妇接受孕产期培训、健康教育的基地，能给孕产妇提供优质保健与咨询，能让孕产妇进行规范的产期保健，对规范开展住院分娩起促进作用，对保障母婴安全，提高产科质量，降低剖宫产率，提升我院我科知名度，提高孕产妇到我院我科的住院分娩率起着重要作用，直接关系到我院产科的发展与医院的经济创收。

由于种种原因，我科门诊产科的业务量一直停滞不前，甚至低于下级医院，门诊产科的技术手段和工作方法已跟不上时代发展的步伐，严重阻碍了产科的发展，严重影响了医院的经济创收。其存在的不足主要表现在：

### 1. 宣传工作疏忽，弱化品牌优势

我院产科是我县妇产行业的龙头老大，无论在专业技术上，业务水平上，还是在辅助设备上都具有绝对的优势，是我县其他医院都无法比较的。但由于宣传工作疏忽、不到位、或缺失，我科的品牌优势没有发挥出来，核心竞争力没有体现出来，孕产妇对来我科就诊还心存疑虑，导致孕产妇到我院产科的就诊率不高。

### 2. 跟踪服务不足，大量病人流失

由于对初检孕妇产前检查档案建立不规范，信息采集不准确、不具体、不详细，导致无法对其进行跟踪服务或跟踪服务不到位，没有形成产前检查的程式化服务，造成病人对我院我科质量的不认同，导致大量病人向外流失，影响医院的经济创收。

### 3. 工作方式单一，宣教实践脱节

虽然开设了孕妇学校，但只是流于形式，由于教学环境不好，教学方法单一，示范性，互动性不强，教学效果不好，孕产妇对产前培训不积极、无兴趣，孕产妇到课率低，学习课程不连贯，宣教与实践脱节、教学效果与临床护理质量关联不大，甚至完全脱节，没有达到预期目标，无法吸引孕产妇。

近些年，随着经济水平的不断提升和人们生活水平的不断提高，高质量、安全健康的生产是每个孕产妇都期盼的，是每个家庭都希望有的。加强对产科门诊的投入与建设是大势所趋，是高效益产科业务发展的必经之路，服务到位的产科门诊能扩大医院的影响，提升医院的知名度，增加产科的患者量，促进产科的长足发展，为医院增源创收。现对产科门诊的发展计划如下，如有考虑不周全之处，请指正。

#### 1. 严把产检规程，杜绝医疗事故

对就诊的孕产妇接待要热情，服务要周到，检查要仔细。明确医、护责任，规范书

写病历，规范产检流程，严把产检规程，杜绝医疗事故。完善孕产妇保健培训体系，对孕产妇进行适时宣教。对疑难问题邀请上级医师协助诊断处理，做好高危妊娠的筛查、分类、追踪与管理，对病人负责，让家属满意，拉近医患之间的距离，增强病人的认可感，增加医院的知名度，打造品牌效应。

#### 2. 合理整合资源，创立高效服务

加大对产科门诊的投入，合理整合现有资源；制作宣传网页，加大宣传力度；逐步改善孕妇学校的办学环境，增强对孕妇的吸引力；合理调配人员，合理安排产科门诊布局，方便病人就医，方便医生对孕产妇进行检查，方便产科门诊医生对孕产妇进行宣教；增设产科门诊建档室，配置建档相关设备，

方便建立孕妇电子档案，实现电子信息网络共享，创立高效服务。

### 3. 规范产检档案，落实定期回访

随着孕产妇自我保健及主动寻求医疗服务意识的加强，利用孕产妇初次产前检查的机会，加强对我科的宣传，展示我科的专业形象，业务水平，打消病人的疑虑，增加病人对我科信任，扩大医院的知名度及影响力；利用电脑完善电子信息档案平台，建立规范的孕妇产前档案，对每位初检孕产妇的信息进行摸底、建档、归类；设置专用电话，为每位孕产妇、家属提供服务，为病人排忧解难，并定期对在档的孕产妇进行电话或短信回访、进行孕期指导、预约产检，把回访落到实处。通过优质、周到的服务提升医院的知名度、认可度，让病人放心，从而做到抓住孕早期，稳定孕中期，吸引孕晚期，进而扩大我院产科患者量。

### 4. 对接安全生产，稳步增效创收

孕妇学校教育、产科门诊检查，从某种意义上说就是产科病人的开始，优质周到的产科检查、热情周到的孕期服务必将吸引病人、留住病人到我院产科就诊。对于即将到预产期的病人，适时电话回访，利用与病人多次交往的熟识关系，引导病人前来我院产科就诊，并为即将入住的病人做好尽可能的帮助，并为其提供入院便利，甚至开辟“绿色通道”，直接对接产科安全生产。

一旦我院产科门诊的业务量进入良性循环发展的快车道，就一定能增加我院产科住院分娩的人数，提高住院分娩率，降低剖宫产率，促进我院产科长足发展，为医院增效创收。

X X X

2013-4-20

# 门诊文书工作总结篇五

## 门诊护士工作总结2018（一）

今年是我参加工作的第一年，我在院领导及护士长的关心和直接领导下，本着“一切以病人为中心，一切为病人”的服务宗旨，较好的完成了院领导布置的各项护理工作，熟练地掌握了各项临床操作技能，现将工作情况总结：

自今年3月进入本院参加工作以来，在这，不足一年的实践学习，感觉要想将以前学到的理论知识与实际临床工作相结合，就必须在平时的工作中，一方面严格要求自己并多请教带教老师，另一方面利用业余时间刻苦钻研业务，体会要领。

外科手术病人相对较多，也就学到了术前术后的相关知识。术前准备有心理疏导和肠道准备、饮食指导。术后生命体征监测、切口观察、协助咳嗽排痰、观察输液量及输液速度、各种引流管的护理、尿管的护理、饮食护理以及术后并发症观察和护理等等。在日常工作中，就要求我们更耐心地去与她们交流与沟通，只有这样，才能更好地提高护理质量，让病人信任我们工作。由于外科的节奏比较快工作比叫忙。琐碎。记得刚到外科时我还不适应，为了搞好工作，服从领导安排，我不怕麻烦，向老师请教，向同事学习，自己摸索，在短时间内便比较熟悉了外科的工作。了解了，各班的职责，明确了，工作的程序，方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清楚的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

通过近一年的学习，除熟悉了科室的业务知识外，我还很注意护士职业形象，在平时工作中注意文明礼貌服务，坚持文明用语，工作时仪表端庄、着装整洁、发不过肩、不浓妆艳抹、不穿高跟鞋、响底鞋、礼貌待患、态度和蔼、语言规范。认真学习《医疗事故处理条例》及其法律法规，积极参与，医院组织的医疗事故处理条例学习活动，丰富了法律知识，增

强了, 安全保护意识。在护士长积极认真指导下, 我在很多方面都有了长足的进步和提高, 平时坚持参加科室每周五的业务学习, 护理人员三基训练, 在近一年的工作中, 能始终坚持爱岗敬业, 贯彻“以病人为中心, 以质量为核心”的服务理念, 提高了自身素质及应急能力。

当然, 我身上还存在一些不足有待改进。比如, 在学习上, 有时仍有浮躁的情绪, 感觉要学的东西太多, 心浮气躁, 尤其是在遇到挫折时, 不能冷静处理。在工作上, 有时存在着标准不高的现象, 虽然基本上能履行自己的职责和义务, 但是在主动性方面还有待于进一步提高, 这都是我今后需要改进和提高的地方。

在即将过去的一年里, 要再次感谢院领导、护士长和带教老师给予的教育、指导、批评和帮助, 感谢同事们给予的关心和支持。回顾过去, 有许多进步和提高, 同时也存在一些不足; 展望未来, 应当发扬自身的优点与长处, 克服不足。在即将迎来的20xx年, 我会继续发扬我在过去的一年中的精神, 做好我自己的工作, 急病人之所急, 为病人负责, 绝对不要发生因为我的原因而使病人的病情恶化, 我对自己的工作要做到绝对负责, 这才是一名救死扶伤的好护士应该做的最起码的工作。

## 门诊文书工作总结篇六

### 门诊护士个人年度工作总结

时光飞逝, 转眼又到了一年的年底, 回望这一年来我在护士长的岗位上所做的工作, 心中有很多感慨; 现将20xx年以来各项工作总结如下:

#### 一、严格管理, 有效协调

一年来, 在护理部和科主任的领导下, 从各方面严格要求自

己，在科室工作尤其是护理工作中身先士卒，大胆管理，认真落实医院和科室的各项工作制度，保证了科室工作稳步进行。积极配合主任做好医护协调工作，引导大家做好医护沟通；及时发现并解决一些摩擦和矛盾，增强了科室凝聚力，使中医科成为一个温暖的大家庭；让医生护士在身心愉悦的状态下工作，也为病人营造了温馨、和谐的病区住院环境。

## 二、狠抓护理业务培训

作为一个中西医结合内科综合科室，我们科面临病种杂，疑难杂症多，护理专科性不强的难题。而与之对应的是：中医科的12名护士，仅有一名是中西医结合护理大专毕业，其余都是西医护理专业毕业，在学校仅了解到简单的中医基础知识；在西医“专科护士”培训不断深入发展，专科护士特点和优势越来越明显的今天，中医科护士没有特定的专业知识和发展方向，这在一程度上影响了这个群体的工作积极性和队伍的稳定性，也给病区护理工作质量带来了负面影响。

针对这一现实，我果断决定：从我做起，全员培训。采取业务讲课和业务查房相结合的方式，发动科主任和医生参与，对包括呼吸、循环、消化、神经系统的常见内科疾病知识进行培训，对中医基础和常用技能系统培训，甚至对一些普外科和骨科疾病的保守治疗、护理知识，也进行了培训。一年的系统培训下来，考核结果表明，护士对上述各系统常见疾病都有了全面的认识和了解，这不仅提高了她们的业务技术水平，也极大的增强了护士对自身、对科室发展的信心。此后，我又采取日常强化的方式，不断结合病房现有病例强化培训过的知识，终于打造出了一支技术过硬、有中医特色的护理队伍。

## 三、尝试文化管理，力求做出特色

多年的护士长经历，使我深切的体会到：对于一个团队而言，规范其行为固然重要，但更重要的是要改变其思想，升华其

内心世界，要让“护士长管理”这个外因，通过护士“个人素质”的内因起作用。为此，我采取了一系列措施：在护士排班表上，每周送她们一句人生、职场感悟；举办“天使心语”小板报；利用早会给她们讲一些励志、哲理等小故事，引发她们对人生、对事业的思索。潜移默化之中，我们中医科的护士，人文素质有了很大提高。我终于打造出了“我用人文知识改变护士——护士有效管理自己——护理工作质量提高”的良性链条。近几年，不仅中医科的护理文化建设搞得风生水起，而且圆满的完成了各项工作目标。在省市历次检查中，我们中医科以收费规范著称，每次都迎接收费检查，没有给医院丢过一分。在行风评议检查中，中医科的健康教育和护理工作，更是赢得了参检专家的肯定和赞扬。

#### 四、注重服务细节，提高病人满意度

比如说，在对病人的健康教育方面，多数科室的做法是，单纯依靠护士口头宣教，但我通过长期以来的观察，发现了一个弊端：护士说得少了，内容涵盖不全，说得多了，因为时间有限，就会说得快而没有重点，这样，病人根本记不住。为此，我把入院宣教的内容列了一个提纲，作为护士口头宣教的内容，而把详细内容输入电脑，护士在做提纲挈领的宣教后，把详细的资料发于病人，这都起到很好的效果。类似的还有“鼻饲知识宣教”、“痰培养标本留取方法”、“尿培养标本留取注意事项”等等等等。这种口头和书面相结合的宣教方法，不仅有助于病人掌握，也节省了护士大量时间，因此深受大家欢迎。

#### 五、不断学习总结，提高自身素质

俗话说，打铁还需自身硬，在认真做好科室护理管理工作的同时，我坚持学习新知识，不断总结临床护理经验，提高自身综合素质。于20xx年5月参加了心理咨询师考试，望在8月份获得三级心理咨询师证书。一年来，先后在、省级杂志上发表学术论文3篇，在我院院刊上发表诗歌1篇，散文两篇。

## 六、不足之处和努力方向

信心，作为护士长我的努力方向是：1、力争在护理科研方面有所突破；2、宽严结合，让自己的管理方式更加成熟。

光阴似箭！一晃眼，在医院工作已有2年了，在过去2年里，在院领导、科主任及护士长的正确领导下，我认真学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”的重要思想。坚持“以病人为中心”的临床服务理念，发扬救死扶伤的革命人道主义精神，并认真严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，踏实地学习与医疗护理工作中，顺利完成了各项护理工作。

### (一) 思想道德、政治品质方面

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习护士专业知识，工作态度端正，认真负责，树立了正确的人生观和价值观。在医疗护理实践过程中，服从命令，听从指挥。能严格遵守医院的各项规章制度的，遵守医德规范，规范操作。能积极参加医院和科室组织的各项活动并能尊敬领导，团结同事。

### (二) 专业知识、工作能力方面

作，医疗文书的书写需要认真负责，态度端正、头脑清晰。认真书写一般护理记录，危重护理记录及抢救记录。遵守规章制度，牢记三基(基础理论、基本知识和基本技能)三严(严肃的态度、严格的要求、严密的方法)。护理部为了提高每位护士的理论和操作水平，每月进行理论及操作考试，对于自己的工作要高要求严标准。在日常工作中态度端正。

### (三) 在态度、学习方面

严格要求自己，对医院每个季度的考核能认真对待，态度端正，目标明确，基本上牢固的掌握了一些专业知识和技能，做到了理论联系实际；除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，在闲暇时间里阅览业余知识，从而提高了自身的思想文化素质。

#### (四)在生活方面

养成了良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活态度和生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好处事原则，能与同事们和睦相处；，在工作期间能互相帮助。

今后的目标：在新的一年里，我决心加强自身各方面的修养，并努力克服自己存在的问题，做到：(1)扎实抓好理论学习，保持政治上的坚定性。

(2)在院领导、科主任的关心和指导下，顺利完成医疗护理工作任务，认真履行职责，爱岗敬业。

(3)以科室为家，工作积极主动，对待病员热情、耐心，满足病人的需求。

一、护理人员在政治上认真学习先进理论和思想，树立正确的世界观、人生观、价值观，发扬党的优良传统，牢固树立“一切为患者服务”的理念，加强医患沟通，用“八荣八耻”的标准规范自己的言行，不断提高思想道德修养，认真开展自我批评。

务繁重、保证正常护理工作的顺利开展。坚持查对制度：要求主班，服药班每日查对2次，每日护士长参加查对1次，详细核对病危，病重一级护理，测血压，各项护理，药物与治疗。并记录签字；护理操作时严格要求三查七对；严格病危病重患者，卧床患者床头交接班，并严格交接皮肤病情，治疗！

加强了基础护理的落实，每日晨间护理，午间护理，为患者及时整理和更换床单元，营造整洁温馨病区。

磁等检查，帮助病人办出入院手续，提供一次性纸杯，帮助无家属或年老的患者打开水。定期的电话回访。以细小优质的服务得到了病人及家属的称赞。

五、加强了院内感染管理严格执行了院内管理领导小组制定的消毒隔离制度。科室坚持了每月定期对病区治疗室的空气培养。也坚持每日对治疗室、病区病房进行紫外线消毒，并做好记录。一次性用品使用后能及时毁形，集中处理，并定期检查督促。病区治疗室均能坚持84消毒液拖地每日二次，病房内定期用84消毒液拖地，出院病人床单元进行终末消毒(清理床头柜，并用消毒液擦拭)。

## 门诊文书工作总结篇七

20--年在医院领导班子与护理部领导下，在医院各兄弟科室的支持帮助下，内五科全体护理人员协调一致，在工作上积极主动，不怕苦，不怕累，树立较高的事业心与责任心，结合神经内科的工作性质，围绕医院中心工作，求真务实，踏实苦干，较好地完成了本科各项护理工作任务，保证了科室护理工作的稳步进行。取得了满意的成绩，现将20--年护理工作做如下总结：

一、护理人员在政治上树立正确的世界观、人生观、价值观，发扬党的优良传统，牢固树立“一切为患者服务”的理念，加强医患沟通，用“八荣八耻”的标准规范自己的言行，不断提高思想道德修养，认真开展自我批评。

二、全科护理人员认真落实各项规章制度，核心制度全科护理人员能够自觉遵守院内各项规章制度与劳动纪律，做到小事讲风格，大事讲原则，从不闹无原则纠纷，工作中互相支持，医学全在，线互相理解，护理人员分工明确，各司其职，

各负其责，团结务实，克服人手少、护理任务繁重、保证正常护理工作的顺利开展。坚持查对制度：要求主班，服药班每日查对2次，医学全在，线每日护士长参加查对1次，详细核对病危，病重一级护理，测血压，各项护理，药物与治疗。并记录签字；护理操作时严格要求三查七对；严格病危病重患者，卧床患者床头交接班，并严格交接皮肤病情，治疗！加强了基础护理的落实，医学全在线每日晨间护理，午间护理，为患者及时整理与更换床单元，营造整洁温馨病区。

三、注重提高护理人员业务素质对护理人员进行三基培训，购买神经内科专业护理书，及时组织学习并随机考试。每月定期召开科会，组织业务学习，坚持护理业务查房，组织护理人员进行讨论，不仅提高了她们的业务技术水平，也增强了护士对自身、对科室发展的信心。积极组织护理人员参加医院的业务学习，不断提高护士的业务水平！

四、注重服务细节，提高病人满意度坚持了以病人为中心，以质量为核心，为病人提供优质服务的宗旨，加强护理人员医德医风建设，落实护理人员行为规范，在日常工作中要求护理人员微笑服务，文明用语。每月对住院病人发放满意度调查表，满意度调查结果均在97%以上，也多次获得患者的表扬信，锦旗。并对满意度调查中存在的问题提出了整改措施。每月科室定期召开工休座谈会一次，征求病人及家属意见，对病人及家属提出的要求给予最大程度的满足。深入开展了以病人为中心的健康教育，通过制定并发放健康教育手册，以及通过护士的言传身教，黑板报宣传，让病人熟悉掌握疾病预防，康复及相关的医疗，护理及自我保健常识等知识。提前每日输液治疗的时间，合理安排治疗，护理。陪同护送患者拍片，做b超、心电图、ct、核磁等检查，帮助病人办出入院手续，提供一次性纸杯，帮助无家属或年老的患者打开水。定期的电话回访。以细小优质的服务得到了病人及家属的称赞。

五、加强了院内感染管理严格执行了院内管理领导小组制定

的消毒隔离制度。科室坚持了每月定期对病区治疗室的空气培养。也坚持每日对治疗室、病区病房进行紫外线消毒，并做好记录。一次性用品使用后能及时毁形，集中处理，并定期检查督促。理病区治疗室均能坚持84消毒液拖地每日二次，病房内定期用84消毒液拖地，出院病人床单元进行终末消毒(清理床头柜，并用消毒液擦拭)。

## 门诊文书工作总结篇八

截至20xx年11月底，全年门诊护士共接待病人159712人次，比去年同期增加8.9%，收入53460321.7比去年同期增加60.8%，护理团队满意度调查为95.6%。

科室内人人要有成本意识，护士长将各区物品责任到人抓好成本管理工作，尽量减少低值易耗品的领用，每个人都从节约一滴水，一度电，一张纸出发，人走灯灭电扇空调关，随手关门窗，防火防盗。全年无失火、失窃事件发生。

- 1、对在职人员进行三基培训，并每月组织理论考试。
- 2、有序安排护理人员参与护理部、医务部组织的各项业务学习，以提高专业知识。
- 3、门诊部对全体护士进行了心肺复苏培训和考核做到护士长亲自把关，人人过关，每季度行门诊应急预案演练，提高人员应急能力。
- 4、对新入职导医及护士进行了岗前培训，并进行考核后上岗。
- 5、门诊有4名护士参加护理本科学习，有4名护士通过主管护师考试。

大多数同志的服务意识，服务观念有所转变，主动服务台的

意识也正在形成。大家尽量为病人着想，减轻病人的经济负担，减少病人来回跑路。对特需患者，由导医帮助其交费、拿药、护送检查。对无家属或家属不在的病人倍加关心。但仍有个别同志语言较生硬，说话不注意时间、地点、场景，解释工作不到位，专业知识缺乏，健康教育不到位，护理满意度调查研究情况不理想。导医和护士的服务管理是目前和以后的工作重点，将进一步规范和督促大家的一些语言习惯，增强业务知识的学习，尽量使健康教育解释工作更科学，服务技巧更灵活，更能满足患者心理需求。

在日常工作中遇到一些与实际工作有冲突和不合理的地方，大家一起想办法完善和改正，例如完善和梳理了各区域的宣教资料；对门诊各区域的指引牌进行了更新和完善；力求引导牌醒目，明确，发动大家查找各区安全隐患，及时给予修缮，保证给患者提供安全的就诊环境。

护士长是科室护理工作中的指挥者和各项行政事务的执行者，必须以身做责、做到别人不愿干的亲自动手去干，别人干不了解的去指导动员。另外，对护士要求要高，首先自己必须严格要求，虚心听取群众的意见。生活上多关心她们，工作上多理解、尊重和帮助，用自己实干的精神带动她们，有时还要有忠厚、宽容的气质，不能与护士斤斤计较，才能处理好各种关系，在处理各种关系中护士长必须坚持原则，严格按照医院的各项规章制度办，因此护理工作的好坏直接关系到病人的利益，关系到医院的形象和名声，所以护士长的职责是十分重要的。

20xx年在岁月的长河里即将远行，我科护理工作基本上按计划顺利完成，面对20xx年充满了机遇与挑战。在肯定成绩的同时，我们也应该清醒地看到存在的不足，在管理意识上还要大胆、创新，持之以恒；服务方面进一步加强督促和管理，不要只流于形式；在规章制度执行方面，仍有少数同志意识淡漠，消毒隔离制度执行不严，执行力不强。上述不足之处，我们将在今后的工作中加以整改和落实。通过大家的共同努

力，力争来年门诊护理工作上一个新台阶。

## 门诊文书工作总结篇九

1、加强了医务人员职业道德教育，通过职业道德教育考试不断提高了医务人员职业道德行为，树立了全心全意为病人服务的理念，自觉执行医院各科规章制度，受到比较好效果。

2、为了及时掌握，了解医院职工、病人对院领导班子意见及时发放了问卷调查表200份，对问卷调查反馈意见来说，对医院和医院班子领导反映情况比较满意的、忠恳的。说明xx医院在社会上形象是好的，人民群众是欢迎的、满意的。

3、为了接受广大人民群众监督，提出宝贵意见，树立良好形象，更好地为人民群众服务，我院实行了挂牌上岗，互相监督，受到了良好的效果。

4、医院每月召开病人或家属工休座谈会一次，每月住院病人发放问卷调查表一次，总的评价对我院是比较满意的。

1、今年4月增设内儿科病房，解决了群众方便住院就医，同时也增加社会效益和经济效益，缓解了病人住院难，得到了广大患者的欢迎。

2、是医疗质量管理到位，通过定期开展业务查房和质量检查，及时发现工作中存在问题，采取有效整改措施，防范了医疗差错事故发生。

3、是护理管理工作有新举措。根据《广东省护理管理规范》及《临床护理技术操作规范》的要求，结合实际，制定了新的质量标准，并按照质量标准定期组织检查，针对存在问题、缺陷，落实各项改进措施，合理调配护理人员转自，高度负责，做到忙而不乱。

4、是做好人才引进工作，在网络登录招聘人才广告，并采取  
措施做好联系和组织面试工作，加大人才引进力度。

5、为了庆祝国际护士节，鼓励广大护理工作者，积极为伤病  
员服务，我院广大护理工作者积极工作，勤奋学习，爱岗敬  
业，一心扑在岗位上，热情为病人服务，涌现出一批好人好  
事，经上下推荐评出了朱涛、李银英、李雪清、陈美娥、李  
静娴、邬秀芳6位优秀护士，在护理队伍中树立了榜样。

6、上半年组织专题业务讲座、专家讲课18次，医疗护理听  
课700人次。

7、我院广大医护工作者，发扬了白求恩的精神，对技术精益  
求精。为患者热情服务周到，精心治疗、精心护理，受到了  
患者的高度评价。而送上感谢锦旗10面（骨科3面、普外科6  
面、内儿科1面）。

8、骨科开展了xx医院首例采用记忆合金髌骨爪治疗髌骨粉碎  
性骨折的病例。

1、财务管理规范，医院财务工作坚持“统一领导、集中管  
理”的财务管理原则，一切财务收支纳入财务部门统一管理，  
认真做好财务预算工作，加强财务监督及分析，开展资产清  
查工作。财务每月收支账目公布一次。

2、严格执行国家有关药品、医用耗材集中招标采购的制度和  
规定，今年上半年药品收入占业务收入24.5%，半年来未发现  
假劣药品事件和投诉事件，保证临床用药安全。

3、各科室密切配合，共同做好保障供给工作和后勤科强化服  
务意识，想方设法改变就诊环境，尤其在水、电、物供应和  
消防安全工作，购买一套洗衣机，保障临床供给，加大事故  
排查预防工作力度，维护良好医疗秩序，确保各项工作正常  
运转。

## 门诊文书工作总结篇十

自xx年3月支部换届以来，在院党总支领导、关心与支持下，支部工作开展较顺利，能够认真贯彻执行、完成党中央和上级各级党组织布置各项学习和工作任务。尤其是在医院深化改革工作中，组织和带领广大党员认真学习、改变观念、积极参加改革工作，在配合党总支完成医院的中心工作方面，支部做了一些工作，取得了一些成绩，现总结如下：

支部成员认识到：加强各党支部自身建设，使各党支部成为构建和谐医院的坚强保障。首先是支部成员要加强学习，提升自己的政治思想水平，支部成员努力学习党中央相关文件精神、学习时时政治，积极参加党校的培训班学习。用马克思主义科学理论武装头脑，掌握观察事物、分析问题的正确方法。勤奋学习，提高本领，是保持党组织和党员先进性的基础。在这个终身学习的时代，共产党员要成为学习的模范。首先要加强理论学习。支部组织党员认真参加党总支组织的各次党课、形势讲座，教育和激励党员，使每个党员不断增进政治思想理论水平牢固树立共产主义理想，牢记党的宗旨，自觉经受住各种考验，保持党员本色。

规范支部工作，提高组织生活质量。落实支部党建工作责任制，确保各党支部全体党员的工作质量。落实支部党员与群众“无缝结对”制度，门诊支部21名党员共与门诊8个部门50名群众结对，发挥党支部在各门诊部门、各科室中的核心作用，通过发挥党员的先锋模范作用提高医疗服务质量，保证医院各项工作任务顺利完成。

做好对入党积极分子、发展对象的教育、培养和考察工作，认真做好党员发展和预备党员转正工作。按照“坚持标准，保证质量，改善结构，慎重发展”的方针，严格做好入党积极分子的培养教育和党员发展工作，确保发展党员的质量。三年来支部发展党员一名；入党积极分子一名；入党发展对象一名。

利用支部大会、党员谈心等方式宣传教育，大力推进廉洁自律工作。按照党总支的部署要求，广大党员带头落实好反腐倡廉各项任务。广大党员在门诊各科医疗工作中发挥了廉洁行医的良好的医德医风。

支部全体党员响应党委、党总支号召积极参加世博工作，支部全体党员分别参加了志愿者宣传活动、义诊活动，在迎世博、办世博、世博后，全体党员认真工作，以实际行动来支持世博，支部党员共撰写4篇世博文章。

党的先进性是由全体党员的思想和行为来支撑的，党员的先进性是党的先进性的基石，党的良好形象，要靠广大党员来树立和维护。门诊党支部全体党员他们是这样想了也是这样做了：

当好联络员和服务员，成为反映群众诉求的第一渠道。尽可能地及时消除误解，化解矛盾。去年一季度，补液室有三位护士请长病假，科室人员严重不足，上班护士人员工作量超重。大家有些沉不住气了，出现了不良情绪。要护士长向上级反映，要求派人来。共产党员庞美蓉和王叶琴同志她们既向科护士长汇报情况，也与支部内的党员商量，一起做群众工作，使群众的情绪得到稳定要求。后来，在护理部的协调下，增加了两名护士，使问题得到了解决。

口腔科党员韩一徽关心科室工作，积极协助科主任科室行政工作，业务工作中积极努力，处处赶在前面，乐于帮助其他同志，带领责任区群众共同进步，对待患者态度和蔼、亲切，充分体现了共产党员的先进性，在科内广大群众和患者中有着良好的反响。

眼科党员周进克服年龄和身体健康等不利因素，努力学习，钻研业务，取得了高级职称资格。工作中更是认真负责，对待患者胜似亲人，尤其是对待每一位白内障手术的老年病人，她总是不厌其烦认真作为其术前术后的检查，耐心地介绍手

术的情况，术后患者注意事项。精湛的医技和良好的服务态度，几乎受到了每一位经治患者的夸奖和好评。

耳鼻喉科青年党员李小艳工作踏实、生活朴实、学习勤奋，她没有豪言壮语，没有惊天动地的事迹，处处从基础做起、从小事做起，她时刻牢记自己是一名共产党员，近三年中她尽管经历了怀孕、分娩、带小孩，但她克服繁忙家务事，在科内充分发挥党员的先锋模范作用，服从科室工作安排，不管工作有多忙，她从没有半点抱怨。

社区服务部周三妹同志勤勉工作在第一线，用了大量的时间协调、处理的日常事务，正确看待本职工作，无论是大事还是细节问题，她都做到考虑全局、考虑整体。工作中她总是以身作则，身先士卒。做了甲状腺手术后身体健康欠佳，但是当好几个同事病假时，她二话没说，坚持定岗顶班，哪里有需要，她就顶哪个岗位□xx年周三妹同志所在的科室被评为上海市巾帼文明岗□xx年周三妹同志被评为优秀共产党员。

诸多事例举不胜举，综合支部25位党员分布在医院的8个科室(部门)，他们在各自的工作中发挥着先进作用，支部全体同志更是认识到：我们作为医务战线的普通共产党员就是要坚持全心全意为人民服务的根本宗旨，要结合本职工作，努力学习掌握现代化建设所需要的一切必备知识和技能，努力成为工作中的行家里手，提高服务水平，在平凡的医疗工作中发挥和体现中国共产党员的先进性和模范性。