

# 2023年门诊工作年度总结(大全5篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 门诊工作年度总结篇一

岁月如梭，时光飞逝。一转眼，2020的脚步声已经离我们远去。回首2020，历经琐事，历历再现。一年来，在院长的正确领导下，在同事的关怀、支持和帮助下。全面、高效、圆满的完成了上级下达的各项工作任务，履行了一个忠于卫生事业的医务工作者应尽的义务，彰显了一个基层乡村医生务实、勤恳、踏实的优良作风，禀承“敬人乐业，拼搏奉献”的工作精神，遵守“用心服务，感动顾客”的服务理念，立足于超前的服务意识，用专业的技术，周到的服务，赢得了老百姓的高度信赖，树立了良好的口碑。现将本年度的工作总结如下：

### 一、政治业务学习

本人积极参加各项业务培训，不断吸取新的医疗知识，自己的业务水平也慢慢的有所提高，现在掌握了农村常见病。多发病的诊断和治疗方法。在日常生活中严格执行各项工作制度，诊疗常规和操作规程，一丝不苟接待并认真负责的处理每一位病人，从最大程度上避免误诊误治。还通过订阅大量业务杂志和书刊，网上查阅等手段，从而开阔了视野，扩大了知识面，不断加强学习，不断涉取新的营养，促进自己业务水平的提高。

## 二、遵守规章制度，强化作风纪律

作为一名医务工作者，本人平时注重强化作风纪律观念，严于律己，能够认真落实各项规章制度，以条令条例和规章制度为依据，用正规有序的工作环境来促进个人行为素质养成和捉高，坚持从小事做起、从我做起，持之以恒的把强制性的规定、被动式的服从转变为自觉行为，坚决避免和克服工作中拖拉疲沓、浮躁松垮和差错误漏现象，做到工作之前有请示、完成工作有汇报，踏踏实实、一步一个脚印的提高自控能力，做到坚持原则，按规章制度办事。

## 三、强化业务学习，增强服务意识

医学是门博大精深的科学，深知自己的不足，为此，我一方面加强理论学习，一方面从其他途径了解和学习医学知识，积极参加院内和院外组织的多种学术活动，不断吸取医学的新知识和新进展；在工作学习期间，积极参与科室的业务学习并讨论发言，提出自己的见解；在科室主任、老师的指导下，积极参与外科病人的诊治工作。在各种手术操作中，严格遵循医疗常规，认真仔细，从不违规操作。

通过自己的努力学习和科主任及老师们悉心教导，我更加熟练掌握了一些常见病、多发病以及一些罕见病的诊断和治疗。通过不断学习，我健全了自己理论水平，完善了自己的知识结构，丰富了自己的临床经验，增强了自己的服务意识。

## 四、脚踏实地的做好日常门诊工作

严格按照工作要求，抓好“预防为主”这条主线，坚持开展预防为主的工作方针，再辅以门诊治疗工作，严格、准确不漏的记录门诊逐日登记册。准确及时上报和登计发现的传染病，把健康教育工作融入到日常的门诊工作之中，使广大的老百姓易于接受这种言传身教的模式，让更广泛的老百姓掌握健康生活的相关知识。认真开展门诊工作，举止庄重，态

度和蔼，工作服穿戴整洁。

2020，再见了，而作为基层的乡村医生，却任重道远，我将继续秉承忠于职守，兢兢业业，脚踏实地的实干精神，为把卫生事业贯彻执行的更彻底，老百姓的切身利益维护的更全面而不懈奋斗！

## 门诊工作年度总结篇二

时间悄然而逝，转眼之间就已然步入年尾，一年的工作也要画上一个句号，一起为本年度的工作做一个总结吧。下面是由小编为大家整理的“门诊部护士年终个人工作总结”，仅供参考，欢迎大家阅读。

时间如流，岁月如梭，转眼20xx年已经结束。回顾本年，在院部、护理部、科主任的正确领导下，全科护理人员团结协作，在服务流程、服务态度、服务理念上下功夫。大家齐心协力积极努力，提高门诊服务形象，提高医院服务水平，关注科室经济效益和社会效益。全年工作基本按计划顺利完成，但仍存在诸多的不足，现将全年护理工作情况总结如下：

### 一、工作量统计

截至20xx年x月底，全年门诊护士共接待病人xx人次，比去年同期增加x%□收入xx比去年同期增加x%□护理团队满意度调查为x%□

### 二、主人翁精神

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。

### 三、提高护理人员业务素质

- 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x名护士参加护理本科学习，有x名护士通过主管护师考试。

### 四、科室下功夫抓服务质量、服务态度

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。

### 五、大家积极动脑子想办法

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。

## 六、做好护理管理工作

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主动去干，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。

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。

光阴似箭，日月如梭。新的一年即将开始，回首20xx年的工作实战，内心不禁感慨万分。这一年里，在院领导、护士长以及同事的关心支持与帮忙下，我本着“一切以病人为中心，一切为了病人”的服务宗旨，不断巩固学习专业知识，努力提高自身的专业知识和熟练地掌握各项临床操作技能，较好地完成了院领导和护士长安排的各项护理工作。在领导、同事的关心支持和帮忙下，思想、学习和工作等方面都取得了新的成效。为了不断提高自我，取长补短，现结合一年的工作实际总结如下：

## 一、严于律己，加强锻炼，提高自我修养和政治思想觉悟

这一年来，我始终坚持正确的世界观、人生观、价值观，用正确的世界观、人生观、价值观指导自我的学习、工作和生活实践，热爱祖国，热爱中国共产党，对社会主义充满必胜的信心。认真贯彻执行党的路线、方针、政策，为加快社会主义建设事业认真做好本职工作。工作用心主动，勤奋好学，不畏艰难，尽职尽责，在平凡的工作岗位上作出力所能及的贡献。

职业道德的高低、思想品德的好坏直接影响护士的素质和形象。因此，在一年中，我不断加强自身的专业知识的学习，懂得要坚持“廉洁自律、严格执法、热情服务”的方针，把人民群众满意作为干好本职工作的根本出发点，做到始终把病人的利益放在首位，牢固树立热爱工作、关心理解病人的思想，在人民群众心目中树立“白衣天使”形象。加强“四自”修养，即“自重、自省、自警、自励”，发挥护士的主动精神。平时工作中不断树立护士职业形象，在平时工作中注意礼貌礼貌服务，坚持礼貌用语，工作时仪表端庄、着装整洁、发但是肩、不浓妆艳、不穿高跟鞋、响底鞋、礼貌待患、态度和蔼、语言规范。在院领导、护士长的谆谆教导与认真细致的指导下，我在很多方面都有了长足的进步和提高，坚持危重病人护理查房，护理人员三基训练，在医院组织的每次技术操做考试、理论考试中以及平时实战工作中，均取得良好的成绩，同时也得到院领导和护士长的认可和肯定。在这一年的工作中，我始终坚持爱岗敬业，贯彻“以高度热情心态服务于病人为中心，以高标准质量服务于病人为核心”的服务理念，不断提高自身素质及应急潜力。

## 三、努力工作，按时完成工作任务

一方面利用业余时间刻苦钻研护理工作中的专业知识，体会护理工作中的专业技术要领。

记得刚到医院时我还不适应，但我不怕，以前没做过的，为了搞好工作，服从领导安排，我不怕麻烦，时常向护士长请教、向同事学习、自我摸索实践，在很短的时间内便熟悉了护理部的工作，了解并掌握了护理部各护理班次的工作职责，明确了工作的程序、方向，提高了工作潜力，在具体的工作中有了一个清晰的工作思路，并且自我的工作实绩也得到院领导的认可与肯定，被院领导提拔成医院的中成干部。

为不负领导对我的信任，我不断学习专业理论知识，摸索护理工作中的实践技能，坚持能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。我本着“把工作做得更好”为目标，开拓创新意识，用心圆满地完成了以下本职工作：协助护士长做好病房的管理、护理记录书写、输液打针等工作。认真接待每一位病人，把每一位病人都当成自我的亲朋好友，时常换位思考病人的苦处。

认真做好护理记录的书写工作，时常抱着认真负责、态度端正、头脑清晰护理心态。为了提高自我，加强学习规范性护理记录、危重护理记录以及抢救记录书写。遵守院方的各项规章制度，牢记“三基”（即基础理论、基本知识和基本技能）、“三严”（即严肃的态度、严格的要求、严密的方法）。

医院为了提高每位护士的理论知识 and 操作技能水平，时常抽时在晨检中抽取护士工作人员对不一样患者做出合理、标准的护理计划，同时不定时地进行理论知识以及操作技能的考试。对这类考试，我严格要求自我，作好准备：一是提高自身专业水平，二是对自我的工作做出高要求的标准。

工作态度要端正，“医者父母心”。我始终以“千方百计解除病人的疾苦”为己任。我期望所有的患者都能尽快的康复，于是每次当我进入病房时，我都利用有限的时间不遗余力的鼓励他们，耐心的帮患者了解病情、建立战胜疾病的信心，默默地祈祷患者早日康复。

热爱自我的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证日提前报到晚下班的工作原则，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。在开展之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，到达预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自我，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为人民的健康事业做出了应有的贡献。

展望未来，医学在于搜集整理精髓，吸取经验，取长补短。

总之，作为“白衣天使”的我，应当发扬自身的优点与长处，克服不足。为医院完美明天而贡献自我的一份力量！

岁月如梭，光阴似箭！转眼间，我加入到人民医院成为一名救死扶伤的护士，已经一年了。在过去的一年里，在院领导、科主任及护士长的领导和关怀下，我严格遵守医院的规章制度，坚持“以病人为中心”的临床服务理念，发扬救死扶伤的精神，并认真严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中。

过去的一年中，虽然有过很多挫折和辛酸的体会，但是，更多的是成功和收获。在学习和工作各方面，获得病员的一致称赞，得到各级领导、护士长的认可。顺利完成了20xx年的工作任务。在过去的一年中，我主要做了以下工作：

一、思想认识方面：端正、贯彻、遵守

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、工作方面，认真、勤恳、创新

我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了以下本职工作：协助护士长做好病房的管理工作及医疗文书的整理工作。认真接待每一位病人，把每一位病人都当成自己的朋友，亲人，经常换位思考别人的苦处。认真做好医疗文书的书写工作，医疗文书的书写需要认真负责，态度端正、头脑清晰。我课件下载认真学习科室文件书写规范，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。工作态度要端正，“医者父母心”，本人以千方百计解除病人的疾苦为己任。我希望所有的患者都能尽快的康复，于是每次当我进入病房时，我都利用有限的时间不遗余力的鼓励他们，耐心的帮他们了解疾病、建立战胜疾病的信心，当看到病人康复时，觉得是非常幸福的事情。

## 三、学习方面：刻苦、钻石、明确

除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他学科的知识，从而提高了自身的思想文化素质。

## 四、生活方面，诚信、简朴、热情

积极参加各项课外活动，从而不断的丰富自己的阅历。今后的目标：我决心进一步振奋精神，加强个人世界观的改造，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。

护理工作是一个平凡的岗位，而我更是一名平凡的护理人员。但是，在这平凡的岗位上，我充满了激情，我能坚持用真诚的爱去抚平病人心灵的创伤，用火一样的热情去点燃患者战胜疾病的勇气。旧的一年过去了，虽然在过去的一年中，我取得了一定的成绩，但是，距领导的目标和病人的要求，肯定是还不足的。

在今后的工作中，我一定会继续加强学习，勤恳敬业，积极投身护理事业，为实现心中的理想，促进医院的繁荣发展，进一步做好服务工作而不断努力。

都说时间如流水，在我们医院里，我觉得时间如消毒水，弥漫在我们周围，又把所有的一切都消一遍毒，让我们都算是接受了它的洗礼。不开时间的玩笑了，一年到头，该写的年终工作总结，接受过了它的洗礼，那就得记录一点我们个人的成绩。

## 一、耐心负责为原则的这一年

今年是我在医院做护理工作的第二年，有了去年一整年的实习经验打基础后，今年我的护理工作基本上只需要我做到耐心负责地对待每一位病人以及每一位病人家属就可以把基本的护理工作做好了。我也的确秉着耐心负责的原则把这一年的护理工作做好了，受到了护士长表扬的同时，也受到了病人以及家属的称赞。在进行护理工作的期间，我还因为护理慢性病病人而与病人以及家属结下了非常深厚的友谊，这是

一种耐心负责下的真情流露，也是一种可以更好帮助护理工作展开的情感基础，让我在一整年的护理工作中得到了护理工作人性化所带来的好处。

## 二、小心谨慎去学习的这一年

这一年里，除了基本的护理工作外，我和每一位护士一样，都是需要进行学习和培训的。在这一年的学习和培训中，我比过去实习的一年还要小心谨慎，在学习中抱着更加认真的态度去学习，生怕自己再犯在第一年实习时遇到的那些问题。虽然那些问题没有很大事儿，但毕竟问题就是问题，我如果不能及时解决的话，这些问题何时从小问题发展到大问题，这就是一下上升到危及病人生命的大问题了。所幸今年我学习的态度比去年更加小心谨慎，学到的东西也为自己未来的工作奠定了基础，相信自己在未来的工作中，一定会越来越好。

## 三、迎接即将到来的新的一年

在写年终工作总结的时候，意味着我又得开始以全新的面貌迎接新的一年的到来了。能否在工作中始终以耐心负责为原则，始终小心谨慎去学习，这是对我新的一年的考验了！抗住了今年对我的考验的我，相信在新的一年里，我也能够如往常一般的耐心负责，更能够始终保持小心谨慎的姿态去学习医院对我们护理工作的培训。至于明年的护理工作总结，那全靠我明年的工作表现了！我会继续保持下去，不让医院对我失望，更不让病人以及家属对我失望。

## 门诊工作年度总结篇三

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要[]20xx年11月，我开始从事前台接待工作，

深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

在到xxx企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是需要不断学习和努力的。比如综合素质方面，责任心和事业心有待进一步提高，服务观念有待进一步深入。在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。

## 门诊工作年度总结篇四

### 一、工作量完成情况

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。

### 二、加强护理质量监控，使门诊护理质量得到持续改进。

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，医|学教育网搜集整理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。

### 三、加强环节质量的管理，保证护理安全

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、及时处理医|学教育网搜集整理，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。

### 四、加强护理人员培训和在职教育，提高了护理人员整体素质

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。

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山东大学本科网络教育学习机会。

时间如流，岁月如梭，转眼20xx年已经结束。回顾本年，在院部、护理部、科主任的正确领导下，全科护理人员团结协作，在服务流程、服务态度、服务理念上下功夫。大家齐心协力积极努力，提高门诊服务形象，提高医院服务水平，关注科室经济效益和社会效益。全年工作基本按计划顺利完成，但仍存在诸多的不足，现将全年护理工作情况总结如下：

一、工作量统计：

二、主人翁精神：

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。

三、提高护理人员业务素质：

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。

#### 四、科室下功夫抓服务质量、服务态度：

大多数同志的服务意识，医学教育网搜集整理服务观念有所转变，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。

#### 五、大家积极动脑子想办法：

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。

#### 六、做好护理管理工作：

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主动去干，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，医学教育网搜集整理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。

在院领导的支持下，护理部全体同志齐心协力，在工作上积极主动，不断解放思想，更新观念，树立高度的事业心和责任心，围绕科室工作性质，围绕医院中心工作，严格管理，求真务实，踏实苦干，在医德医风、医疗质量、基层建设等方面取得了较好成绩，截至12月底，完成门诊静脉注射211683人次，肌肉注射2100人次，皮试22160人次。较圆满地完成了医院交给的各项工作任务，取得了一些成绩，现总结如下：

工作上，对门诊护士加强了“三基”训练的学习，以不断增进新知识、新业务。每日早晨到班前提问一个小问题，达到共同学习的目的。加强了护士们的消毒隔离，安全输液意识，护士经常巡视输液病人观察用药的安全性，医学教育网搜集整理对刺激性药物及特殊药物观察输液情况，发现问题及时报告医生做好处理。并且防治院内感染及交叉感染，认真做好各项消毒无菌技术操作，注射药、外用药、抢救仪器的监督，做好“三查七对”，防止了差错事故的发生。

我科护理人员结构中，护士占个级人员比例的90%，把重点放在对护士的培训。由科室每月考核一次，考核成绩记入技术档案，对考核成绩差的反复训练，直到成绩合格，做到人人过关。

今年护士长组织全科护理人员理论考试12次，考核参加人员6人，参加率100%，合格率100%。操作考核12次，参加人员6人，参加率100%，合格率100%。今年业务学习12次，晨会提问平均每月2~3次。

其次，加强护理质量控制，提高护理质量。完善门诊各项核心制度的制订、督查和落实，执行各项奖惩制度。充分调动护理人员的工作学习积极性和主动性，建立检查通报、建议整改及效果评价制度，考核结果与奖惩挂钩，不断提高护理服务质量。护士长不定期科室检查、督促、医学教育网搜集整理考评，每月检查3~4次，对存在问题及时反馈，及时改正。引导护理人员提高对门诊病人的服务工作质量，多次组织护士学习。

再次，加强护理安全管理，保证护理安全。提高了护理人员的法律意识，依法从护，保护病人及护士的自身合法权力。护理缺陷的管理，坚持严格督查各工作质量环节，发现安全隐患，及时采取措施，是护理差错事故消灭在萌芽状态。护士长规范护理缺陷差错事故记录本，发现问题及时记录（内容包括：时间、当事人、事情经过、结果、定性、原因分析讨论、改进措施）。

同时，经常与门诊护理人员谈话交流，及时了解护理人员的思想、工作动态，尽全力解决她们的后顾之忧，安心工作。加强门诊护理人员的医德医风教育和行风检查，积极推动“创先争优”活动。加强护患沟通，减少门诊投诉率，医学教育网搜集整理提高门诊病人满意度；不断提供便民服务措施，持续改进服务流程，减少病人候诊、候检时间，进一步提高服务质量。

护理人员是与病人接触最多、最早、最密切的工作者，护理人员的素质和形象，直接影响医院形象。我们将一如既往的加强护理队伍素质建设，真正提高护理质量，以满足广大患者的需求，更好的为病人服务。

## 门诊工作年度总结篇五

20xx年过去，回首一年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来xx物业工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。回顾当初来xx物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的瑞和一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我这一年来的主要工作内容：

- 1、按照要求，对业主的档案资料进行归档管理，发生更改及时做好跟踪并更新；
- 2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上；
- 3、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档；

4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈；

6、资料录入和文档编排工作。对公司的资料文档和有关会议记录，认真做好录入及编排打印，根据各部门的工作需要，制作表格文档，草拟报表等。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在xx物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。