

## 医院门诊护士个人工作总结 ( 精选5篇 )

### 篇1：医院门诊护士个人工作总结

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，在业务流程、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11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XXX%，。护理团队满意度调查为XX%

#### 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人，必须以身作则、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，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。

## 篇2：医院门诊护士个人工作总结

门诊护理工作在医院领导的关怀支持下，在护理部和门诊部主任的直接领导和业务指导下，在医院各科室的大力支持协助下，通过门诊人员的齐心协力，配合医院当前开展的“优质护理服务工作”等活动内容，紧紧围绕医院的中心工作，门诊护理管理有了明显改变，今年门诊护理人员从医疗质量、服务态度、精神风貌等各个方面都有了明显的进步。现总结如下：

1、坚持行风建设，不断提高护理人员的服务质量，强化护理安全的思想教育，加强责任心，严格执行各项规章制度，避免护理缺陷和差错的发生，杜绝医疗事故，确保医疗安全。

2、根据卫生部《关于在公立医院实行预约诊疗服务工作的意见》的要求，结合我院开展预约诊疗服务工作的实际情况，制定开展预约诊疗服务工作实施方案，取得了良好效果。

3、改善门诊服务、方便患者就医，延伸优质护理的精神，门诊部在高峰时段全面加强门诊各科室的协调;不同时段坚持多项预约措施;和中国联通新疆分公司合作开展116114预约平台工作，方便患者就诊，和亚新网合作为患者提供咨询服务，保证了我院门诊医疗质量，缩

短了患者就诊、检查、治疗、取药的等候时间，极大的提高患者对门诊诊疗工作的满意度。我们对门诊流量实行实时监测，根据门诊流量监测获得等候诊疗的患者数量、实际提供服务的医生人数或窗口数，判断是否需要增加工作人员或服务窗口，每月对门诊服务质量工作、门诊管理工作、出诊医师管理工作做出分析评价与持续改进，因而有效缩短了患者就诊等候的时间。

4、认真做好门诊行风投诉接待工作，给投诉患者做好协调及解释工作，及时化解医患矛盾，对投诉意见及时检查，尽量把医疗纠纷消灭在萌芽状态。同时开展门诊、医技、住院和职能科室满意度调查，每月发放满意度调查表150份，及时将信息反馈上报给院领导和护理部，对门诊护理工作中的不足之处及时调整和整改。

5、门诊的等级医院评审工作，始终和医院迎评办的要求和任务同步，认真细致的完成每次的任务。

6、平时做好门诊各窗口科室的协调工作，如遇门诊患者高峰期窗口较拥挤时。导诊护士及时维持秩序、排队就诊，并提醒病人防偷防盗。

7、每周进行护理安全隐患检查，科内人人参与，对工作中存在或潜在的护理安全隐患，及时上报护理部并及时整改。1月—9月，门诊护理人员无护理差错事故发生，无有效投诉。

8、鼓励护士主动报告不良事件，对可能存在的隐患进行原因分析，并积极改进工作。

9、门诊护士按照学历、工作年限、职称及综合素质评价分为n3级别，完成门诊护士的培训计划，今年门诊护士2次参加医院组织的急救培训，开展1气管插管配合，2除颤仪、监护仪、心电监护、简易呼吸机的使用，3心肺复苏，4急救模拟演练，通过培训，护士急救技能得到了很大提高。

10、深化“创优”工作，健全门诊护理的各项规章制度，不断优化就医环境，在门诊开展各项便民措施，人性化服务，提高了满意度。导诊人员，能正确引导患者就医，提供主动服务。

11、加强护理队伍建设，提升专业水平与素质内涵，深化“创优”工作，健全门诊各项护理工作的规章制度，在20xx年1月—9月期间，完善输液等流程，使病人就诊更快捷、方便，提高了工作效率。在20xx年1月—9月期间，开展了出院患者电话随访工作等服务，极大地提高了患者的满意度。20xx年10月，为了降低医疗风险，减少人力资源的浪费，积极配合卫计委的三级诊疗方案，医院在权衡利弊之后关闭了门诊注射室的工作，将注射室护理人员转至导诊岗位，以加强门诊窗口的工作。20xx年10月因导诊的工作性质，已不符合兼职出院患者电话回访这一工作，故在申报院领导之后，门诊已停止出院患者电话回访这一工作。

12、配合医院护理部完成了专科护理学习班的工作，得到了好评和认可。

14、不足之处护理科研工作开展力度不足，论文发表不尽人意。在今后的工作中，门诊护理人员会更加努力工作，做优秀的白衣天使!

这一年的我在自己的不断努力下也是有较大的成长，往后的时光我更是需要让自己慢慢的在其中去奋斗，更是努力地让自己的生活有所改变，这样才能够真正的让自己有去前进的动力与信心。当然我更是会在下一年不断地激励自己，促成自己最棒的成长。

### 篇3：医院门诊护士个人工作总结

在20\_\_年新的一年里，我们坚持把“以”病人为中心“的人文护理理念融入更多实际具体的工作细节。在管理形式上追求”以病人需求为服务导向“，在业务上注重知识更新积极吸纳多学科知识，在队伍建设上强调知法、守法、文明规范服务和为病人营造良好的修养环境，逐步把护理人员培训成为病人健康的管理者、教育者、照料者和研究者角色。特制订20\_\_年护理工作计划：

#### 一、加强护士在职教育，提高护理人员的专业素质

1、强化相关知识的学习掌握，定期组织护士授课，实行轮流主讲，进行规章制度及专业的培训。如遇特殊疑难情况，可通过请医生授课等形式更新知识和技能。互相学习促进，并作记录。

2、重点加强对护士的考核，强化学习意识，护理部计划以强化“三基”护理知识，50项护理操作及专科技能训练为主，由高年资的护士轮流出题，增加考核力度，讲究实效，不流于形式，作为个人考评的客观依据。

3、做好低年资护士的传，帮，带工作，使年轻护理人员理论与实践相结合，掌握多学科知识和能力。

4、随着护理水平与医疗技术发展不平衡的现状，有计划的选送部分护士外出学习，提高护理人员的素质，优化护理队伍。不断的更新护理知识。

#### 二、护理安全是护理管理的重点，安全工作长抓不懈

1、护理人员的环节监控：对新调入护士以及有思想情绪的护士加强管理，做到重点交待、重点跟班。切实做好护理安全管理工作，减少医疗纠纷和医疗事故隐患，保障病人就医安全。

2、病人的环节监控：新入院、新转入、急危重病人、有发生医疗纠纷潜在危险的病人要重点督促检查和监控。

3、时间的环节监控：节假日、双休日、工作繁忙、易疲劳时间、交接班时均要加强监督和管理。

4、护理操作的环节监控：输液、输血、注射、各种过敏试验等。虽然是日常工作，但如果一旦发生问题，都是人命关天的大事，作为护理管理中监控的重点之重点。

5、护理部不定期的进行护理安全隐患检查，发现问题，解决问题，从自身及科室的角度进行分析，分析发生的原因，吸取的教训，提出防范与改进措施。对同样问题反复出现的科室及个人，追究相关责任，杜绝严重差错及事故的发生。

### 三、转变护理观念，提高服务质量

1、培养护理人员树立“以病人为中心”的观念，把病人的呼声作为第一信号，把病人的需要作为第一需要，把病人的利益作为第一考虑，把病人的满意作为第一标准。加强主动服务意识，质量意识，安全意识，在进一步规范护理操作的基础上，提高护患沟通技能，从而促使护理质量提高，确保护理工作安全、有效。

2、注重收集护理服务需求信息，护理部通过了解回访意见、与门诊和住院病人的交谈，发放满意度调查表等，获取病人的需求及反馈信息，经常听取医生的意见及时的提出改进措施，同时对护士工作给予激励，调动她们的工作积极性，从思想上，行动上作到真正的主动服务。把“用心服务，创造感动”的服务理念运用到实际工作中。

3、严格执行查对制度，强调二次核对的执行到位，加强安全管理的责任，杜绝严重差错及事故的发生，坚持每周进行两次护理大查对。在安全的基础上提高我们的护理质量

4、深化亲情服务，提高服务质量。在培养护士日常礼仪的基础上，进一步规范护理操作用语，护患沟通技能。培养护士树立良好的职业形象。

### 四、合理利用人力资源，避免人浮于事的局面

我科的护士比例搭配未达到要求，护士的人员少。工作繁重，护士长应根据科室病人情况和护理工作量合理分配人力资源，弹性排班，增加高峰期上班人数，全科护理人员做到工作需要时，随叫随到，以达到保质保量为病人提供满意的护理服务。

### 五、树立法律意识，规范护理文件书写

随着人们法律意识的提高，医疗事故处理条例的颁布，如何在护理服务中加强法制建设，提高护理人员法制意识，已成为护理管理的一个重要环节。严格按照省卫生厅护理文件书写规范要求，护理记录完整、客观。明确护理文件书写的意义，规范护理文件书写，并向上级医院的同行请教，明确怎样才能书写好护理文件，以达标准要求。结合我院书写护理文件的实际情况，进行总结和分析，提出相应对策，为举证提供法律依据，保护护患的合法权益。

六、加强院感知识培训，严格执行医院感染制度，预防和控制院内感染的发生

加强医院感染的只是培训，学习医院感染管理办法，采取行之有效的措施，防止院内感染的暴发和流行。严格执行消毒隔离制度、无菌技术操作规程，做好消毒与灭菌工作，采取合理的诊断治疗方法使用抗菌药要有的放矢，开展医院感染的监测工

#### 篇4：医院门诊护士个人工作总结

时光飞逝，20xx年10月至今，短暂的9个月里，从肿瘤科迎来年度第一批江汉大学英护大专的实习生，到今天送走同济中专的最后一批学生，回想我们和学生共同工作、共同进步、共同进步的师生情谊感触良多。

肿瘤科20xx-20xx年度共接受八批护理专业实习生参与毕业生产实习，总人数128人，其中中专25人，大专73人，本科30人，分别来自于江汉大学英护大专、长江大学大专、武汉工业学院大专、同济中专和同济中起本。

xx年度我科护理总实习带教周数为284周，期间组织护理教学讲课及查房20次，参观化疗配药间及放疗中心共16批次，随机抽考操作98人次，组织学生出科理论考试共8次。

我科的带教老师队伍本年度进一步扩大，原有带教老师23人，通过各病区护士长推荐和科护士长考核选拔，于今年3月份增加带教老师12人，现共计35人。通过以老带新，培育了带教新人。

在加强带教力量的同时，我科对带教老师强调责任意识，注重对护生安全生产意识的培养，年度无师生分离现象，无临床带教安全生产差错、事故发生，无重大违纪情况。

在科护士长和和护士长的大力支持下，我科积极组织江大英护大专的实习生刘峰、张暖等同学演出的小品《明天会更好》，通过层层选拔和激烈竞争，在同济医院20xx-20xx年度师生健康演示赛上荣获三等奖，同时也使老师和同学在临床健康教育工作技巧和人际沟通技能上有了质的飞跃和长足进步。

古人云“师者：传道、授业、解惑也”。我们在带教过程中既严格要求，又注重关心爱护护生。从工作中指导，从生活上关心，从心理上安慰。积极为学生创造动手操作的机会，树立正确的职业观和人生观。与护生建立了良好的沟通渠道。主动征求每位学生的意见和建议，及时研究改进我科的教学方式和带教工作程序。不断增强学生的责任意识、优质文明服务意识及以病人为中心的服务理念。相信在同济医院实习中的所见所学一定会使学生们在今后的工作中受益终生。看看一张张青春的笑脸，好像让老师们又回到了自己刚进入临床的青葱岁月。我作为肿瘤科的教学总辅导在工作间隙会定期到五个病区巡视学生，总会为这种融洽的师生关系感动与自豪。

#### 篇5：医院门诊护士个人工作总结

光阴飞逝，转瞬又到了一年的年末，回望这一年来我在护士长的岗位上所做

的工作，心中有好多感触;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，在科室工作特别是护理工作中以身作则，勇敢管理，仔细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。踊跃配合主任做好医护协调工作，指引大家做好医护交流;实时发现并解决一些摩擦和矛盾，加强了科室凝集力，使中医科成为一个暖和的大家庭;让医生护士在身心欢乐的状态下工作，也为病人创造了温馨、和睦的病区住院环境。

### 二、狠抓护理业务培训

作为一其中西医联合内科综合科室，我们科面对病种杂，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，仅有一名是中西医联合护理大专毕业，其他都是西医护理专业毕业，在学校仅认识到简单的中医基础知识;在西医“专科护士”培训不停深入发展，专科护士特点和优势愈来愈显然的今日，中医科护士没有特定的专业知识和发展方向，这在一定程度上影响了这个集体的工作踊跃性和队伍的稳固性，也给病区护理工作质量带来了负面影响。针对这一现实，我坚决决定：从我做起，全员培训。采纳业务授课和业务查房相联合的方式，发动科主任和医生参加，对包含呼吸、循环、消化、神经系统的常有内科疾病知识进行培训，对中医基础知识和常用技术系统培训，甚至对一些普外科和骨科疾病的守旧治疗、护理知识，也进行了培训。一年的系统培训下来，查核结果表明，护士对上述各系统常有疾病都有了全面的认识和认识，这不单提升了她们的业务技术水平，也极大的加强了护士对自己、对科室发展的信心。今后，我又采纳平时加强的方式，不停联合病房现有病例加强培训过的知识，终于打造出了一支技术过硬、有中医特点的护理队伍。

### 三、试试文化管理，力求做出特点

多年的护士长经历，使我深切的领会到：关于一个团队而言，规范其行为诚然重要，但更重要的是要改变其思想，升华其心里世界，要让“护士长管理”这个外因，经过护士“个人素质”的内因起作用。为此，我采纳了一系列举措：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，引起她们对人生、对事业的考虑。耳濡目染之中，我们中医科的护士，人文素质有了很大提升。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---护理工作质量提升”的良性链条。近几年，不单中医科的护理文化建设搞得风生水起，并且圆满的达成了各项工作目标。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。内行风评论检查中，中医科的健康教育和护理服务，更是博得了参检专家的一定和赞誉。

### 四、着重服务细节，提升病人满意度

比方说，在对病人的健康教育方面，多半科室的做法是，纯真依赖护士口头宣教，但我经过长久以来的察看，发现了一个缺点：护士说得少了，内容涵盖不全，说得多了，



由于时间有限，就会说得快而没有要点，这样，病人根本记不住。为此，我把住院宣教的内容列了一个纲要，作为护士口头宣教的内容，而把详尽内容输入电脑，护士在做纲要挈领的宣教后，把详尽的资料发于病人，这都起到很好的成效。近似的还有“鼻饲知识宣教”、“痰培育标本留取方法”、“尿培育标本留取注意事项”等等等等。这类口头和书面相联合的宣教方法，不单有助于病人掌握，也节俭了护士大批时间，所以深受大家欢迎。

#### 五、不停学习总结，提升自己素质

俗语说，打铁还需自己硬，在仔细做好科室护理管理工作的同时，我坚持学习新知识，不停总结临床护理经验，提升自己综合素质。于20xx年5月参加了心理咨询师考试，望在8月份获取三级心理咨询师证书。一年来，先后在国家级、省级杂志上发布学术论文3篇，在我院院刊上发布诗歌1篇，散文两篇。

#### 六、不足之处和努力方向

面对我的病人我的科室，我能够坦率的说，为了你们，我向来在努力!可是，面对自己，我深知工作中还有好多的缺憾，比方，科研是护理工作行进和发展的重要动力，但我们中医科的护理科研项目到现在仍是空白;再比方，有时，过于严苛的要求，我甚至看到过护士的眼泪和无奈。所以，展望将来，对新的一年的护士长工作我充满了信心，作为护士长我的努力方向是：

- 1、力求在护理科研方面有所打破;
- 2、宽严联合，让自己的管理方式更为成熟。