

最新门诊半年度工作小结 门诊部上半年 护理工作总结(模板10篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

门诊半年度工作小结 门诊部上半年护理工作总结篇 一

一、工作量完成情况

门诊共配合完成手术：717例、换药：2478例、输液：5286、雾化514例、吸氧：168、肌注：1307、皮试：1321、手术台次较去年减少69台、门诊换药较去年增长509人次、输液较去年上涨564人次、雾化较去年增长319人次、吸氧较去年同期增长105人次。

二、深入开展优质护理服务

1. 按照医院及护理部的标准进一步开展落实优质护理服务措施，护理人员严格执行门诊患者核查制度，对所有患者进行治疗前各项查对，落实核查制度，每月不定期接受护理部二级质控小组的督查，对门诊患者进行满意度调查，对存在的问题及时反馈到当事人，限期整改，落实。

2. 组织护理人员参与护理部组织的优质护理成果展评：对科室开展的优质护理内容、项目、成果进行展示，通过全院护理单位的展示，发现工作中还可以深入开展的服务项目，提高了护理人员主动服务意识，和认识差距的意识。

3. 根据护理部要求开展核心制度月的活动，对可实际全院的护理质控度进行强化掌握，促进对制度的落实掌握。

4、在二楼配备导医，实行分诊、导诊工作，在医院实施一卡通的前期，提前与宣传科沟通做好门诊患者宣传工作，在实施前，在医院牵头，党政办配合，门诊部组织下开展一卡通实施应急演练工作，对可能发生的问题进行梳理，现场排查解决，规范一卡通流程，制定出纸质版流程，下发各诊室，便于坐诊医师操作、实施。

三、加强护理质量监控，严把护理质量关，保障护理质量。

1. 认真组织护理人员学习护理部指定的各项考核标准及科室的质量考核标准，实行科室二级考核，对科室的各项工作，提前计划，逐项分解，每周制定工作重点，将工作组条分解在每周，每天，护理人员按照计划工作，每周不定期督查，质控员随时度，对查出的问题现场整改，对责任不明确或意见不统一的，护士生活会集体讨论规定，或在晨会中共同讨论现场解决制定。

2、每周晨会组织护理人员提问，对未能掌握的，督促及时复习，直至熟练掌握。

3. 落实岗位责任制：针对门诊部的具体新开展工作情况，重新修订了门诊部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，严格执行首诊负责制、护理安全核查制度。

4. 加强急救物品管理：每月专管人进行全面检查一次，护士长每周检查，班班交接，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%。

5. 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，严

格落实手卫生制度，内镜器械洗消制度、质控员能认真履行
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。

6、对科室的绩效考核方案中涉及的考核内容、分值，组
织讨论，共同制定绩效考核方案。

四、加强环节质量的管理，保证护理安全

1. 每月进行护理安全隐患排查，加强护理操作环节控制，每
月定期召开质控会议，对在查房和平时工作中发现的问题，
进行安全隐患分析，对可是可能发生的护理安全隐患，讨论，
制定预防措施，避免出现护理安全隐患，逐条及时指出，分
析原因，落实整改措施。组织护理人员参加护理部举办的护
理安全知识讲座，上半年组织护理应急预案演练2次，让护理
人员通过演练发现问题，环节的衔接，实际工作的落实，鼓
励护士主动上报护理不良事件，组织护理人员学习护理不良
事件分类、标准、处理流程，提高护理人员对护理不良事件
的防范意识。

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，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节假日、
午间值班检查指导，保证护理安全。

五、加强规范化人员培训和护士在职教育，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，
科室组织高年资护士进行护理查房1次，进一步提高护理人员
理论水平，逐步积累护理人员基础知识。

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、输氧、简易呼吸器等技能培训、考核，考核合格率100%。

4. 鼓励护士外出参加学术交流及各种培训班、学历考试，上半年我科有三人参加大专继续教育、2名参加本科继续教育。

六、护理各项指标完成目标

1. 急救物品完好率达100%。

2. “三基”理论考试合格率100%(合格标准80分)。

3. 护理技术操作合格率100%(合格标准90分)。

4. 一人一针一管一用灭菌执行率100%。

5. 医疗器械消毒灭菌合格率100%。

6. 病人综合满意率95.06%。

七、存在问题：

1. 年轻护士理论基础差，理论考试有补考现象。

2. 个别护士主动服务意识差，对患者的服务不够，出现患者不能及时得到帮助的现象。

3. 个别医务人员对消毒隔离重视不够意识，手卫生落实不够，输液卡签字落实整改有反复的现象。

4. 护理论文发表少，无护理科研。

5. 健康宣教栏未能按规范顺利开展。

门诊半年度工作小结 门诊部上半年护理工作总结篇二

在20__接触这个行业时，在选择客户的问题上走过不少弯路，那是因为对这个行业还不太熟悉，总是选择一些食品行业，但这些企业往往对标签的价格是非常注重的。所以今年不要在选一些只看价格，对质量没要求的客户。没有要求的客户不是好客户。

一、20__年下半年工作计划如下

1. 老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。
2. 有老客户的同时还要不断从各种媒体获得 客户信息。
3. 好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能向结合。

二、对自己有以下要求

1. 周要增加?个以上的新客户，还要有?到?个潜在客户。
2. 周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。
3. 客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作才有可能不会丢失这个客户。
4. 客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的客户。在有些问题上你和客户是一直的。
5. 不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。

6. 所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下气。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。

7. 户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。

8. 信是非常重要的。要经常对自己说你是最好的，你是独一无二的。拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

9. 公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

10. 了今年的销售任务每月我要努力完成?到?万元的业务额，为公司创造 利润。

以上就是我这一年的工作计划，工作中总会有各种各样的困难，我会向领导请示，向同事探讨，共同努力克服。为公司做出自己最大的贡献。

门诊半年度工作小结 门诊部上半年护理工作总结篇三

1、完善在岗护理人员业务档案。3月初，护理部为全院在岗护理人员建立了业务档案，补充完善资料，集中护理人员相关信息，做到对护理队伍情况全面掌握，为合理调配全院护理人力资源做好资质查对工作。

2、组织药剂、总务、设备科同临床科室召开协调会。4月份的协调会上各位护士长就工作中存在的问题向各支持科室提出，后勤支持科室主任分别给予满意的答复，把为病人提供优质护理服务的工作落实在行动上。

3、积极贯彻年初县卫生局的精神，启动“优质护理示范病区”的创建活动。4月份，护理部制定创建方案，定点内一科为“优质护理示范病区”，到该病区召开“优质护理示范病区”创建工作会，充分做好前期准备工作。重新整合内1科护理人员，并按护理人员资质和能力，调整了以前的排版模式和各班职责，5月2号顺利启动该活动实施方案。方案实施期间护理部和病区管理人员结合实际情况不断对方案进行修订完善，为下步在全院推广优质护理示范工程打下坚实基础。

4、为庆祝和纪念5、12护士节，5月12号下午3时，在医院六楼多功能会议室内，李院长为全院13名优秀护士颁奖。李院长、董院长就医院业务发展和护理队伍建设跟住院部各科室主任及全院护理人员进行了座谈，与会主任和护士长们提出了很好的意见和建议。院领导在会上充分肯定了护理人员的工作态度和工作业绩，并鼓励护理人员敬业奉献，要求主任们理解和支持护理工作，关心和帮助护理人员。

5、选拔优秀护理人员，为新住院大楼搬迁做好人员人才方面的准备工作。年初，护理部制定了科学、合理的人才选拔方案。从2月底的医德医风考评、5月11号的护理理论考试、6月12号的护理操作考试、6月29号的护理管理人员竞聘演讲中综合成绩取前13名作为护理管理人员储备人员。这次的方案在院领导的重视和支持下得以顺利进行，公开公平选拔管理人员，工作中既树立了正气，又激发了广大护士的工作热情和自信心。每一轮的选拔，护士都把自己最优秀的一面展示出来，从而也提高了护士在全院干部群众心中的地位。

6、5月底，根据上级主管部门要求对全院护理文书进行了部分改版。简化护理文书书写格式，减少文书书写时间，把时间还给护士，把护士还给病人；让护士有更多的时间与病人进行语言上的沟通交流。嘘寒问暖，拉拉家常，因人因病适时进行宣传教育，体现人文关怀，提高病人满意度，通过出院病患的宣传提高医院的知名度。

7、加强危重病患者的管理和基础护理落实。护理部经常下科室督促检查危重病患者的护理措施及各项基础护理措施落实情况，每月对科室护理工作质量进行检查督导，并提出相应的处理、整改措施，切实体现护理工作的持续改进。

8、坚持护士长例会制度。护理部每月召开护士长例会，会上向护士长反馈护理质检情况，指出工作中需要注意的问题，听取临床意见和建议。每季度举办护士长培训班，提高护士长的管理水平，做到全院护理工作平衡发展。

半年来，在院领导的重视下、各级干部同行们的支持和帮助下，护理工作质量、护士职业道德、护理服务水平、护士业务能力等方面都取得了一些成绩，但仍要客观审视自我，工作有待进一步改进。目前，医院正面临临床科室增加，业务范围拓宽的时候，护理工作更要加强与相关科室的协调配合，明确职责，强调落实。加大加快中医护理技术操作参与临床诊疗活动的工作开展，提高医院的吸引力和竞争优势，持续稳步推进我院护理工作的发展。

门诊半年度工作小结 门诊部上半年护理工作总结篇四

一、加强思想教育，提高服务质量

在市区卫生局及有关部门的领导下，积极参加各种卫生系统政治思想教育。认真学习执业医师法的有关内容，高度重视个体医疗在医疗活动中出现的医疗纠纷问题，按医师法规定的范围进行行医，不超范围行医。全面按照市区卫生局的精神进行各项工作。在工作中视患者为亲人，急患者所急，想患者所想，全心全意为患者服务。____年____年救治患者达__×人，无一例医疗纠纷发生，并且受到患者的一致好评，使患者就诊量在不断增加。

二、加强理论学习工作，充分发挥服务作用

自己在工作中，不断的研究中医学理论，并且与实践相结合。在近40年的医疗工作中，中医强调的是要达到内部肌体功能的自身协调平衡，增强免疫力，削弱和排除致病的不利因素。激活有利的内因，调解平衡状态，消除疾病，保持健康。本人能够很好运用中医为广大患者服务，充分挖掘和发挥中医药“简、便、验、廉”的特色与优势，努力为群众提供优质的医疗服务。在治疗慢性疾病中充分发挥了中医的特色，治愈患者达数百人。并在工作中也感到了中医的博大精深，自己深深的体会要为患者更好的服务就要不断的加强医疗理论的学习。

三、加强继续教育工作，严格依法行医

本人持证上岗，按执业范围行医，并根据继续教育相关规定及要求，执业医师执业范围管理办法，本人定期参加呼伦贝尔市，满洲里市举办的各项培训工作。__×年-__×年在市医院，防疫站等会议室，学习了肺结核、乙肝，非典，手足口病，爱滋病，鼠疫等传染病的防治管理办法及医药管理质量的报告。培训工作取得了良好效果，诊断治疗水平得到了提高。

__×月×月×至__×年×月×日，由区卫生局、区防疫站×人组成的医疗检查小组，对全区个体医疗诊所进行了全面检查，检查中发现的主要问题：一是个体医疗诊所医药处方填写不完善。二是对中医诊所的药品进行质量检查。三是中药饮片质量把关不严。通过检查，有效地促进了中药饮片的管理，和处方填写的不足，使区个体医疗诊所在管理方面及药品质量当中得到了提升。本诊所发现的问题，即时整改，杜绝一切隐患。

本诊所还存在不足，房屋布局不合理，中医和中医药知识的宣传不足，今后在工作中，大力推动传统中医的健康发展，并且为广大患者提供质量好，价低廉的医疗服务，争创合格优秀的个体诊所。

门诊半年度工作小结 门诊部上半年护理工作总结篇五

有效地对工作总结，有利于以后工作更好地开展。下面是由小编为大家整理的“门诊部上半年护理工作总结”，欢迎大家阅读，仅供大家参考，希望对您有所帮助。

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。

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和劳动纪律，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，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，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。

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。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)。

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。

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。

4、鼓励护士参加在职继续教育学习，上半年一名护士取得xx

大学本科网络教育学习机会。

五、存在问题：

1、个别护理人员对消毒隔离工作重视不够，存在垃圾筒盖不盖、无菌物品过期、生活垃圾与医疗垃圾混放、冰箱存放食物等。

2、护理论文发表少，无护理科研。

一、工作量完成情况

门诊共配合完成手术：717例、换药：2478例、输液：5286、雾化514例、吸氧：168、肌注：1307、皮试：1321、手术台次较去年减少69台、门诊换药较去年增长509人次、输液较去年上涨564人次、雾化较去年增长319人次、吸氧较去年同期增长105人次。

二、深入开展优质护理服务

1. 按照医院及护理部的标准进一步开展落实优质护理服务措施，护理人员严格执行门诊患者核查制度，对所有患者进行治疗前各项查对，落实核查制度，每月不定期接受护理部二级质控小组的督查，对门诊患者进行满意度调查，对存在的问题及时反馈到当事人，限期整改，落实。

2. 组织护理人员参与护理部组织的优质护理成果展评：对科室开展的优质护理内容、项目、成果进行展示，通过全院护理单位的展示，发现工作中还可以深入开展的服务项目，提高了护理人员主动服务意识，和认识差距的意识。

3. 根据护理部要求开展核心制度月的活动，对可实际全院的护理质控度进行强化掌握，促进对制度的落实掌握。

4、在二楼配备导医，实行分诊、导诊工作，在医院实施一卡通的前期，提前与宣传科沟通做好门诊患者宣传工作，在实施前，在医院牵头，党政办配合，门诊部组织下开展一卡通实施应急演练工作，对可能发生的问题进行梳理，现场排查解决，规范一卡通流程，制定出纸质版流程，下发各诊室，便于坐诊医师操作、实施。

三、加强护理质量监控，严把护理质量关，保障护理质量。

1. 认真组织护理人员学习护理部指定的各项考核标准及科室的质量考核标准，实行科室二级考核，对科室的各项工作，提前计划，逐项分解，每周制定工作重点，将工作组条分解在每周，每天，护理人员按照计划工作，每周不定期督查，质控员随时度，对查出的问题现场整改，对责任不明确或意见不统一的，护士生活会集体讨论规定，或在晨会中共同讨论现场解决制定。

2、每周晨会组织护理人员提问，对未能掌握的，督促及时复习，直至熟练掌握。

3. 落实岗位责任制：针对门诊部的具体新开展工作情况，重新修订了门诊部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，严格执行首诊负责制、护理安全核查制度。

4. 加强急救物品管理：每月专管人进行全面检查一次，护士长每周检查，班班交接，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%。

5. 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，严格落实手卫生制度，内镜器械洗消制度、质控员能认真履行职责，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。

6、对科室的绩效考核方案方案中涉及的考核内容、分值，组织讨论，共同制定绩效考核方案。

四、加强环节质量的管理，保证护理安全

1. 每月进行护理安全隐患排查，加强护理操作环节控制，每月定期召开质控会议，对在查房和平时工作中发现的问题，进行安全隐患分析，对可是可能发生的护理安全隐患，讨论，制定预防措施，避免出现护理安全隐患，逐条及时指出，分析原因，落实整改措施。组织护理人员参加护理部举办的护理安全知识讲座，上半年组织护理应急预案演练2次，让护理人员通过演练发现问题，环节的衔接，实际工作的落实，鼓励护士主动上报护理不良事件，组织护理人员学习护理不良事件分类、标准、处理流程，提高护理人员对护理不良事件的防范意识。

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，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节假日、午间值班检查指导，保证护理安全。

五、加强规范化人员培训和护士在职教育，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，科室组织高年资护士进行护理查房1次，进一步提高护理人员理论水平，逐步积累护理人员基础知识。

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、输氧、简易呼吸器等技能培训、考核，考核

合格率100%。

4. 鼓励护士外出参加学术交流及各种培训班、学历考试，上半年我科有三人参加大专继续教育、2名参加本科继续教育。

六、护理各项指标完成目标

1. 急救物品完好率达100%。

2. “三基”理论考试合格率100%(合格标准80分)。

3. 护理技术操作合格率100%(合格标准90分)。

4. 一人一针一管一用灭菌执行率100%。

5. 医疗器械消毒灭菌合格率100%。

6. 病人综合满意率95.06%。

七、存在问题：

1. 年轻护士理论基础差，理论考试有补考现象。

2. 个别护士主动服务意识差，对患者的服务不够，出现患者不能及时得到帮助的现象。

3. 个别医务人员对消毒隔离重视不够意识，手卫生落实不够，输液卡签字落实整改有反复的现象。

4. 护理论文发表少，无护理科研。

5. 健康宣教栏未能按规范顺利开展。

门诊半年度工作小结 门诊部上半年护理工作总结篇六

20**年上半年，在院领导下和各科室的支持帮助下，门诊部全体医生齐心协力，在工作上积极主动，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，踏实苦干，严格管理，求真务实，在医疗质量、医德医风等方面取得了较好的成绩，截至6月底，接诊约6万人次，圆满完成了工作任务。

坚持以病人为中心，加强门诊医疗质量的管理，规范医疗服务行为，提高门诊医生的人性化服务意识，使每一位医生明确自身的职责所在，主动热情地接待患者，耐心询问病情，细致了解患者患病经过，对所开据的药物认真讲解服用注意事项等，根据患者不同的就诊心理采取相对应的心理指导或安慰，使患者在得到药物治疗的同时得到心理指导，增强战胜疾病的信心。通过人性化服务的实施，医疗质量得到显著提高，患者对门诊医生的满意度大大提高，门诊投诉率明显降低。

严格规范门诊医师的仪表仪态。加强门诊医德医风教育和行风检查，提高门诊医生的职业道德修养和医患沟通能力，杜绝拒绝患者就医或应付患者等现象的出现。通过医德医风工作的建设，门诊医师的职业道德素养明显提升，服务意识得到增强。

认真执行首诊负责制、交接班制度、危重病人抢救制度，明确各级医师职责，完善诊疗程序，加强和完善门诊各项核心制度的制订，督促和落实5s的执行情况，严格执行各项奖惩制度。对门诊各种医疗文书的书写质量定期进行检查，提高门、急诊病历、处方及各种申请单的书写质量合格率。严格腹泻、传染病及药品不良反应的上报和登记。严格抗生素分级使用，提高药敏试验的使用率，杜绝抗生素滥用的现象。

半年来门诊的各项规章制度得到严格执行，医疗文书的书写质量显著提高□5s的执行情况良好。

加强急诊急救知识的学习，使门诊医师熟悉急诊急救在当前社会的重要性，稳进急诊急救队伍建设，完善急诊、入院等程序，依据患者的病情做出就诊顺序的调解，使危重患者可以得到优先救治，做到了及时、正确、有序抢救每一位危重病人，并书写好门诊病历，坚决杜绝任何医疗差错和医疗事故的发生，使急诊服务及时、安全、便捷、有效。

门诊有导诊、分诊、轮椅、担架车、护送服务等各种便民措施。如果门诊患者出现异常增多，会安排专人现场协调、维护就医程序、增加出诊力度，医生提前上班、推迟下班，减少患者因候诊时间长而产生的不满意现象，保证每位患者及时就医。

医院会议按时参加，认真领会会议内容，每月召开门诊例会，总结本月的工作，查漏补缺，发现问题及时更改。合理安排门诊医师的排班，尽量使每一位医师都有机会参加院内外开展的各种学术讲座，提高医疗技术水平，使所学的知识得到及时更新。

今后我们将不断总结经验，为医院的发展而不懈努力。

门诊半年度工作小结 门诊部上半年护理工作总结篇七

1、本年度部分科室门诊登记填写认真、完整。各科室相应登记填写认真、详细。院内各科室急、危、重症病人登记本基本按时完成。门诊诊断证明盖章xx人，登记完整。临床科室急、危、重症病人及疑难病历讨论欠缺，在今后工作中有待进一步加强。

2、住院病历、门诊病人人数完成情况：全年归档住院病历xx份，其中住院病历内科xx份，外科xx份（其中耳鼻喉10份），妇产科xx份。门诊观察病人人数内科xx人，外科xx人，妇产科xx人，中医科xx人，口腔科31人。本年度已完成年初制定的计划，下一步住院及门诊观察病人人数有待进一步加强。住院、门诊病历质量仍需进一步加强。

3、处方书写情况，处方普遍存在字迹潦草、漏项、书写欠正规。处方药品通用名使用不够满意，未能达到规定比例。下一步处方的问题有待进一步加强。

4、申请单及报告单情况：主要存在申请单书写潦草，个别申请单仅有主诉无其它内容的问题，报告单仍存在多多少少的字迹潦草、报告结果涂改的情况。今后有待进一步的加强。

1、全年组织门诊会议14次，主要是抓医疗安全、医德医风建设，督促医疗文书、病历、处方及种登记的书写，并将会议内容传达到各科室以及科员。使每一位工作人员领会会议精神，按会议要求完成本职工作。

2、医院注重人才培养以及人才引进。本年度送出一人到三级医院进修学习彩超、心电图。并聘请内科副主任医师一名，为我院内科壮大了实力。多次派出多名人员参加上级医院组织的医疗技术新进展、新业务会议，且能够将所学习内容以讲座形势传达到每一个人。并组织学习了《中西医漫谈》、《高血压病的防治》、《狂犬病的防治及狂犬疫苗的应用》等医疗知识讲座。

1、兄弟医院联谊：今年5.12护士节我院全面组织职工发挥特长，与xx医院开展联谊会，并举办护士演讲比赛取得优异成绩。更进一步提高了医院的知名度，进一步体现了全院职工的向心力、凝聚力。为我院争得荣誉。

2、本年度在上级医院教授的指导与协助下普外科拓展业务范

围。能够开展大型手术经腹会阴联合直肠癌根治术，口腔科能够开展腮腺肿瘤手术，耳鼻喉科更为突出，能够独立完成鼻腔肿瘤、鼻中隔矫正术。使我院下一步拓展业务范围有了一个良好的开端。

全年体检工作繁多，大型体检活动5次，其中南营、朱庄、赵庄查体近300人次，教师体检400人次，石桥实验小学查体14人等工作中存在人手少，工作累的情况下能够精心组织、认真安排，圆满完成查体任务。

1、本年度各级部门指令性工作接连不断，主重有各村旧村改造拆迁、现场救护工作。为高考护航、现场急救。参与安全生产和协发展的活动，发放宣传材料，展板展览等工作。

2、听班工作方面：完善了抢救小组，听值班制度。要求听值班人员24小时保持通讯畅通，就近听班，随叫随到，按时完成各项抢救与手术工作。并得到院领导的认可，以及病人的一直好评。

回顾本年度的工作，虽取得一定成绩，但还要进一步加强，提高各项管理制度的落实。不定期检查、督察医疗护理工作，进一步提高医疗文书、病历、处方的书写质量。强化医患关系，减少医疗纠纷，认真落实医患沟通，和谐医患关系，防范医疗风险。在新的一年里为我院的改革、建设做出更大的贡献。

门诊半年度工作小结 门诊部上半年护理工作总结篇八

一、20**年1—4月新农合运行基本情况。

(一)新农合参合情况

20**年，我县新农合以村为单位覆盖率达到100%，参合农业人口总数达196042人，参合率97.19%。

(二) 新农合基金筹集及使用情况

今年基金筹集总额为4508.97万元，其中588.12万元为农民自筹，各级财政补助资金为3920.84万元。

去年结余基金957.94万元(含风险基金254.06万元)，今年我县新农合可用基金为5466.91万元。

截止2012年4月底，县财政新农合补助基金已经到位1450万元，中央财政预拨新农合基金846万元，省级下拨604万元，市新农合补助基金暂未到位，基金到位率现为37%。

20**年1—4月，我县共为参合农民报销医疗费用663.76万元，占本年度基金总额15%。

二、主要工作成效

一是圆满完成新农合20**年基金收缴工作，参合率达97.19%；二是严格控制了次均住院费用，提高了农民受益度，新农合实际补偿比达43%；三是各级医疗机构基础设施建设及医疗服务行为进一步规范。

三、主要工作措施

(一) 调整方案，提高参合农民受益度

根据上级新农合统筹补偿方案(川卫办发〔20**〕195号)和医改相关文件精神，我中心结合我县实际情况，以确保参合农民受益度为目标，经反复测算，拟定并报请县政府出台了青川县新农合第七套补偿方案，进一步提高报销比例，严格控制乡镇、县级医疗机构新农合自付药品比例，新增慢性病报

销病种，提高基金使用率，使参合农民“看病难，看病贵”的问题得到进一步缓解。

(二) 奋力攻坚，全面做好新农合门诊统筹工作

根据上级文件精神，结合我县实际情况，经科学测算，今年年初我们报请县人民政府办公室印发了《青川县新农合门诊统筹补偿方案》，并根据方案内容对新农合系统门诊补偿模式进行调整，随后开展为期半个多月的巡回培训，深入每个医院，对经办人员进行面对面培训，确保其熟悉业务技能。

(三) 加强宣传，以新农合制度的优越性为重点。

一是印制新农合宣传资料下发各定点医疗机构，在宣传专栏、病房、村卫生站等位置张贴；二是要求各定点医疗机构在医院醒目位置悬挂新农合宣传标语。

三是通过电视宣传，在县电视台滚动播放；四是指导各乡镇合管办、定点医疗机构利用广播、标语、宣传车、板报、墙报等方式，并组织驻村干部、村干部、卫生院职工、乡村医生深入农户家中宣传讲解新农合政策的目的是、意义、医药费报销办法、报销比例等知识；五是將新农合宣传工作纳入乡镇新农合督导的重要内容，采取定期与不定期的方式深入乡镇、村社，开展入户调查，督导新农合宣传工作的开展情况，及时发现问题并有针对性的采取相应措施。

(四) 创新措施，进一步便民利民。

门诊统筹工作开展以后，各类表册登记，农合系统核销等手续繁琐，极不利于群众报账。

为此，我中心联系软件公司，制作新农合软件与新农合信息平台对接，通过手机短信的方式为百姓报销新农合门诊费用，极大方便百姓报账。

(五)加强监管，确保新农合基金安全

今年以来，我中心继续采取随机抽查、入户调查等方式，1-4月份共组织下乡累计达10余次，加大外伤核实力度，加强对县级以上定点医疗机构督促检查，共查出新农合定点医疗机构违规事件2起，处理2起，查出不符合新农合报销范围150余人，为新农合基金安全提供了强有力的保障。

(六)进一步完善信息系统建设。

一是根据新农合系统需求情况新增ctbs模式安装调试并增加服务器一台；二是不间断下乡指导、维护新农合信息系统各个支点；三是对新农合信息系统服务器进行全方面的维护及数据重做，并新添加了手机报账平台，与200多个村级医疗卫生机构对接。

(七)加大培训力度，提高服务能力。

今年1-4月，我中心积极争取资金，开展三期新农合经办人员培训，共培训400人次。

通过培训，进一步提高管理人员的水平与工作人员的业务素质，促使其规范服务行为，有力的保障了新农合制度在我县进一步开展。

三、存在问题

(一)极少数医疗机构服务行为尚需规范

一是不合理引导病人就医，放宽住院指针，将应该门诊治疗病人收入住院治疗；二是用药不合理，滥用抗生素、开“大处方”，“搭车药”。

(二)宣传工作尚需进一步加强

一是目前宣传软件资料还需要进一步完善;二是各乡镇医疗机构对宣传工作的重要性还有待进一步提高;三是宣传方式重复、单一,缺乏新颖的宣传手段。

(三)个别医疗机构基础设施建设滞后

一是各类设施配备不齐全,新农合稽核人员兼职现象严重;二是新农合各类标识设置不完善,制度不健全;三是部分医疗机构新农合资料档案保存不规范。

(四)对定点医疗机构监督、指导不力的现象客观存在

新型农村合作医疗涉及面广,人数众多,县合管中心人少事多,忙于县外住院人员的报销工作,如何完善合作医疗和监管机制,还需要在工作中不断探索。

四、下半年工作计划

(一)加强新农合宣传工作。

一是把握重点,以农民受益实例为重点,开展宣传;二是创新方式,多用新颖、独特、老百姓喜闻乐见的手段开展宣传。

(二)以项目为抓手,进一步推进新农合制度发展。

一是千方百计争取灾后重建项目资金,使基础设施建设进一步完善;三是为将各乡镇合管办及全县医疗机构工作人员的工资与两保争取财政资金,并按人头争取足额的办公经费;三是加强县内各级医疗机构“三配套”设施建设,提升乡镇卫生院的管理水平和服务能力,解决人才危机。

(三)进一步加大监管力度,防止新农合基金流失。

一是继续实行定期检查、不定期抽查相结合的方式加强对各定点医疗机构住院病人的监管;二是加强对医疗服务行为的监

管，防止医疗机构为增加收入而拖延疗程、增加用药品种、增加检查项目、延长病人住院时间等做法；三是定期向县新农合监督小组汇报监管工作情况，取得其工作上的支持。

四是完善公示制度，做到公开透明。

在乡镇卫生院和村卫生站设立新农合公示栏，将参合农民住院医疗费用的补偿情况，包括患者的基本情况、住院时间、住院总费用、可报费用和补偿金额，以及新农合有关政策、监督举报电话、群众意见与反馈等内容进行严格公示，每月公示一次。

(四)再接再厉，全力做好20**年新农合筹资工作。

一是提早谋划，早安排、早部署，把20**年新农合筹资工作纳入议事日程；二是衔接乡镇做好宣传动员准备工作，并完善信息系统参合数据核对与管理。

20xx年上半年工作可以提炼出三个关键词即探索、忙碌与遗憾。

我们一直在学习，在摸索。

在寻找符合酒店自身条件的营销模式。

一、 营销部主要完成工作

1、 会议接待方面

20xx年上半年主要接待了，陕西省媒体代表团、陕西商会、省外办、八中分校、华中科技大学等活动，在4月份，酒店领导将酒店接待的完成情况确立为考核营销部工作的重要指标，制定了销售任务。

为此市场销售部力求重点突破，全力以赴以确保经营目标的完成。

市场销售部克服了人员不足，工作量大，会议场地局限等诸多困难，在5月份圆满完成制定的30万的经营目标。

这一成绩的取得除了市场销售部人员之间的精诚团结与密切合作之外，离不开酒店所有领导的正确领导与关心，更离不开其他部门同事的大力支持与帮助。

2、 客户的开发与维护

a□ 客户开发□20xx年市场销售部新开发个人和商务公司协议客户30个。

新签订5家网络订房公司携程网、艺龙网、联通114、同程网等(网络订房这一块，主要的客源还是来自携程、艺龙、114)。

b□ 客户的维护：首先将原有的客户资料进行分类存档，对处于休眠状态的 协议客户一一进行电话拜访。

通过拜访了解到顾客不来消费的原因大概有以下几个方面的原因一是由于公司办公地点于就近选择合作的酒店、二是公司更换了负责外联的负责人、三是觉得酒店发票问题而放弃合作、四是只为某一次合作的优惠价格而临时签订协议，之后并无继续合作的机会。

3、 旅游市场的整体开发

一直以来，酒店与旅行社几乎不存在合作，今年市场销售部在这一方面加强联系。

四月份开始酒店陆续开始与中青旅、北京中旅、和平国旅加强合作意向。

由于我酒店没有涉外接待的条件，致使很多做国际团的旅行社不能合作，现正加强国内团高端团的合作。

除旅行社外，市场销售部与普通商务公司间的合作也取得了一定的成绩。

四月份起，陆续接待了诸如西北工业大学、北京城市建设档案馆、山西盛通源科技有限公司、北京明一文化研究院、华中科技大学等先后入住我酒店，对我酒店表示认可。

二、 市场销售部在工作中存在的不足

1、 在把握市场动向，应对市场变化方面的能力有所欠缺

市场销售部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好形象的一个重要窗口。

它对经营决策，制定营销方案起到参谋和助手的作用。

然而由于不善于扑捉商务会议市场动向，加之获取信息的渠道单一或者是对市场信息的关注度不够，另一个方面的不足表现在无法根据目标市场、季节的变化制定出相应的营销策略。

2、 与宾客间的互动不足

营销部在日常的工作中，除了会议接待的过程中有较少的与顾客面对面交流的时间，其它几乎没有机会与宾客交流。

或者说存在这样的机会我们在无意间就放过了。

我们无法知道顾客需要什么，无法获得宾客在酒店消费的直观感受，甚至有投诉或建议宾客都有可能找不到表达的对象。

这样就很难给宾客创造宾至如归，温馨如家的消费体验。

这一方面恰恰被我们在日常工作中忽略掉了。

三、20xx年下半年工作计划

1、 努力使散客的入住率上一个台阶

20xx年下半年，市场销售部的主要工作之一将放在提高散客入住率上。

我们拥有大多数酒店不具备的优势，那就是良好的区位优势与便利的交通条件。

以及酒店配套设施不完善等，我们会利用所有可能的工具(网络、报刊、杂志及短消息的应用)加大对酒店的宣传力度。

力争全年在散客的入住率上有较大提高。

2、 加强与各大旅行社间联系

下半年市场销售部拟定在旅游社市场加强国内高端团及会议团的合作，争取与各大国内团旅行社之间建立起长期的合作关系，使得这些旅行社有意向将团队安排到我们酒店，以确保酒店客房的收入。

3、 加强主题、价格、渠道营销策略的应用

下半年市场销售部会根据不同的节日、不同的季节制定相应的网络营销方案，综合运用价格、产品及渠道策略将酒店的客房。

使酒店在竞争中始终处于主动的地位，以最大限度的吸引顾客，从而保障酒店经营目标的完成。

4、 加强部门间的沟通协作

建立良好的沟通机制是有效实施营销方案和完美服务顾客的保障。

因此市场销售部会一如既往地积极主动地与各部门进行沟通协作，相互配合。

以一个整体面对顾客，充分发挥酒店整体营销活力，创造最佳效益

5、 具体的目标明确

a□加强会议市场

b□加强国内旅行社高端团队市场

c□争取市场销售部每月收入突破30万

在下半年，我们必将继续探索，继续学习，我们希望不再留有遗憾。

我们不奢望尽善尽美，但希望市场销售部在下半年里，各项工作都有起色，有突破，有创新，最终当然要有不错的业绩。

我始终坚信“天道酬勤”，有付出，就一定会有丰硕的成果等着大家。

门诊半年度工作小结 门诊部上半年护理工作总结篇九

作为一名中共党员，我能够时刻以一名党员的标准来要求自己。在遵守科室各项规章制度的前提下，认真学习各种先进思想，开阔自己的`视野，在科室主任和护士长的领导下，努力提高自己的思想觉悟和业务水平，认真开展并组织业务学

习，用知识把自己武装起来，像一名优秀的泌尿外科护士迈进。

同时，我也积极地响应医院各部门的号召，踊跃参加医院组织的各项活动，不断提升自己，锻炼自己，丰富自己业余生活的同时，开阔了眼界，增长了见识，促进自己全面发展。

泌尿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、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病人及家属交流与沟通，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较忙，比较琐碎。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。

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，平时坚持参加科室的业务学习，护理人员三基训练，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。

门诊半年度工作小结 门诊部上半年护理工作总结篇十

在卫生局和办事处党委的领导下，在去年成功进行人事分配制度改革的基础上，年初我院进行了新一轮人事分配制度改革，重点解决了人事安排、利益分配、养老保险、医疗保险等职工关心的问题，进一步稳定了职工思想。

加强了行政、财务、后勤、社区等方面的管理，行政管理上做到；三严：严格制度、严格落实、严格监督；业务管理上做到；三早：早预防、早培训、早提高；财务管理上做到三低，即低支出、低成本、低消耗。

并通过实践不断完善各项管理制度，形成了一套既全方位管理，又能充分调动广大职工积极性的管理方案。

使全体职工立足本职工作，尽职尽责，较好的完成了各项工作。

加强精神文明建设，倡导树立团结、民主、人文关怀的工作生活氛围。

利用5.12护士节开展了丰富多彩的文体娱乐活动，职工生活愉悦、友好相处，服务质量也有了明显提高，被县文明委评为全县百佳文明单位。

促进了医院业务技术提高我院立足科技兴院、社区兴院、专科兴院，选送业务骨干到省口腔医院、市人民医院、一四八医院等单位进修学习，逐步提高我院职工的业务技术水平。

鼓励广大职工进行各种形式的学习充电，用科技武装大脑，提高理论水平。

鼓励职工撰写论文著作，在省级以上正式刊物发表专业论文者，一篇奖励50元，市级以上报刊的奖励30元。

同时，经医院整总体设计，在心内科、呼吸内科、消化内科、普外科、骨外科、妇科、产科、儿科、口腔科、中医科等专业逐步形成了专业有特色、学科有带头的格局，并与知名医院专家联合，形成人力共用、资源共享，带动了本院整体业务水平的提高；继续坚持和巩固开展的社区门诊和社区服务项目，加强了社区门诊的规范化建设，利用社区门诊做好医院形象宣传和双向转诊工作，形成了辖区内的社区医疗服务大平台；坚持发展专科，总结合作专科的成功经验，巩固成果，通过大力宣传专科，提升了本院的知名度，也带动了本院业务技术和业务收入的提高。

今年以来，本院多方筹资60万元，投资10万元购置了生化分析仪、呼吸麻醉机等设备，投资20万元对门诊楼进行了整体装修，提高了诊疗水平也极大的改善了群众就医环境。投资30万元用于扩大药库库存，降低了药品价格，让利于群众。

通过开展深入开展优质服务，树立全新形象等活动，提高了的服务意识和服务质量，并通过组织村干部查体、学生查体、进村义诊等活动，提高了医院在群众心目中的形象，塑造了医院新形象。

自新型农村合作医疗实施以来。本院开设了规范化社区门诊八处，开展社区服务，每天送医送药上门服务，今年5月份对参合群众50周岁以上和未使用过合作医疗证报销的进行了上门免费查体。

同时本院还科学设立就诊、报销程序，方便群众就诊报销。