

医院门诊部工作总结及思路 医院门诊部 护士长年度工作总结(大全8篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。相信许多人会觉得总结很难写？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。

医院门诊部工作总结及思路 医院门诊部护士长年度工作总结篇一

一. 科室建设

2011年，门诊部采取按章管理的办法，把科室人员的服务态度、在岗在位作为管理的重点，多次开会组织学习，进行教育整顿，通过整顿，平时强调人员在岗在位，现在病人找不到医护人员现象较往年明显减少。在加强管理的同时，强化安全意识，扎实有效的做好了安全防事故的工作，严格落实各项规章制度和操作规程，彻底查找不安全因素、隐患，严格落实应聘、实习人员的审查制度。门诊部全年无一例医疗责任事故或差错事故发生，但是仍然存在一些安全隐患。

二. 抓好医德医风建设

工作人员形象的好坏直接影响到我科及医院的形象，我们运用多种形式，强化正面教育，普及医德医风和岗位职业道德的修养。

三. 加大安全管理力度，保障医疗安全

制定切实有效的安全管理措施。安全是保证科室业务开展的重要环节，因此，每位医护人员必须树立牢固的安全意识，

树立强烈的责任感和事业心。

四. 加强监督管理，保障护理安全

为提高护理队伍的整体素质，本着“加强基础护理、注重护理安全”的原则，从基础护理抓起，督促护理人员严格执行操作规范，认真书写护理文书。要求做到语言文明、态度诚恳、解释耐心、服务细心、准确周到、亲切体贴。

五. 培养高素质人才，做好科研工作

发展才会有出路，我们用战略的眼光，可持续发展的角度去考虑，去落实人才建设工作。

医院门诊部工作总结及思路 医院门诊部护士长年度工作总结篇二

即将过去的20__年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来！过去的__月份开始，在__口腔医院的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我们的工作学习得到了不少的进步。

前台是展示医院的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们医院的第一步，是对医院的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了医院的形象。同时，医院对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。努力提高服务质量。认真接听每一个电话，对反应的问题认真解答做好记录同时根据信息涉及的部门或责任人进行调度、传递、汇报。客户来访时我们将时刻注重保持良好的服务态度，热情的接待。在合适的环境下巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我们将加强学习一些关于电话技巧和服务礼仪知识。不断的为自己充电，以适应美容院的快速发展。

根据记录统计，20__年我来医院开始：填写__余次、接待来访客人__余次、订饮用水__余次、做员工考勤表__次、转接电话__余次、更新通讯录__次、快递收发__余次、盘点申购库存__次、收发传真__余次、打印文件__余次、打扫卫生__余次、周末转接电话__次、指纹登记__余次等。

严格按照医院制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的完好情况，对缺少或损坏的物品及时上报相关部门进行采购或维修。根据统计20__年__月份至今共办理各部门各项物品入库__余次，入库物品都配有相应出库记录。

不管是工作时间还是休息时间，医院有临时任务分配，我们都服从安排，积极去配合，不找理由推脱。

作为__的一员，我们将奉献自己的一份力量为医院效命。平时积极参加医院组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解医院的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我们都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和医院给予我们的机会；通过这些日子的工作，我也清醒地看到了自己还存在许多不足，在以后的日子里我们将加强学习，努力把工作做得更好！

医院门诊部工作总结及思路 医院门诊部护士长年度工作总结篇三

我院更年期门诊，自开诊两年来，深受广大更年期妇女的信赖和支持，20__年上半年在院领导的高度重视和支持下，我院更年期门诊工作通过发信，传单，宣教，讲座，妇女病普查宣传，仅半年时间就接诊近百人次。

现在人们由于生活和工作压力大，更年期妇女的症状不仅仅

是老年妇女的症状和表现，在30岁—40岁之间的妇女中就有
很多患者来就诊，表现出更年期妇女所有的一系列症状和体
征。

在近百人次中，以潮热，失眠等更年期症状就诊有12人，以
月经失调，子宫肌瘤等妇科疾病就诊有58人，乳腺小叶增生
有23人，咨询有20人。

存在问题：就诊疾病患者人数偏多，心理咨询人数少；用激
素调节症状的病例少（在这方面我们也慎用）；要求患者随
诊不配合。

今后要加强宣传，多开展心理咨询，疏导工作，多走出去与
各行业中青及老年妇女接触，宣教更年期保健知识，及时
纠正人们错误大量滥用保健品意识；不愿到医院就诊，羞
于述说病情，延误诊治；多开展热线服务，让每一位女性
享受健康幸福生活。

医院门诊部工作总结及思路 医院门诊部护士长年度 工作总结篇四

1. 预防免疫接种工作；
2. 重性精神疾病管理；
3. 院内死因登记信息网络报告管理；
4. 传染病信息报告管理；
5. 慢性非传染病登记报告。

一. 预防免疫接种工作：

1. 指导思想：以《黑龙江省计划免疫程序》及《黑龙江省预防免疫接种工作规范》为指导，做好本场的基础免疫及加强免疫工作，继续加强接种门诊的创建和流动儿童的预防接种工作。

2. 建卡、建证：本地户籍儿童出生后1个月内，外来儿童寄居3个月以上建立预防接种卡、证。预防接种卡由本门诊保管，预防接种证必须由儿童家长保管。

医院门诊部工作总结及思路 医院门诊部护士长年度工作总结篇五

(一) 医疗质量指标完成情况

2、医疗质量指标甲级病案率%危重病人抢救成功率%处方合格率%治愈好转率%申请单报告单合格率%三日诊断率%急救物品完好率%入出院诊断符合率%成份输血率%手术前后诊断符合率%法定传染病报告率%药品收入占总收入比例%(二)核心制度的落实零九年医教科从各科室实际情况出发，狠抓项核心制度。

1、在院长或业务院长带领下，医教科坚持每日查房，了解各科室核心制度落实情况。尤其是上年度落实尚未到位的薄弱环节，如：交接-班制度、病例讨论制度(术前讨论、疑难病例讨论、死亡病例讨论)会诊制度等。根据职能科室对各临床科室督查情况反馈，选择性参与科室早交-班，医教科将科室存在问题和改进意见及时反馈，并跟踪监督科室落实情况。

2、为了了解各项制度的落实情况，医教科对医疗质量的控制采取不定期抽查，每月月底全面检查，每季度进行全院质量控制总结与反馈针对所发现问题重点进行督查与整改。

3、在核心重点落实方面：儿科、妇产科交接-班制度落实较好，个别科室存在危重病人、新入院病人漏交-班现象；内科病例

讨论制度落实较好，个别科室病例讨论不规范，登记本流于形式；骨科、外科在会诊制度上落实较好，个别科室存在会诊程序不规范或申请单填写不规范问题；检验科在输血管理上做的较好；放射科坚持每日读片并对疑难病例进行讨论；急诊科危重病人抢救记录做的很好；麻醉科业务学习坚持较好；药房在抗生素合理应用、处方点评上作了大量工作不足之处是核对制度、三级查房制度有待加强。

(三) 医疗文书的书写 医疗文书的书写是医疗质量管理的重点也是医疗质量的最直接反应，医教科始终严抓病历质量管理不放松。

1、每月抽查现症病历和归档病历质量、门诊病历、处方、医技. 种检查申请单、报告单书写情况，并对存在的缺陷按责任落实到个人，定期进行反馈，针对存在的问题进行整改。

全年我科共抽查现症病历619份，甲级病历605份，乙级病历14份，甲级病案率；抽查归档病历720份，甲级病历709份，乙级病历11份，甲级病案率，无丙级病历。

2、进行了《湖北省医疗文书书写规范(xx版)》的培训工作，重点抓年轻医生的文书书写。

3、医疗文书书写较规范的医生有：

□b超室、病理科、心电图室报告单比较规范，放射科个别医生审核医生签名不到位。

4、医疗文书存在的问题有：(1) 上级医师签字不及时；(2) 日常病程记录不及时；(3) 三级医师查房记录不到位(4) 电子医疗文书排版、格式不规范。针对这些问题，我们将在以后的工作中不断加强监管力度，利用业务学习时间组织专项培训，强化医师责任心，争取从根源上改正。

(四) 学科建设

- 1、疼痛门诊的前期准备工作已完成。
- 2、成立了血液净化中心，启动顺利，进展很好。

(五) 重大活动均取得圆满成功

- 1、3月1日至6月10日我院开展了xxx医疗安全百日行xxx专项活动，6月中旬进行了总结
- 2、7月30日在xxx医疗安全百日行xxx专项活动的基础上，我院又启动了xx年医院管理年活动及xxx医疗质量万里行xxx活动方案。
- 3、12月11日启动了xxx医疗质量专项整治活动xxx通过以上活动的开展，今年我院医疗质量得到明显提高，医疗纠纷、投诉显著减少，在社会上赢得了良好的声誉。

xx年我们紧紧围绕xxx安全第一，预防为主xxx的方针开展医疗安全工作，加强了法律法规的学习和教育，增强依法执业意识，强化制度管理，规范医疗行为，强化xxx三基三严xxx训练，不断提高诊疗水平，杜绝医疗差错事故，防范医疗纠纷。

(一)自去年成立xxx医疗纠纷处理办公室xxx并出台《医疗纠纷处理办法》以来，我院医疗纠纷处理机制进一步得到完善，针对去年《医疗纠纷处理办法》的一些细节问题今年又出台了《医疗纠纷处理办法补充规定》，使我院医疗纠纷责任追究制度得到进一步落实。

(二)坚持院长或业务院长、医教科每日查房制度，继续强调科室不良事件报告制度，发现医疗安全隐患，医教科提前介入，效果良好，今年至少避免了三起较大的医疗纠纷。

(三)在院领导班子高度重视下，在全院动员大会、中层干部

会、科务会上反复强调医疗安全，使全院员工医疗安全意识较上年度明显加强。今年尤其难能可贵的是医生敢于面对病人家属，直接参与谈判。

(四)xx年共接待医疗投诉起。其中20人以上较大型纠纷起，一般纠纷起。接待投拆处理起，补偿现金万元，减免住院费用元，其它处理起。接待投诉与去年同期比下降%。赔款与去年同期比下降%，减免药费和住院费用与去年同期比下降%。值得表扬的是：外科、骨科、儿科无纠纷。

医院门诊部工作总结及思路 医院门诊部护士长年度工作总结篇六

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提高，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。

20xx[]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！

医院门诊部工作总结及思路 医院门诊部护士长年度工作总结篇七

虽然门诊部的工作在年末之际依旧比较繁忙却在总体上完成

了年初制定的指标，看似简单的数据却蕴含着门诊部诸多医生与护士在工作中付出的不懈努力，可即便是看到医院的病人在门诊部的协助下得到康复也是令人感到愉快的事情，面对新形势的到来可不能沉浸在往日在门诊护理工作取得的成就之中，所以我根据今年的整体情况对完成的门诊部护理工作进行了以下总结。

合理安排门诊部工作时间以便在病人到来之际可以做好更多的准备，正因为门诊部的工作以咨询和挂号为主导致往往很早便有部分患者再次排队等候，为了不耽误患者的治疗导致门诊部的工作人员往往需要较早来到医院以便对自身工作进行部署，尽管今年在挂号工作中没有出现插队现象却存在着很多一人挂多号的恶劣情况，实际上这种难以得到有效遏制的做法往往很容易导致医院的声誉遭受影响，所以作为门诊部的护士往往都会和医院保安进行合作并揪出这部分鬼祟人员，能够通过这种方式使得更多有实际需求的患者尽早挂号也是自己的职责体现。

发挥门诊部的咨询职能从而在工作中为部分对病情有疑虑的患者进行解答，秉承着挂号之前先咨询的原则导致许多患者对门诊部的工作有着较高的要求，无论是各类常见疾病的预防措施还是医保之类的知识都要熟记在心，这样的话就能够在挂号的过程中为患者的需求办理好相应的服务，而且对于享有医保的患者往往都会在费用或者治疗方面提供帮助以便对方能够尽快得到康复，今年门诊部便是做好了咨询方面的工作从而收获了医院大部分患者的良好口碑。

根据病人提供的医生处方协助药房护士做好药品抓取与收费工作，由于门诊部与药房护理人员的办公地点处于相同位置的缘故导致相互之间只存在开设窗口不同的差距，因此在处理好自身工作的基础上往往会协助药房护理人员拿取处方药，至少对于门诊部的护士来说处方上的常见药物还是能够有着较为清晰的认识，另外由于单据的开具以及药品的收费工作也是由门诊部负责的缘故显得自己的职责更加重要。

尽管门诊部成员不多却因为开设窗口较少的缘故导致部分人员还是比较清闲的，所以我们为了防止忙碌产生的混乱往往会制定合理的排班制度并对完成的工作做好相应的监督，这样的话就能够在确保挂号办理效率的情况下不会导致错误的状况发生，所以在总结门诊部工作的情况下需要继承较好的部分并投身于明年的发展与建设之中。

医院门诊部工作总结及思路 医院门诊部护士长年度工作总结篇八

并实行淡妆上岗、微笑服务。继续加强主动服务的意识，3米微笑服务，让护理人改变思想，提高认识，及时满足病人的需求，不断改善服务态度，加强优质护理服务，提升了护理质量，注重护患沟通做到了主动服务、主动介绍、主动解释，得到了病人的好评，导医张燕霞收到了病人的感谢信。

开展多样化的健康处方、健康宣传资料、院报等，为门诊病人提供健康教育。

今年导医新聘护理人员2名。

对护理制度、应急预案进行了重新培训，利用科晨会提问医院护理核心制度，使每个护士都能熟练掌握并认真落实。

严格发热病人的分诊、登记，全年发热病人共 例，肠道感染共 例。

协助年老体弱病人挂号，取药，帮助行动不便病人办理住院手续等，与患者加强沟通，为患者提供人性化服务。与此同时通过完善工作制度、优化服务流程、创新工作模式，丰富工作内涵，加强安全管理等举措的落实，使护理工作更加贴近患者、贴近临床、贴近社会。除此之外，还加强了便民服务，免费为门诊看病的病人提供轮椅、平车、拐杖、热水等，

一年来，无1例投诉。

每月依照pdca的管理模式，制定了门诊部导医质量考核方案，月月考核、评价、分析、改进，以求导医质量的持续改进。

不断强化安全意识教育，重新学习了门诊部常见的不安全因素及演练应急预案，使不安全因素降到最低。

十“二甲”复审资料按医院和护理部要求在积极完善中。 十