

# 护士工作总结小结 护士工作总结(实用8篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。优秀的总结都具备一些什么特点呢？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。

## 护士工作总结小结篇一

月中旬，迎着夏日的骄阳，我踏入了xx市第xx医院的大门，成为这个大家庭中的一员，我为能在这样一个具有光荣历史和丰富文化底蕴的环境中工作学习而骄傲。

之不易的工作岗位。

“病人无医，将陷于无望；病人无护，将陷于无助。”护士是一个崇高的职业，我为选择护士这个职业而欣慰，然而做一个好护士却不是简单的。一个好护士必须是热爱护理事业的，她必须忠诚于患者的利益，视患者的利益高于一切，也像南丁格尔说的那样“护士必须有一颗同情心和一双愿意工作的手”。

一名好的护士应该具有扎实的专业理论知识，掌握各种疾病的症状、体征和护理要点，能及时准确地制定护理计划，了解最新的护理信息；还应有娴熟的护理操作技能，熟练的护理操作技术是一个优秀护士应具备的基本条件，高超的护理技术不仅能大大减轻患者的痛苦，而且能增强自己的信心，给人一种美的感受；也应具有敏锐的观察力，善于捕捉有用的信息，能为病情恢复提供较大的帮助，满足病人需求。

另外，护士应有健康的身体和心理，坚定的意志力，良好的人际关系，全面负责的道德观念，高度的责任感和主动服务

意识，在工作中不仅能够服从领导安排，接受批评，应有良好的协作精神，工作勤奋，不怕苦和累，保持最佳的情绪。

作为临床护士，与病患者接触最亲切，在平时的工作中，除了做治疗护理外，还应经常深入病房和患者交流，给予病人亲人般的关怀，时刻了解他们的要求，满足他们的需求，为病员分忧解难。南丁格尔曾经说过：“护士是没有翅膀的天使，是真、善、美的化身”；我们应该和患者多沟通，用微笑为病人服务，在与患者沟通时要讲究语言艺术，把握说话分寸，通过得体的微笑，使患者感到关爱！

作为刚刚踏入工作岗位的新护士，要学习的东西还有很多，我将在今后的工作中加强学习，不断提升自己的业务水平，时刻本着“对病人说到位、做到位、规范到位、关怀到位”的护理工作目标和“诚心、恒心、信心、爱心、耐心”的执业理念，以高度的工作热情，用更多灿烂的微笑服务患者！

## 护士工作总结小结篇二

光阴似箭！一晃眼，从我加入人民医院——救死扶伤的护士，工作已有半年多了，护士工作总结。在过去半年里，在院领导、科主任及护士长的正确领导下，我认真学习。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，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，但是日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的国优国标护士的重要性。在踏实地学习与医疗护理工作中，获得广泛病员好评的同时，也得到各级领导、护士长的认可。顺利完成了20xx年上半年的工作任务。其具体工作总结如下：

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，护士工作总结《护士工作总结》。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，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。

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。

严格要求自己，凭着对成为一名国优国标白衣天使的目标和知识的强烈追求，刻苦钻研，勤奋好学，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，作到了理论联系实际;除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，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。

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，拥有自己的良好出事原则，能与同事们和睦相处;积极参加各项课外活动，从而不断的丰富自己的阅历。

(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, 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。

护理工作是平凡的工作, 然而, 我们却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。

### 护士工作总结小结篇三

我感到十分幸运, 来到新区医院做了一名泌尿外科护士。在泌尿外科工作这段, 学习到很多新的东西, 挑战了很多不曾遇到过的困难, 现将我近段总结如下:

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, 开阔自我的视野, 在科室主任和护士长的领导下, 努力提高自我的思想觉悟和业务水平, 认真开展并组织业务学习, 用知识把自我武装起来, 像一名优秀的泌尿外科护士迈进。同时, 我也进取地响应医院各部门的号召, 踊跃参加医院组织的各项活动, 不断提升自我, 锻炼自我, 丰富自我业余生活的同时, 开阔了眼界, 增长了见识, 促进自我全面发展。

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。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, 仅有这样, 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，向教师请教，向同事学习，自我摸索，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，提高了工作本事，在具体的工作中构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，在平时工作中注意礼貌礼貌服务，坚持礼貌用语，工作时仪表端庄、着装整洁、发可是肩、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，进取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。在护士长进取认真指导下，我在很多方面都有了长足的提高和提高，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本事。

当然，我身上还存在一些不足有待改善。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我的职责和义务，可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善和提高的地方。

在即将过去的一年里，要再次感激院领导、护士长和带教教师给予的教育、指导、批评和帮忙，感激同事们给予的关心和支持。回顾过去，有许多提高和提高，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，我会继续发扬在过去的一年中的精神，做好我自我的工作，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，我对自我的工作要做到绝对负责，这才是一名救死扶伤的好护士应当做的最起

码的工作。

## 护士工作总结小结篇四

0xx年对于医院及我科来说都是一个转变、成长、奋进的一年。在这一年中，我们不断面临着挑战和机遇，在医院领导和护理部主任、科主任的指导、关心及支持下，在医院各部门的密切帮助下，我本着“一切以病人为中心，一切为病人服务”的宗旨，圆满地完成了护理工作任务。我科护理人员的安全及责任意识、主动服务意识明显加强，护理质量得到进一步提高，病人满意度达96%以上，现将本人全年工作总结如下：

### 一、政治思想、医德医风：

- 1、按医院要求认真进行政治学习，严格遵守相关法律法规及医院各项规章制度，恪尽职守，全年无违法违纪行为。
- 2、认真学习了医德医风、护士素质规范，认真学习领会党的“十八”大精神。
- 3、同全科护理人员团结一心，分工合作，圆满地完成了工作任务，在各项护理工作上，充分发扬团队协作精神，全体护理同仁们不计个人得失，甘于奉献，充分发扬爱岗敬业的精神！

### 二、护理管理：

- 1、严格按照护士长工作手册开展工作，做到了年有计划，月有安排，周有重点，每月有小结，并针对好的方面提出表扬，不足的方面提出整改措施，并督促执行，评价整改效果，达到了持续改进的目的。
- 2、进一步强化安全意识及岗位责任意识、主动服务意识，全年全科无重大护理事故，

在积极学习后医疗服务的知识后完善了病员回访制度，有效地提高了病人的满意度。

3、进一步健全护理工作制度和各级护理人员岗位职责，按照国家诊疗规范整改重点专科建设单病种的护理常规，并严格执行各项规章制度及护理规范。加强了护理人员应知、应会的知识培训，并要求人人过关，尤其在查对制度、交接班制度等核心制度上，要求做到理论和实践相结合。

4、加强了护理质量的环节控制，建立了科内护理质量控制小组，采取定期检查与随机抽查相结合的方式，每周有重点的检查护理质量情况，每月进行护理质量大检查一次，并与绩效考核结合。根据整体护理工作模式的要求，相对固定了责任护士，不同年资护士交叉排班，使工作互补，保证了护理工作质量。

5、组织每月召开了一次工休座谈会，征求病人的意见，对病人提出的问题给予了合理的回答，积极与相关科室协调处理，尽量满足病人合理的需要。

6、加强了医保病人和新型农村合作医疗病人的管理，随时查询病人的费用情况和一日清单制，及时与医生沟通，尽量将医保病人费用控制在规定范围内，避免违规事件的发生。

7、在运行病历和医嘱上，积极组织护理人员学习，要求人人掌握，尽快熟悉运行模式，确保了病区医生护士工作站工作顺利开展、运行。

### 三、临床护理：

1、在临床护理工作中，护理人员的主动服务意识明显加强。进一步强化主动服务意识，推出诚信满意温馨服务，努力做到“以人为本，以病员为中心”，努力为病员提供更为优质的服务。

2、加强了基础护理和危重病人护理工作，分管病人的责任护士能够有效地运用护理程序为病人开展整体护理，对病人的健康教育普及率达96%，病人满意度高达95%以上，全年无重大护理并发症发生。

3、加强了病房管理，强化护理人员人人参与管理的意识，为病人提供更为安全、整洁、舒适的住院环境。

4、加强了消毒灭菌及隔离工作，规范了治疗室物品的放置规范，多次整理库房物资的保存方式。

5、护理文件严格遵守书写规范，进一步强化了护理人员主动学习护理文件书写标准的意识，并督促执行，保证了护理文件的规范性。对护理文件书写质量控制，将病床分管落实到人，要求每人自查所分管床位的病历，质控小组每周检查一次，护士长定期和随机抽查，确保护理文件书写质量，有效防范由于护理文件书写诱发护理纠纷的发生，对护士收集病员信息与医生有差异时，及时和医生沟通患者信息，保证医、护记录统一、准确。在检查过程中发现有缺陷，及时查找原因，认真分析，提出整改措施并督促执行。

6、急救物品的管理做到了定位、定数、定专人管理，要求班班交接，每班护士接班时不仅要检查急救物品的数量，而且还要检查急救物品的质量，每班使用后，及时补充，每周护士长大查一次，确保了急救物品的齐备完好，保证了应急使用。

7、在业务管理上，坚持了每月一次的护理业务学习及护理业务查房，坚持了床旁护理小查房，加强中医专科护理知识的培训和考核，逐步提高了护士们的理论水平和操作技能，为更好的培养内科专科护理人员打下了良好的基础。每月组织了中医“三基”护理理论知识考试，平均分xx分。加大了对中医基础知识的培训和中医技术操作的训练，为中医重点专科的建设找准切入点。



8、坚持中医特色护理的学习和运用，在记录和临床操作中体现中医特色和內容，确保病人的治疗及辩证施护及时正确的实施，保证护理质量。

9□20xx年全年护理质控项目均达到质控标准，护理质量得到了进一步提高。

## 护士工作总结小结篇五

总结是对取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训等方面情况进行评价与描述的一种书面材料，它可以给我们下一阶段的学习和工作生活做指导，快快来写一份总结吧。你想知道总结怎么写吗？下面是小编收集整理的女士工作总结，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

今年是我参加工作的第一年，又是“全国卫生系统管理年”，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：

自去年7月进入本院参加工作以来，我先后在xx科、xx科、xx科和icu轮转学习。通过这一年的实践学习，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。

在x科期间，第一次接触xx方面的专业知识，对各类癌症的化疗方案、化疗适应症、化疗禁忌症以及并发症都比较陌生。经过4个月的学习，感觉学到了很多有用的知识，比如：各类化疗药对外周静脉的刺激性不同；在化疗期间，如发生药物外渗应立刻采取的'护理措施；长期化疗的病人行深静脉置管术后的护理。另外，在化疗过程中，病人患者会出现胃肠道、

皮肤黏膜、心理状态等一系列化疗反应，这时就需要我们护理人员分外地热情关怀病人，尊重并耐心倾听病人的主诉，做好床头交接班，给予病人情感方面的支持。

在x科期间，学到了xx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。由于妇瘤科患者的特殊性，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。

现在我在xxx病区轮转，这是一个综合科室，有超声刀、介入科、中西医和化疗。我感觉在这里要学的东西很多，比如：超声刀术后要注意皮肤的保护、肢体温度感觉活动度及肢端足背动脉搏动等；介入科术后应嘱患者患肢制动，沙袋加压，观察病人排尿情况。

通过近一年的学习，除熟悉了各科室的业务知识外，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月一次的业务学习，每周二的晨会，坚持危重病人护理查房，护理人员三基训练，在护理部组织的2次技术操作考试中，均取得优异的成绩。在一年的工作中，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。

## 护士工作总结小结篇六

一年来，在护士长及同事的支持帮助下，比较好的完成了各项工作任务，现将xx年的工作和20xx年的展望总结如下：

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过早会、报纸、网络积极学习政治理论，遵纪守法，爱岗敬业，积极拥护医院以及手术室的各项方针政策和规章制度，一切以病人为中心，严格以一名优秀护士的标准要求自己，坚持以医疗服务质量为核心，以病人的满意度为标准，牢固树立团队合作精神。

作为一名手术室护士，我能做到在工作中严格执行各项操作规程和流程，遵守医院科室的规章制度，时刻注意保持无菌观念，做到不怕苦累、全天候待命以应付突发事件。树立强烈的集体责任感和荣誉感，团结同事，以工作为中心。坚持为患者提供全方位的优质服务，与手术医师密切配合，积极协作，打造和谐融洽的工作氛围，保证手术顺利进行和完成。

过去的一年里，我参与了手术室质量管理，持续质量改进方面的工作，在xx年手术室开展了“加强手术器械的管理”项目的cqi工作。通过一年来的持续质量改进项目开展，手术室手术器械管理工作取得了很大进步。

在护士长布置的专项管理工作中，能够做好药品间、抢救车、冰箱及温箱的专项管理，圆满完成了各项专项工作任务。在日常工作中，能掌握巡回、洗手护士的操作流程，并参与手术科室的多例大手术配合，保证手术顺利进行。在工作中能积极参加危重病人的抢救工作，熟练掌握护理急救技术，抢救程序及抢救药械的使用。日常做到严格查对，严谨细致，杜绝细小差错事故的发生，在保质保量完成手术过程的同时，还要不断提高自己的操作水平，积极参加各项新业务的开展。

xx年，在立足拓展现有知识层面的基础上要多接触新技术、新知识，做到在思想上、知识水平更新方面跟上时代发展的需要。在20xx年度cqi工作中，准备立项开展“实施手术部位标识”工作，提高患者安全保障水平。

希望在新的一年里，在护士长的领导下与手术室全体同仁携手共进，以“团队精神、品质医院”为宗旨，坚持以病人为中心，以质量为核心的护理服务理念，以病人满意为标准，全心全意为人民服务。

## 护士工作总结小结篇七

辉煌的20xx年，时光飞逝。

转眼间，能让所有中国人铭记一生的20xx年过去了，这一年，也是我值得铭记一生的一年。

这一年刚刚开始时，我又回到手术室工作，熟悉的人，熟悉的环境，熟悉的工作，很快我便又得心应手，还开始做玻切手术的器械护士，填补了在手术室工作的空白之处。以下是我在本年度的工作总结，敬请各位领导指点。

随后，得到领导给予的机会，上了健康快车。开始为我的工作生涯和人生旅程书写新的篇章。这次健康快车之行，对我来说是一次极大的锻炼。通过这样半年的时间，让我重新审

视了自己对目前从事的工作的态度，重新的一次的认识了自己的工作。提高了自己工作的专业素质和工作条理性，锻炼了自己独自面对工作难题的能力，也加固了凡事不再只期待有人帮忙处理的心态。时间锻炼了耐心，面对病人，面对护士，面对医生，甚至是面对自己，再也不急于定格，再也不冲动。在车上的日子慢慢过着，打磨了自己的棱角，教会了很多在集体中不会有的工作中的自立。同时，人际方面的锻炼，也让我受益匪浅。当地护士的工作分配，与当地上车工作人员的磨合，还有与领导见面时的礼节，都是不容易有机会学到的。我想还有无比重要的，便是责任感吧！知道要去的时候，根本没想过要面对什么，要怎么做，慢慢地，肩上的担子开始显现，越是背着前进，越是更重。当一个人，总想有完美表现的时候，要背负的就更多，责任这个无形的东西也就越重。像个鞭子一样，在身后催你前进。

我很感谢这次机会，这绝对是我成长路上尤为重要的一段风景。这半年来，徘徊过，彷徨过，甚至有很多时候有了问题，便开始怀疑自己的能力，但一直有两个字支持着我，那就是坚持。我想无论任何人，在那样的状态下，所有的事，都要自己一个人面对和解决的时候，还有你必须面对和迎向根本摆脱不了的来自内心无形压力的时候，没有人会不得到锻炼，没有人会不成长。

我的20xx年，感动和成长交织着，听到人们感谢的声音，听到自己感谢的声音，我知道，我有了一颗更大的心。毫不夸张的说，因为这半年，我爱上了光明使者这个称呼，我庆幸为他们以后的光明路程，我做了一些努力，我有过一些付出，我得到的就是透明了一些的心，我得到的就是心里那盏启明灯。在以后的工作中，我将制订好工作计划，争取让自己的工作做到更好。

## 护士工作总结小结篇八

转眼，在一站式工作已有大半年时间了，这期间的经历让我

感触颇深，真是尝尽各种滋味。刚到这个岗位时，朋友、同事总是半开玩笑半羡慕地说：现在工作不用上夜班了，多幸福啊！听了这样的话我们总是一笑而过。其实只有服务于一站的工作人员才体会到其中的不容易，也让我明白了无论在哪个部门上班，只要你是一个医务工作者，你的宗旨就只有一个：那就是一切以病人为中心！

在第一站服务的我们会遇到各种各样的人，有时候难免会遇到一些不理解我们工作的，更有些会对着我们发脾气，而这种情况下，我们只能更加耐心细致的跟病人解释，加强与病人的沟通，理解患者及其家属的心情，不能因为病人的情绪影响到我们自己的情绪，坚持一切以病人为中心，体谅他们的心情，尽一切力量为病人服务，为病人提供更优质更好的服务。

在别人的眼里，我们穿着漂亮的制服站在吧台上，帮病人导医导诊，简单而又轻松。其实不然，这个岗位的工作要求我们事无巨细，要求我们细心、热情、体贴，尤其是年老体弱、重症病人或是产妇来医院就诊，要主动提供相关服务，照顾提前就诊，还要为病人提供检验报告单邮寄服务；不仅如此，我们确保候诊大厅有开水供应，提供笔、轮椅、一次性纸杯、老花眼镜、报纸，健康小知识宣传单等物品；主动陪同困难病人挂号、交费、取药等；免费提供电话咨询、预约挂号，接待投诉，医保审批，失物招领等等。我们用心服务着每一位患者，楼上楼下一天要跑无数次，上一天班下来小腿又胀又痛，甚至有的同事已经静脉曲张了，还有一个怀孕的同事每天都坚持跟我们一样几小时几个小时的站，从来不再患者面前流露出一点不愉快。即使有时候身体不适，大家还是坚持着，没请过一天假，仍然面带微笑的接待每一位患者。

作为扬州最大规模最具实力的综合医院，门诊量非常大，平均每天2500人左右，也就意味着我们要回答这么多患者及家属的各种问题。而医院的24小时电话咨询热线也总是铃声不断，我们要提供电话预约挂号，如有专家停换诊，还要立即

通知患者，不容半点失误。假如我们在预约的过程中记错病人留的电话一个数字，就会通知不到，那病人来了就会有意见，特别是外地的患者，更会对他们造成不便，耽误治病，影响心情。同样的，医保咨询患者也很多，由于医保政策不断的更新，所以我们要跟病人解释好，对于自己不太清楚不明确的问题，千万不能随便回答病人总之，我们的工作真的是事无巨细，服务更是要耐心谨慎！

就拿前天碰到的一个患者来说吧。一位有些年纪的老奶奶来看中医科，拿中药时与我们发生分歧：因中药数量很多，发票大小有限，显示不了那么多的中药名称，但总价格钱已收费了，那个患者不明白，只认发票说话，我们随即就到收费处打印她当时交费的清单，这样就一目了然了。可是这位老奶奶情绪有些激动，听不进我们的讲解，还是在坚持着自己的想法，当时我们心里也很着急，但我们知道一定要耐心细心，于是安排了两个工作人员更加细致更加稳妥地加强沟通，一定要让老奶奶理解，不能让她对医院的工作有任何的质疑，最后在其他部门的协助下让这位患者安心放心的回家去了。

我很高兴能服务于医院的窗口部门，为患者带来亲切的服务，让他们感受到温暖，同时也为医院做好形象工作，树立医院的良好专业形象。我们要的是以一颗温暖体贴的心，把眼睛放在自己的工作岗位上，努力、称职，做好自己，服务大众！