# 护士个人的工作总结(通用19篇)

来源：网络 作者：夜幕降临 更新时间：2025-03-31

*百度百科是一部内容开放、自由的网络百科全书，旨在创造一个涵盖所有领域知识，服务所有互联网用户的中文知识性百科全书。在这里你可以参与词条编辑，分享贡献你的知识。以下是小编整理的护士个人的工作总结(通用19篇)，仅供参考，希望能够帮助到大家。第...*

百度百科是一部内容开放、自由的网络百科全书，旨在创造一个涵盖所有领域知识，服务所有互联网用户的中文知识性百科全书。在这里你可以参与词条编辑，分享贡献你的知识。以下是小编整理的护士个人的工作总结(通用19篇)，仅供参考，希望能够帮助到大家。[\_TAG\_h2]第一篇: 护士个人的工作总结

一、病房护理管理

来到普外科工作一年，努力学习专科知识，克服业务上的不足。在抢救和病房工作人员紧张（如节假日）时，能身先士卒，直接参与病人护理。按照护理质量的标准，建立各种工作常规。监控并记录各种质量指标，发现不足及时改。运用pdca的质量改方法行楼层cqi项目实施，在实施中充分发挥护士的积极性，改深静脉管理，促病人评估的规范行，改病人的健康教育，改交接班制度的规范执行。历的规范记录，定期检查，并将检查结果及时反馈给相关的护士，帮助护士改规范行event事件的处理和上报、讨论。

二、人员管理

在20xx年，本楼层接受新调入同志xxxx，新参加工作同志xxxx，均能安排规范的科室岗前培训，行认真的带教和指导，所有的新护士均能尽快的适应工作。

20xx年按照护理教育部要求，在收集了科室护士的教育需求的基础上，共安排护理查房1xxxx，安排业务学习1xxxx。

在员工激励方面，通过不断的护士及时评估反馈与季度评估相结合，帮助护士不断改工作，并及时表扬好的行为来弘扬优良的工作风气。

通过授权的方式，鼓励护士参与科室管理，几乎每个护士都直接负责一项的科室管理内容，激发护士的工作积极性。

支持和鼓励护士的继续学习。有1xxxx行学历的继续教育，作为护士长，在工作安排上尽量给予方便。同时鼓励护士行英语的学习，科室组织外科齐教授行授课，帮助护士提高英语水平。

带教暂缺缺的情况下，能发挥科室护士的积极性，共同来承担学生的带教工作，各种小讲课获得了学生的好评，同时也提高了科室护士的教学能力。

安排xxxx护士外出参加学习班。

三、工作管理

按照医院要求，行楼层的成本核算管理。固定了每周供应室领物数量。按照医院要求，行收费的规范管理。规范管理科室财务和物品，定期检查。

行楼层的物品放置调整，使楼层环境更整洁。重申科室的排班及换班制度，促护士按规范换班。根据病人情况，提供合适的护理人力，保证护理效果和人力的合理安排。积极参加医院及护理部召开的会议，每月一次召开护士会议，将医院及护理部的工作理念和工作安排及时传达给临床护士。根据医院宗旨和目标，引导护士遵循。积极促护理部与其他部门的合作，帮助普外科主任承担一些管理工作，促医护的协作。

作为交流委员会的主要成员，积极参与该委员会的活动，促该委员会的发展。

四、自身职业发展

在有效完成病房护理管理任务的情况下，努力学习各种业务知识，在各方面提高自己的能力。

xx年取得了护理夜大本科学位证书以及汉语本科毕业证书。持续行医学英语的课程学习。

完成了院内picc穿刺的培训。

**第二篇: 护士个人的工作总结**

时光如梭，转眼间20\_\_\_\_年已经成为过去，在院领导、护理部的关心、支持、指导下，在全科室护士的共同努力下，我们紧紧围绕“以患者为中心、以服务为核心”的原则，结合科室实际，积极开展优质护理服务活动，认真落实各项工作制度，逐步提高工作质量及服务水平，现总结如下：

一、开展优质服务，拓展服务内涵。

我科是优质护理服务示范病区之一，从基础护理工作入手，着重晨晚间护理，严格保持床单位清洁、无血渍、污渍，随脏随换，每周一大换的制度，确保患者清洁、舒适。做到“三短九洁”，并为术后、产后的患者清洁会阴、更换卫生垫，保证了患者的清洁无污染。

二、根据二甲评审标准

进行中医护理技术培训，开展中药熏洗、宫颈中药涂药，双下肢穴位按摩等中医护理技术操作，体现了中医特色护理、增加了科室经济收入、提升了患者满意度。

三、抓制度落实，明确工作分工，防范工作漏洞。

将工作细化，进行分工，充分发挥责任组长及责任护士的作用，将工休座谈、抢救药品、实习生讲课、业务学习分别责任到人，形成人人有事管，事事有人负责，大家共同参与科室管理，有效提高了大家的积极性。

四、产房管理，严格执行消毒隔离制度。

落实腕带识别制度，严格执行产妇及新生儿腕带配戴工作，建立产房交接流程并督导实施，有效加强产妇及新生儿安全管理。加强疫苗管理，完善疫苗上报及查对程序。严格执行消毒隔离制度，规范处理医疗废物，新生儿室及发热患者科室管每日行空气消毒，患者出院当日做好终末消毒处理，并做好登记。

五、加强专科业务知识学习

每月组织全科护理人员共同学习妇产科专科护理知识、新生儿复苏、产科急症及应急程序，采取轮流授课的方式，并进行妇产科危急重症的应急演练，要求人人过关，提高应急能力及专科护理水平。同时，督导全科护士完成继续教育任务，加强专科知识学习。

六、实习带教实行一对一的带教模式

每月对科室实习同学进行了护理基础、专科知识的理论及操作考试。但在实习生的管理上还做得不够，发生了一例神灯烫伤事件，到致了医患纠纷，今后将加强实习生的带教管理，要求带教老师放手不放眼，确保护理安全。

七、转变服务意识，增加服务内涵。

免费为每一个新生宝宝提供出生第一步脚板印，将新生的喜悦带给产妇全家，取得了特殊的宣传效果。

八、完成了“准妈咪课堂”的计划、筹备工作及邀请函的设计、印刷、发放工作，拟定于20\_\_\_\_年1月4日正式开课。

九、定期召开护理安全讨论会

反馈工作中出现的问题，认真总结分析，制定下一步整改措施，并进行质量缺陷跟踪检查，提高了护理工作质量，产科各项工作指标完成如下：

全年年共接生514人(1-11月)，开展早接触早吸吮100%、实行母婴同室100%，围产儿死亡率0%，工作人员母乳喂养技巧合格率100%，活产新生儿死亡率0，产后母乳喂养宣教率100%。

回顾去年的工作中，很多地方还做得不够，我们吸取经验、总结教训，我们将继续坚持“以患者为中心”的服务理念，进一步提高护理工作质量，为患者及家属提供更好的医疗环境而努力。

**第三篇: 护士个人的工作总结**

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忙下，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职责意识、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，到达了持续改善的目的。

2、进一步强化安全意识及岗位职责意识、主动服务意识，全年全科无重大护理事故，在用心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状况，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，相对固定了职责护士，不一样年资护士交叉排班，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，用心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状况和一日清单制，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，用心组织护理人员学习，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”，努力为病员带给更为优质的服务。

2、加强了基础护理和危重病人护理工作，分管病人的职责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，为病人带给更为安全、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资料，确保病人的治疗及辩证施护及时正确的实施，保证护护理质量。

四、继续教育及论文

1、送出3人次分别到xxxx医院康复科、xxxx医院康复科、xxxx中医医院康复科参观学习，将学习到的新理念、新技术、新思维逐渐应用于临床工作。

2、送出护理人员3人次参加护理新技术新进展学习。

3、1名护士正在理解护理本科理论知识的学习，4名护理同志参加护理专科的学习。

4、1篇护理论文在期刊发表。

五、改善方向

1、加强低年资护理人员的培训和培养，尤其加强新进人员和工作5年以下同志在三基知识的培养，同时加强沟通潜力和管理努力的培养。

2、加强护师护理人员管理、协调努力的培养；

3、加强专科护士专业化的培养，建立专科护士培养、考核机制；

4、大力提倡后医疗服务，用心开展客户回访工作和让病人满意工作；

5、进一步加强科研、教学工作的提高，努力在科研和教学上更上一层楼；尤其加强学生到临床前的岗前教育机制。

**第四篇: 护士个人的工作总结**

时光荏苒，一年的时间又过去了我来到医院工作已有4年多了，在护士长及科主任的准确领导下，在科室同事的密切配合和支持下，我本着“以病人为中心”的临床服务理念，发扬救死扶伤的革命精神，踏踏实实做好护理工作，认真地完成了本年的工作任务，并且在个人思想政治素质和业务工作水平都取得了一定的进步。

一、政治思想方面：

坚持以病人为中心，以质量为核心的护理服务理念适合新的护理模式，社会发展的新形势，积极参加一切政治活动，以服务病人奉献社会为宗旨，以病人满意为标准，全心全意为病人服务。

二、业务方面：

在这个年里本人能自觉遵守医院的各项规章制度，服从科室领导的各项安排，认真履行自己的岗位职责，完成各项护理操作，学会认真对待每一件事情，在用心的同时更能细心的协助病人解决每一件事情，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。认真做好医疗文书的书写工作，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，对于自己的工作，严格要求自己，三查七对，牢记三基。

三、增强法律意识认真学习《护士条例》及其它法律法规，积极参于医院组织的学习班。

意识到，社会主义市场经济体制的建立，法律制度日益完善，人民群众法制观点持续增强，依法办事、依法维护自身的合法权益已成为人们的共识，现代护理质量观点是全方位、全过程的让病人满意，这是人们对护理服务提出更高、更新的需求，因而要丰富法律知识，增强安全保护意识，懂法、用法，依法保护自己。

在这4年多的护理工作中，我的体会是“三分治疗，七分护理”，于是我越来越能够感觉出护理工作的重要性。于是在展开工作之前做好个人工作计划，有主次的先后即时的完成各项工作，达到预期的效果，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，也锻炼了自己，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。当然，我身上还存有一些不足有待改进。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，有时存有着标准不高的现象，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升，这都是我今后需要改进和提升的地方。在已经过去的一年里，要再次感谢院领导、护士长的教育、指导、批评和协助，感谢同事们给予的关心和支持。回顾过去，有很多进步和提升，同时也存有一些不足;展望未来，理应发扬自身的优点与长处，克服不足。为了医院的美好明天而贡献自己的一份力量!

**第五篇: 护士个人的工作总结**

20xx年是全国卫生系统继续深化改革的一年，一年来，在院领导和护理院长及科护士长的领导、帮助和指点下，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，完成了XX年护理计划90%以上，现将工作情况总结如下：

一、以病人为中心，争创一流优质服务

在日常工作中，护理人员时刻牢记“以病人为中心”的服务宗旨，设身处地为病人着想，做到凡事都来换位思考“假如我是病人”。积极推行年初规划的“一对一全程服务”，接待好每一个手术病人，做好每一项工作，关心每一个病人，当病人入手术室时，护士在手术室门口热情迎接，自我介绍，做好各项安抚工作，加强与病人沟通，减少病人对陌生环境的恐惧，增强对手术治疗的信心。护士长经常询问同事的工作技术，态度及病人的要求，对病人提出的意见和建议都能予以重视，及时解决。

二、打造科室文化，树立团队精神

积极响应医院“打造医院文化，树立团队精神”的号召，科室坚持每月组织医护人员认真学习医疗法律法规、医院各项规章制度、接受爱岗敬业等各种医德医风教育，并有讨论记录。坚持以病人为中心，以质量为核心的护理服务理念，适应卫生改革、社会发展的新形势，积极参加一切政治活动，以服务人民奉献社会为宗旨，以病人满意为标准，全心全意为人民服务。积极参加各项社会公益活动，为人民多办实事。组织“科技、文化、卫生”三下乡活动，为汉寿老百姓义诊、送医送药、体检、捐款等，并有多人多次无偿献血。爱心奉献社会，为科室增光添彩。

三、提高护士素质、培养一流人才

社会不断前进和发展，我们深刻体会到全面提高护理人员综合素质是科室发展的重要环节。努力培养一支文化素质高、职业道德好、专业技术精的队伍。首先我们通过不间断的学习，提高护理专业理论水平，做到每月进行业务学习，每季进行操作考核和“三基”理论考试，不仅如此，护理人员为了使自己的文化层次再上一台阶，在百忙之中积极报名参加各种自学、成人考试。

从中使大家的思维方式、文明礼貌、风度气质等方面在潜移默化中都得到明显提高，在医院组织的“5。12” 才艺表演和电脑打字比赛等活动中均取得优异成绩。朱清平护师被评为“县优秀护士”。我们相信，只有不断提高全体护士的文化素质、职业道德、专业技术，才能更好地服务于社会，为社会做贡献。

四、规范整体护理，争创一流管理

有好的管理是优质服务的基础和前提，为了使管理更加规范化和专业化，我们坚持做到周周有计划、月月有小结。建立健全服务目标，自觉接受病入及社会的监督。深入开展整体护理，积极发挥责任护士的主观能动性，特别加强术中关爱、术后指导、护理措施的落实、对手术室护士的满意度调查等工作，从而大大增强了护士的工作责任心。我科为了使整体护理做得更加完善，多次组织全体护士学习有关整体护理的相关知识及人性化护理、循证护理、舒适护理等新理论。

严格执行查对制度及护理操作规程，无差错事故发生。严格消毒、灭菌、隔离措施的落实、管理和监测。狠抓了护理人员的无菌技术操作，注射做到一人一针一管一巾一带。严格了一次性医疗用品的管理，一次性无菌注射器、输血、输液器等用后，消毒、毁形、焚烧。

五、工作业绩

我们完成了多台大小手术，抢救多个危重病人，配合心胸外科实施了肺叶切除术，开展了腹腔镜下卵巢肿瘤切除术、TURP等新技术以及脊椎骨折RF内固定等高难度手术。共接待了五批眼科专家到我科做白内障人工晶体植入术，均得到了他们的一致好评。随着护理条件，护理水平和服务质量的提高，我科取得了“双赢”的佳绩。科室经济收入名列前茅，护理质量管理多次获得全院第一。

成绩尤如金秋累累的硕果，虽然美满，但都已悄悄落下，在品味成功的同时，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；在人性化护理方面，手术病人的访视和健康教育还流于形式；在规章制度执行方面，仍有少数同志意识淡漠；在论文撰写、护理科研方面几近空白；尤其在服务态度、病人满意度上还明显不足。

病人的需要是我们服务的范围，病人的`满意是我们服务的标准，病人的感动是我们追求的目标，优质服务是永无止境的。我们将不断总结经验、刻苦学习，使服务更情感化和人性化，为医院的服务水平登上新台阶而不懈努力。

**第六篇: 护士个人的工作总结**

我们在医院各级领导的大力支持下，科室医护同心，通力协作，各项工作取得了明显的进步，20xx年工作情况我将从以下几方面进行汇报：

1、护理工作量统计：

截止12月20日，静脉输液，一级护理，二级护理。静脉输液静脉采血。皮下注射，氧气吸入，心电监护胰岛素泵。

2、护理队伍的选择与培养：

我们科室住院病人多，收治病种多、危重病人多，护理项目开展多，形成了护理工作三大特点：工作强度高，护理难度大，技术复杂；基于这些原因，科室选择护士有以下条件：过硬的身体素质、敏锐的观察能力和超强的抢救能力。护士的素质有一部分是后天培养不断进步，还有一部分与生俱来不可改变，因此在护士的甄选方面有一定的局限性，也有压力；好在各位领导和同事的理解和支持，让我们能坚持自己，有计划发展科室护理队伍。我科共有护士14名，今年新晋护师4名，共8名护师；在护理梯队建设方面，形成了新老结合的良性态势。今年我科骨干护士张晓丽在领导的支持帮助下，到河南科技大学进修糖尿病患者教育，回来后每周固定时间开展糖尿病知识讲座，受到患者好评。

3、护理质量管理方面：

护理质量管理的核心任务是保障患者安全。其中有两个要素：护士，病人。规范和制度固然重要，更重要的是改变护士的思想，护士内心的愿意遵从，让护士长管理这个外因，通过护士自我管理，达到护理质量的提高；科室一级质控分组，每名护士都是质控员，根据工作性质和个人特点进行分组，充分发挥护士的才能和主人翁意识；正确的护理只是保障患者安全的一部分，更重要的是来自病人内心愿望的满足，把管理重点放在病房，由原来每天床头交接重点病人变为现在每班床头交接全员病人，深入病房，密切接触病人，从与病人的沟通与交流中，把握病人动态变化，收集护理工作信息，查找安全隐患与不足。主任对抢救配合要求非常高，我们配备了专业气管插管固定器，完整的气管插管箱，多次对护士进行培训，完美的配合、高效的抢救让患者更安全！我们科室护士常常把黄主任比作我们的主心骨，主任外出进修的那段时间，一下子没了安全感，深感责任重大的我只好每天早早来到病房，很晚再离开，星期天不休息，做到对病人了如指掌，异常情况随时向黄主任汇报。

4、优质护理服务方面：

定时对护理用具进行保洁，为糖尿病患者发放教育手册，每周一周五举行糖尿病知识讲座，开展营养咨询等专业特色优质服务；优质护理服务不仅仅是做什么，更重要的是沟通技巧，病人有情绪，往往是对我们医护人员语言和态度的不满，一句话、一件小事，会把我们的形象印在病人的心中，我常常对护士说：对病人不但要做到百问不烦、耐心解释，还要讲方法、会变通。病人有意见反映或者有摩擦时，我会在处理好病人情绪后，和护士一起分析：哪一句话引起了病人不满？下次遇到类似情况应该怎么说、怎么做。电视剧《青年医师》中有一个事例：乳腺切除患者的一句话：也许你们的治疗是规范的，你们了解过我的想法吗？知道我想要什么吗？却把你们的规范强加于我！这个事例启示我：服务要做好，方向要顺着病人合理的愿景。我对护士的要求就是：病人怎样的来，都要他们满意地走，病人走了又来，就是我们内三科优质服务的具体体现！

5、中医护理项目和新技术开展情况：

我科共开展中医项目拔罐、艾灸、水针，中药熏洗、中药灌肠、穴位贴敷、中药涂擦，中药塌渍、中药换药等十余项，各种类型功能性敷贴的应用，让我们的换药技术又上了一个新台阶。

6、理清管理思路，促进各方愿望达成：

利益上服从大局，科间协作谦让互利，密切医护患关系，在工作和学习上做好表率；坚持护理奖金分配制度改革，达到了大多数护士的满意。

7、不足之处：

原计划派两名骨干护士外出进修，仅有一名护士外出进修；优质护理服务方面，也在努力探索和改进，离病人的合理愿望还有距离；科室护士都还年轻，在专业知识积累、工作能力提高和语言沟通技巧方面还需要假以时日。

8、明年工作打算：

继续选派有上进心、对病人热情的骨干护士到上级医院进修，学习新技术，为医院发展储备人才；加大对护士抢救能力的培训，保障患者安全；培养护士的语言沟通技巧，引导护士做好护理服务，让更多的病人选择中医院。

**第七篇: 护士个人的工作总结**

**一、树立新观念，提高了工作人员的职业责任感**

1、要为患者服好务就意味着要对医院环境和相关事宜做到了然于胸，我们的工作人员就是患者的一张“绿卡”，患者来就诊，我们是接待员;患者来咨询，我们是咨询员;患者行动不便，我们是陪诊员;患者对其他科室服务不满，我们是协调员，我们的最终目标就是千方百计满足患者的需求。用真心付出和真诚服务开启患者心门，赢得患者信任。

2、要为患者服好务就要做患者考不倒问不住的医院的“活字典”。作为医院服务的第一站，每天要接触年龄不同、性格各异的人，如何让这些形形色色需求各不相同的人希望而来，满意而归，是对我们工作人员知识智慧，沟通交流能力最大的考验，不仅要熟知医院的环境特色技术及设备力量，还要熟知科室的专业、诊疗范围、特色及专家特点。通过自己得体的言谈，广博的知识，满足患者的需求，赢得患者信任和认可。架起了患者与医院的桥梁。

二、通过各种培训，提高了工作人员的整体素质

提升服务质量的关键，在于服务人员素质的提高，但绝非一朝一夕之功，掌握一定的理论知识和专业技能，通过制定相关职责、制度、行为规范和专业培训、礼仪培训等，提高导诊人员的素质，使我们工作人员具备高度的敬业精神。我们的工作是与其他护理工作一样不可轻视的，是体现医院优质服务的窗口，只有从这一高度去认识，才能主动热情帮助前来就诊的患者。

三、对门诊区域进行科学的管理，创造了有序的就医环境

门诊病人就医心切，常造成不必要的拥挤和争吵，若处理不当，可导致秩序混乱。我们护士要富有同情心，把病人当成自己的朋友、亲人，理解和体谅疾病给病人带来的痛苦和烦恼，及时掌握病人的心态和各种需求，耐心地解答他们的问题，同时还要保持头脑冷静，安定病人的急躁情绪，正确做好疏导工作，按序就医，维护门诊秩序。另外，导诊护士兼职着保持门诊环境清洁的职责，比如在看到有病人及家属吸烟或随地乱扔垃圾时，能大胆而有礼貌地给予指正，让每位病人都能自觉遵守医院的有关规章制度，共同创造出一个安静、有序、整洁的就医环境。

总之“导诊”看似是一件比较轻松的工作，但要成为一名优秀的导诊员并不容易，不但要注重要仪表端正还要时时保持积极的情绪，懂得一定的沟通技巧及简单的医学知识，更重要的是拥有一颗高度的同情心，想病人之所想，急病人之所急，理解病人，全心全意投入到工作中。通过每日晨会时间对所有导诊人员进行培训，好的表扬，错的批评，针对工作的不足持续改进，力求把导诊工作作到精益求精，这样才能真正为病人解决实际困难，同时也能对医院的社会效益和经济效益起到积极的推动作用。

护士个人的工作总结报告

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！