# 口腔咨询工作总结简洁版(3篇)

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2024-06-24

*口腔咨询工作总结简洁版120xx年我的工作是在前台做导诊人员，前台导诊是一项非常有挑战性的工作，因为各色各样的病人都有，咨询的各种问题也千姿百态，有时令人啼笑皆非，我都能认真耐心地向他们解答，病人满意的笑容是我工作最大的动力。以下是我对20...*

**口腔咨询工作总结简洁版1**

20xx年我的工作是在前台做导诊人员，前台导诊是一项非常有挑战性的工作，因为各色各样的病人都有，咨询的各种问题也千姿百态，有时令人啼笑皆非，我都能认真耐心地向他们解答，病人满意的笑容是我工作最大的动力。以下是我对20xx年度工作的一个总结：

一、树立新观念，提高了工作人员的职业责任感

1.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；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。我们前台人员要富有同情心，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，导诊人员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，要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。在新的一年里，希望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，工作不足的持续改进，能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。

**口腔咨询工作总结简洁版2**

在20xx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20xx年内科护理工作计划：

>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，护理部工作计划以强化“三基”护理知识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，进行排名次，成绩纳入个人档案，作为个人考评的客观依据，相互竞争，直至达标。

3、做好聘用护士的轮转工作，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、护理部继续加强医德医风建设，增强工作责任心。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。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

我院的医护比例搭配不合理，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，全院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。护理部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，进行工作总结和分析，提出相应对策，为举证提供法律依据，保护护患的合法权益。组织护理病历书写竞赛，优胜者给予奖励。

>六、护理各项指标完成目标

1、基础护理合格率100%。

2、急救物品完好率达100%。

3、护理文件书写合格率≥90%

4、护理人员“三基考核合格率达100%。

5、一人一针一管一用灭菌合格率达100%。

6、常规器械消毒灭菌合格率100%。

7、一次性注射器、输液(血)器用后毁形率达100%。

**口腔咨询工作总结简洁版3**

>一、加强护士在职教育，提高护理人员综合素质

（一）、根据护士规范化培训和护士在职继续教育实施方案抓好护士“三基”和专科技能培训考核工作

1、重点加强对新进护士、聘用护士、初级护士的考核，强化其学习意识。护理部的工作计划主要是上半年加强基础护理知识，增加考核频次直至达标。

2、加强专科技能培训:各部门制定周期内专科理论技能培训考核计划，每年组织2x3次考试考核。理论考试要有试卷，护士长组织闭卷考试，注重实际效果，不流于形式，为培养专科护士打下坚实基础。

3、基本技能考核:属于规范化培训对象的护士，必须满足年内全部16项基本技能，考核要求在实际工作中进行抽检。其他级别护士个人工作计划安排一次手术考试和两次理论考试。

4、加强相关知识的学习和掌握，组织规章制度实践性考核，理论考试与临床应用相结合，检查落实情况是否合规。

（二）、加强人文知识学习，提高护士整体素质

1、组织医院服务礼仪文化学习，强化护士现代护理文化意识，先在护士长层面讨论，达成共识，在全院开展素养提升活动，制定培训方案和具体实施方案。

安排全院讲座，争取派人和请人学习护士的社交礼仪和专业服务礼仪。开展护士礼仪竞赛活动，利用“”护士节，设置活动月，学习礼仪，谈素养，组织一场寓教于乐的节日晚会。

2、更新专业理论知识，提高专科护理技术水平。随着护理水平和医疗技术的不平衡发展，各科室护士长组织学习专业知识。如遇新技术项目和特殊疑难疾病，可通过请医生讲课、查找文献资料、护理部组织护理查房、护理会诊讨论等方式更新知识技能。同时，也有计划派一些护士出去学习，提高自己的学术水平。

>二、加强护理管理，提高护士长管理水平，认真落实护理人员工作计划

（1）年初召开第一期医院护士长管理x会，主要围绕更新管理理念、管理技能和培养护理服务中的人文精神、当今社会护理服务对人民群众的需求、新一年护理工作的展望、护士长的情感交流等方面展开。

（2）、加强护士长目标管理考核，月考评结合年终考评、科室护理质量和护士长考评等管理指标。

（3）、促进护士长与科室之间的学习和沟通，每季度组织护理质量的交叉检查，并召开护士长工作经验交流会，从而提高护理管理水平。

>三、加强护理质量过程控制，确保护理工作安全有效

（一）、继续推行护理质量二级管理制度，特别需要培养和提高护士长发现问题和解决问题的能力，同时要充分发挥科室质控团队的质控作用，明确各自的质控点，增强全员参与质量管理的意识，切实提高护理质量。

（二）、建立检查、评价、反馈制度，建立可追溯机制，护理人员经常深入各科室进行检查、监督和评价。评估方法是对护士进行现场评估，检查患者，查看记录，听取医生意见，发现护理工作中存在的问题，提出整改措施。

（三）进一步规范护理文书书写，从细节入手，强化质量控制员x护士长x护理部对每一份护理文书的\'三级评价体系，定期分析完善护理记录缺陷，对出院病历缺陷加大扣分权重，强调不合格护理文书不归档。年底护理文书评定为集体第一、第二、第三名。

（四）加强护理过程中的安全管理；

1、持续加强护理安全三级监控管理。科室和护理部每月要对护理安全隐患进行检查，做好护理差错和投诉的归因分析，分析原因、应吸取的教训和预防改进措施。对于反复出现问题的科室和个人，要追究护士长管理和个人责任。

2、严格落实检查制度，强调落实二次检查到位，加强护生管理，明确带教教师安全管理责任，杜绝严重失误和事故发生。

3、加强护士长对科室的硬件配备

设施例行检查意识，平时加强性能和安全检查，及时发现问题及时维修，保持设备完好。

>四、深化家庭服务，提高服务质量

（一）、在培训护士日常礼仪的基础上，进一步规范护理操作语言、护患沟通技巧。培养护士树立良好的职业形象。

（二）、注意收集护理服务需求信息，护理部通过了解回访卡的意见，与门诊、住院患者交谈，发放满意度调查表等。，获取患者的需求和反馈信息，及时提出改进措施，同时对护士的工作给予激励，并调动其工作积极性。

>五、搞好教学和科研

（1）、指定具有护师以上职称的护士负责实习生的教学工作，定期召开评教会，听取带教老师和实习生的意见。

（2）、各科护士长作为总带教老师，重视带教工作，经常检查带教老师的带教态度、责任心和专业水平，安排小讲课，了解实习计划的完成情况，做好理论和操作测试。

（3）、护理部做好实习生岗前培训工作，不定期下科室检查教学质量，每次实习结束前，组织一次优秀带教老师评选活动。

（4）、增强科研意识，力争年内引进或开展xx2个新技术项目。

（5）、计划制作护理园网，上传我院护理动态，及时传递护理学习资料，充分发挥局域网的空间优势，并丰富护士的学习生活。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找