# 产科医共体工作总结(推荐25篇)

来源：网络 作者：悠然小筑 更新时间：2024-06-30

*产科医共体工作总结1>一是服务流程不断优化。截至xx月底全市二级以上公立医院有9家接入xx省医疗便民服务平台;建成11个区域远程医学中心，形成覆盖市、县、乡三级远程医疗服务网;3家医院开通微信和支付宝支付功能;更多患者从中受益，减少了排队次...*

**产科医共体工作总结1**

>一是服务流程不断优化。

截至xx月底全市二级以上公立医院有9家接入xx省医疗便民服务平台;建成11个区域远程医学中心，形成覆盖市、县、乡三级远程医疗服务网;3家医院开通微信和支付宝支付功能;更多患者从中受益，减少了排队次数和等候时间。

>二是规范医疗行为，提升医疗质量。

全市所有公立医院落实医疗服务综合监管制度，开展处方点评，加强对价格高、用量大、非治疗辅助性等重点药品监控力度，完善药品重点监控预警管理机制，促进安全合理用药。在全市二级以上医疗机构全面推进“临床路径管理+按病种付费”模式，促进医疗质量持续改进。截至xx月底全市县级二级综合公立医院全部开展临床路径工作。

>三是紧密型医共体助力分级诊疗。

按照全市统一部署，目前全市共建立紧密型医共体试点11个，每个医共体牵头医院都分别选择1-2家基层医疗机构开展紧密型试点，要求做到“三联、四通、五确保、六不变”。坚持医保基金预算包干机制;落实医疗机构分工协作机制，有序实施双向转诊。开展县乡医疗机构部分病种“同病同价”试点，用价格机制倒逼县级医院将病人向下转诊;建立医共体内利益分配新机制，用激励机制鼓励县级医院将病人向下转诊。上半年可补偿费用占比为，实际补偿比为，分别高于省试点县平均水平个找总结点和个找总结点;县域外住院人次同比减少。

>四是临床路径管理和按病种付费规范医疗行为。

全市所有二级以上公立医院全部开展了临床路径管理工作。综合医院和中医医院根据医院类别不同分类实施，实施病种不少于100种，三级医院临床路径管理完成率占出院总例数的30%，二级医院不少于50%。同步推行临床路径下的按病种付费，上半年，市、县级新农合定点医疗机构按病种付费补偿共59207例，占上述医疗机构总住院人次的，按病种付费补偿支出占上述医疗机构总住院补偿支出的。与xx年度同期相比，市、县两级医疗机构总的按病种付费执行率同比增长。开展处方点评，加强对价格高、用量大、非治疗辅助性等重点药品监控力度，完善药品重点监控预警管理机制，促进安全合理用药。

**产科医共体工作总结2**

本人xxx，女，土家族，中专文化程度。xx省xx县中心医院妇产科主管护师，现年51岁。1994年6月但任主管护师。现已担任主管护师15年。

我是1978年从xx县卫校妇产科专业毕业后参加工作的，毕业后先后在燕子区卫生院、清湖公社卫生院从事妇产科助产和护理工作。1985年调xx县中心医院妇产科从事助产护理工作至今。从参加工作至今已经有了31周年。我做到了31年如一日，认认真真地工作，全心全意地为人民服务。在业务上做到了精益求精，从来没有出过半点差错，没有发生过因为责任问题而出现的纠纷。我在平凡的工作岗位上兢兢业业地工作，得到了人们的一致好评。

在县中心医院妇产科工作，经常会遇到一些因为家庭困难的农村妇女来寻医求药，有的时候一些病人因为没有钱久拖使病情恶化，我只要知道了，就一定帮忙做好她们亲人的工作，要他们想办法为其治病，有时还自己掏钱资助病人。20xx年，有一名农村来的产妇，自己的家庭十分困难，其夫又是一个残疾人，这名产妇到医院后，我为她检查时，发现胎位不正，要进行剖腹产才能使母子安全。当我和产妇交谈知道了那位产妇的家特别困难后，便首先在科室发动医务人员献爱心，捐款为这名农妇进行剖腹产。

妇产科病人中有一部分属于不讲卫生引起的疾病，有的还有恶臭的情况。有些刚参加工作的年轻护士有些害怕为这样的病人处理病患，我就耐心地为这些病人打来热水进行清洗，还对这样的病人作好卫生教育，从来没对病人产生过半点厌恶的情绪。有些自认为有身份的病人到医院来就诊，往往会提出一些不合理的要求，如果没有耐心就会发生矛盾，我做到对这样的病人总是笑脸相迎，过细地向其说明医院的管理制度和医护程序，并要求病人以平常人的心态正确处理好医患之间的关系。有些病人知道我是一位工作认真负责，技术精益求精的人，就点名要我为其服务。我一是做到尽量答应她们的要求，二是对她们说，我们这里的护士个个都是关心病人的，都有一颗善良的心，都能对你服好务的，请您放心。在我的带动下，妇产科的护理工作在xx县中心医院算是第一流的。妇产科也多年来都被评为全县的三八巾帼建功模范岗位。

我自从参加工作以来，一直从事助产护理工作，我认为助产护理无小事，作为关系到人类的生存与发展的妇产科工作，必须要做到严肃认真的对待，不能有半点马虎。30多年来，我总计接了多少新生儿已经数不清了，几十年都做到了对所接婴儿的特别细心护理。凡是我接过生的产妇，都亲身感受到我是一个细心的助产师。那些在xx县中心医院实习的学生，都说熊老师是一位严谨而又热情的好老师。除了给她们传教一些过硬的专业技术外，还注重医德医风的教育。

我还常常帮助那些因为家人没在身边，而又生了小孩没有人照看的产妇，我从产床上将产妇抱回病房的人都记不清了，我自身的个头也不大，有的产妇我一个人抱不起，就帮忙请人抬，有一次，有一位产妇是由婆婆带来的，婆婆又是70多岁的老人，产妇生下小孩后，想到婆婆年老体弱，要坚持自己走回病房。我就对那位产妇说：“你才生了小孩，身体还很虚弱，不能自己走，一般都有孩子的爸爸将产妇抱回病房，你孩子的爸爸今天没有来，我就当一回你孩子的爸爸!”接下来我就把那位产妇抱回病房去，那位婆婆看到是一个个子并不高，而且年龄也不小了的护士把她的儿媳妇抱回病房的，非常感动，逢人就说熊医生真是一个了不起的好人。这样的事例很多，象丈夫不在家，或是因病不能帮助产妇的，我都尽可能地为她们帮忙。

我虽然已有50多岁了，工作也已有了31年，工作经验、业务技能也很娴熟，但是我从来没有放松过自己的业务学习提高。医院如有专家作学术报告，除了当班，我每次都一定参加听课。多年来一直订有妇产科护理杂志。也不断地总结自己的工作经验，并将其撰写成论文，和同事们交流，给实习生学习。我所写的《剖宫产术后的护理体会》、《语言与疾病的护理》、《正确处理第三产程，预防产后出血》等论文在《世界今日医学杂志》《湖北民族学院学报·医学版》等医学杂志上发表。

助产护理工作，没有轰轰烈烈的突出事例来大书特书，只有靠平凡小事来体现人生的价值。我就是在平平凡凡的日常工作中表现出了一个护士应尽的职责，体现自己平凡的人生价值。

**产科医共体工作总结3**

20xx年是新世纪的第一年，是全国卫生系统继续深化改革的一年，全体护理人员在院长重视及直接领导下，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，完成了20xx年护理计划90%以上，现将工作情况总结如下：

>一、认真落实各项规章制度

严格执行规章制度是提高护理质量，确保安全医疗的根本保证。

1、护理部重申了各级护理人员职责，明确了各类岗位责任制和护理工作制度，如责任护士、巡回护士各尽其职，杜绝了病人自换吊瓶，自拔针的不良现象。

2、坚持了查对制度：

(1)要求医嘱班班查对，每周护士长参加总核对1—2次，并有记录。

(2)护理操作时要求三查七对。

(3)坚持填写输液卡，一年来未发生大的护理差错。

3、认真落实骨科护理常规及显微外科护理常规，坚持填写了各种信息数据登记本，配备五种操作处置盘。

4、坚持床头交接班制度及晨间护理，预防了并发症的发生。

>二、提高护士长管理水平

1、坚持了护士长手册的记录与考核：要求护士长手册每月5日前交护理部进行考核，并根据护士长订出的适合科室的年计划、季安排、月计划重点进行督促实施，并监测实施效果，要求护士长把每月工作做一小结，以利于总结经验，开展工作。

2、坚持了护士长例会制度：按等级医院要求每周召开护士长例会一次，内容为：安排本周工作重点，总结上周工作中存在的优缺点，并提出相应的整改措施，向各护士长反馈护理质控检查情况，并学习护士长管理相关资料。

3、每月对护理质量进行检查，并及时反馈，不断提高护士长的管理水平。

4、组织护士长外出学习、参观，吸取兄弟单位先进经验，扩大知识面。

5月底派三病区护士长参加了国际护理新进展学习 班，学习结束后，向全体护士进行了汇报。

>三、加强护理人员医德医风建设

1、继续落实护士行为规范，在日常工作中落实护士文明用语50句。

2、分别于6月份、11月份组织全体护士参加温岭宾馆、万昌宾馆的礼仪培训。

3、继续开展健康教育，对住院病人发放满意度调查表，(定期或不定期测评)满意度调查结果均在95%以上，并对满意度调查中存在的问题提出了整改措施，评选出了护士。

4、每月科室定期召开工休座谈会一次，征求病人意见，对病人提出的要求给予程度的满足。

5、对新分配的护士进行岗前职业道德教育、规章制度、护士行为规范教育及护理基础知识、专科知识、护理技术操作考核，合格者给予上岗。

**产科医共体工作总结4**

  妇产科护士工作总结1

  一、政治思想

  1、始终坚持党的路线、方针、政策，始终坚持全心全意为人民服务的主导思想，各个方面严格要求自己，不断学习，不断提高自己的政治理论水平，积极参加各项政治活动、维护领导、团结同志，具有良好的职业道德和敬业精神。

  2、注重个人品德修养，热爱本职工作，服从集体利益，全心全意为病人着想，积极完成科室的各项工作。

  二、工作成绩

  20xx年对于我来说，是进步的一年，也是收获的一年。作为一名护士长我深深地意识到，肩上多的是一份责任，脚下多的是一份动力。护士长作为科室的管理者，在科室护理工作中起领导、决策、指挥、监督等作用。护士长的管理素质直接影响着科室人、财、物、时间、信息等资源的利用程度。，我深知护士长责任之重大。我从各方面严格要求自己，在科室工作尤其是护理工作中身先士卒，大胆管理，认真落实医院和科室的各项工作制度，在平凡的工作岗位上兢兢业业，为实现自己的追求而努力，工作勤勤恳恳，乐于奉献，认真负责，以真心、诚心、耐心、爱心、热心、责任心对待每一位患者。一个科室想求得发展，一定要在服务质量上下功夫，而最根本的问题就是服务理念、观念的转变。

  传统的“以疾病为中心的护理模式已不能适应新时期的护理要求。而转变观念，推动“以病人为中心”的服务理念，势在必行。作为一名护士长，我认真学习上级文件领会精神实质，针对科室有些人安于现状，得过且过的思想，我多次组织大家讨论当前形势，牢固树立“一切为了病人，全程优质”的服务理念，教育科室人员只有赢得病人的满意，才能获得效益，才能在激烈的竞争中获得一席之地。通过学习，使大家统一认识，转变了“病人围着医护转”的传统观念，增强了责任感、危机感，提高了工作的积极性。工作中要具备良好的心态科室常常有很多不顺心的事摆在面前，如何调整心态非常重要。

  如果处理问题中出现急躁情绪，就会影响相互之间的关系，使工作无法开展，所以护士长必须以身作则，不怕个人得失、工作中多作奉献，遇到事情要冷静，凡事必须动之以情、晓之以理。做到集体至上、忠诚正直。要求下属做到的自己首先做到，定下来得纪律制度自己先遵守，能搞好上下左右团结，能使大家同心同德干事业，并能把工作的成绩、利益、荣誉和自己下属同享，能做到宽容大度，实事求是，能以职业道德规范严格要求自己。工作作风踏实，爱院、爱自己的专业、爱自己的下属。鼓励护士在工作中、业务上超越自己，善于发现人才、尊重人才、知人善任，做到事得其人、人尽其才、才尽其用，充分利用人才资源，发挥其聪明才智，注重培养、抓住骨干，有计划的培养一支强有力的护理队伍营造一个和谐、愉快。

  三、团结的环境氛围

  常言道：孤帆一叶，难以穿汪洋；众志成诚，势必乘风破浪。现今是一个合作共赢的时代，谁拥有了高效能的团队，谁就拥有知识经济时代的竟争力与战斗力。一个科室要想把阅历、经历、学历、特长个性不同的人凝聚在一起，需要一种“思想”来引导与融合，这种“思想”，即团队理念，因专业的特殊性，经常要加班，但是大家都没有怨言。在工作中，我总是去发现她们的优点，及时给予表扬，工作中出现的疏忽和缺陷，我及时发现和纠正，让她们自己去努力改正工作中的不足，而不是居高临下地给予指责，这样是既维护了她们的自尊心，也克服了工作中的各种毛病和缺陷，让她们发挥自己最大的潜能，更好地为患者服务。为了使技术过硬，我们经常组织全科护士进行各种基本技能的训练，使妇儿科护理水平不断提高。由于严格的管理，工作中未出差错和事故，总之，为病人着想是我们的心愿也是我们的职责，在工作中急病人之所急，想病人只所想，语言文明，尽职尽责的完成“白衣天使”的使命。

  俗话说，打铁还需自身硬，在认真做好科室护理管理工作的同时，我坚持学习新知识，不断总结临床护理经验，提高自身综合素质。我于20xx年参加了心理咨询师培训，并于20xx年获得三级心理咨询师证书。于20xx年参加了营养师培训，并于20xx年10月参加了营养师考试并获得三级营养师证书。我的努力得到了上级的肯定和表扬，多次被医院评为优秀护士优秀带教，并授予嘉奖多次，荣立“三等功”一次，发表部级论文9篇。

  妇产科护士工作总结2

  春花秋实，寒暑往来，我们将迎来又一个春天。通过一年的努力妇产科全体护士圆满完成了今年的任务，共收治妇产科住院病人约1346人次，其中手术约614台次（包括产科和妇科手术），迎接新生儿约627人（包括手术和自然分娩），为医院创造了180多万的收益。虽然工作很繁重，但是没有一人喊苦喊累，依然坚守岗位。现将20xx的护理工作总结如下，其经验及教训会指导我们今后的思路，带领全体护理人员为提高护理工作水平而拼搏奋斗。

  一、坚持以法律为准绳，依法执业，提升信任工作。

  在当今医疗纠纷增多的今天，护理人员心理、社会压力也在逐渐加大，但做为管理者有责任把好依法执业这道关，对刚刚取得执业资格的护士进行严格考核考评，跟班工作，不允许自行倒班，不仅使护理质量得到保证，也使病人的权益得到了保障，保证了护理队伍中人员素质和质量，今年新招聘的两名入岗护士都是已取得执业证的人员，确保了在为患者治疗的过程中得到高技术护理人员的呵护和治疗。

  二、坚持以医院标准，提升管理工作。

  各种会议都如期按时进行了召开，确实通过规范的管理，使自己明白了该干什么，如何干，例会每月一次；中层院周会每月一次；每月进行检查护理工作汇报总结一次；质控会议每月进行一次；满意度调查科室每月一次，每月护理组织查房一次，业务学习每月最少一次，护理论考试护理部每月组织一次，本科室每季度一次，操作考试每季度进行一次，都达到了规范所要求的标准。也真正地通过这些活动使护理问题得到了及时发现，及时整改，使各项护理工作逐步规范化，标准化，护理质量有了较大的提升，

  三、坚持以人为本，以病人为中心的人性化护理，提升服务工作。

  全体护理人员逐步努力的去用心为患者提供更优质的服务，让患者从心底感到满意。一年中科室护理人员以病人为中心，坚持产科送产妇出院，产后免费送甜酒鸡蛋一碗，外来农民工评身份证补助100元，使病人满意度始终保持在90以上，护理纠纷为零。

  四、坚持以护理质量为主线，提升护理工作质量。

  以质量求发展这是大家都明白的道理，认真实施两级网络管理，职责明确，分工明确，每周、每月坚持自查，抽查考核，及时反馈，及时整改。晨会随时进行三基理论提问，特别是护理病历进行及时检查，不规范者及时反馈，使护理病历的质量逐月提高。发现问题及时提出，及时改正，杜绝了问题的再次发生。一年中存在问题主要有以下几个方面：

  1、护理管理者的业务及管理水平需再提高，其管理创新意识欠佳。

  2、护理人员积极进取的精神还未充分调动起来，经常是被动地去做。

  3、科研工作是护理管理的薄弱项目。

  4、护理人员整体工作能力还有待提升。

  妇产科护士工作总结3

**产科医共体工作总结5**

妇产科20xx1--6月份在院领导的正确领导下，在全科医护人员的共同努力下，圆满的完成了半年的工作，半年业务收入有了提高，技术水平有了进一步的发展，正在向三级医院逐步迈进，大部分项目已达到了三级医院的要求，全科人员团结协作，工作中尽职尽责，出色的完成了医院交给的任务。

1\_\_6月份出入院人数近1037人，手术451例，其中腹腔镜手术77例，，出生新生儿551人，无一例医疗差错事故，手术成功率和危重病人抢救成功率100%。

全体医务人员坚持业务学习和法律法规的学习，医疗文书书写更加规范，科室把医疗文书书写质量和工资的二次分配挂钩，进一步提高了医疗质量和医疗服务水平，，门诊的健康体检工作更加规范，妇科肿瘤的筛查做到了早发现。早诊断。早治疗。

微创手术在往年的基础上有了进一步的提高，异位妊娠几乎100%不开腹，腹腔镜子宫全切由阴腹联合进一步提高到全腹腔镜子宫全切了，达到了三级医院的水平。标志着微创手术的进步。

20xx年是医院发展关键的一年，为迎接三级医院的评审工作，要进一步加强科室内涵建设，妇产科将做好以下工作。一提高医疗质量，规范医疗行为，确保医疗安全医疗质量是医院的生命线，也是医疗安全保障的前提，尤其是妇产科，在目前医患关系紧张的大环境下，要规避风险，时刻注意医疗安全。1加强对科室医务人员的质量。安全意识教育，使全科医护人员充分认识到质量安全关乎医院科室的\'生存和发展

2系统学习诊疗。手术操作常规，及医疗法律法规，规范医疗文书的书写，严格落实医疗核心制度，加强手术分级管理。

3把科室的二次分配和医疗质量挂钩，建立科室的奖惩制度，对违规者必须教育，罚款，以督促科室人员规范医疗行为二加强对年轻医生的培养

1认真落实三级医师查房制度，通过查房及时发现和避免诊疗过程中的缺陷和偏差，有利于年轻医生快速成长

2安排高年资医师经常在科室讲课，以提高整体理论水平，把精力重点放在学习。提高专业技术方面

3进行职业道德方面的素质教育，对年轻人员进行正确的人生观价值观教育，正确处理医患关系，提高医患沟通的能力三积极为迎接三级医院做准备

1争取上级医院的支持，多开展新技术新项目2再进新毕业生，充实科室梯队建设3选派年轻人员去上级医院进修学习4积极为细化学科做准备

四科室调整二次工资分配方案，原则是根据工作量及工作质量发放奖金，主要参考一下方面:是否有医疗纠纷，差错。缺陷，医疗文书书写是否及时。规范完成具体方案再拟定

**产科医共体工作总结6**

xx年度以来，作为一名妇产科医生，在站长领导、支持配合下，我站妇产科工作取得了一定的成绩，现将个人今年以来的工作情况总结如下：

在政治思想方面，始终坚持全心全意为人民服务的主导思想，坚持改革、发展和进步，不断提高自己的政治理论水平。积极参加各项政治活动、维护领导、团结同志，具有良好的职业道德和敬业精神，工作任劳任怨。

在工作期间，积极围绕妇幼卫生工作方针，以提高管理水平和业务能力为前提，以增强理论知识和提高业务技能为基础，坚持走临床和社会工作相结合的道路，积极配合全院职工齐心协力、努力工作，认真完成了各项工作任务。

在工作中，本人深切的认识到一个合格的妇产科医生应具备的.素质和条件，努力提高自身的业务水平，不断加强业务理论学习，学习有关妇幼卫生知识，丰富了自己的理论知识。经常参加培训学习聆听上级专家学者的讲课，上半年到中医院进修学习新的医疗知识和医疗技术，从而开阔了视野，扩大了知识面。始终坚持用新的理论及技术应用到工作中去，能熟练掌握妇产科的常见病、多发病及疑难病症的诊治技术，能熟练诊断处理产科疾病、宫颈糜烂、等及其他产科并发症及合并症，熟练诊治妇科各种急症、重症，独立进行妇产科常用手术及各种计划生育手术。工作中严格执行各种工作制度、诊疗常规和操作规程，一丝不苟的处理每一位病人，在最大程度上避免了误诊误治。

一年以来，本人诊治的妇产科疾病诊断治疗准确率在95%以上、接生280例，独立完成50多例剖宫产及其他妇产科手术，无差错事故的发生。真正发挥了业务骨干作用。本人在工作期间，格按照上级妇幼工作要求，认真制定了切实可行的工作指标和计划。医患沟通到位，科室人员相互理解，团结一致，对住院分娩病人的孕妇，观察产程严密，耐心做好医患沟通让孕妇及家属了解产程过程及可能发生的情况，让其心理有数，并有一个心理准备及理解过程，手术病人严格把握手术指针，对危重病人进行尽快治疗，手术严格无菌操作，无一例产褥感染。严格自己遵守排班制度及首诊负责制定，杜绝了医疗事故的发生。科室消毒责任明确，正规，及时记录总之，在这一年中无论在工作中或技术水平上都有很大的提高，自己也还有很多不足之处，需要进一步提高各种业务素质和理论水平，提高文字水平和综合素质，使自己圆满出色地完成本职工作；希望在明年的工作中再接再厉。

**产科医共体工作总结7**

短短4周的手术室实习生活已接近尾声，回顾这段时间的实习生活，我感受很深。

手术室是我来本院实习的第一个科室，在这个科室里，有两个教师带过我，她们都很耐心，教会了我很多。

在手术室实习期间，经过各位教师的帮忙指导及自我的实践，我熟练掌握了手术室各项规章制度，严格遵守手术室要求的无菌操作原则，熟记各项常用手术操作流程标准。经过自我的亲手实践，我学到了很多教科书上没有的实际手术配合经验。

从术前对病人的访问开始，到手术当天的核对及对病人的心理护理，再到手术中做好各项手术准备工作，器械传递配合，以及手术结束前的各项清点工作，甚至于麻醉病人清醒前的陪护观察，以及手术器械的清理和保养工作，每一个环节都是不可忽视的部分。对我来说，每个部分都是一种考验和一份不可多得的宝贵经验。

我异常感激各位教师前辈的悉心指教，我会牢记她们以身作则的优良作风，谨慎严谨的工作态度。并将不断鞭策自我，不断提醒自我，努力改善自我的不足之处，坚持自我的优点，争取在今后的工作中，取得更大的提高。

遵守医院及科室各项规章制度，尊敬教师，工作进取，认真负责。熟悉掌握外科无菌技术操作，手术前备皮，术前术后护理，熟悉换药，拆线，包扎，各种引流管与胃肠减压的使用与装置，掌握了外科常见器械，物品的清洁消毒，污染敷料的处理。期望在下一个科室学到更多知识，提高自我的本事。

带教教师评语：该生在外科实习期间，严格遵守医院各项规章制度，掌握了外科常见病的术前护理以及护理宣教，了解了心电监护和各种仪器的使用，在带教教师的指导下能完成各项技术操作，以及静脉输液，给氧，肌肉注射。短短4周的手术室实习生活已接近尾声，回顾这段时间的实习生活，我感受很深。

**产科医共体工作总结8**

日月交替，岁月如歌，我们在工作中走过了XXXX年，这一年在护理部的领导和大力支持下，紧紧围绕“以病人为中心，以质量为核心”的工作原则，结合科室工作实际，进一步完善了科室工作流程，细化管理，认真落实各项工作制度，逐步提高护理质量，现总结如下：

一、加强病区管理,夯实基础护理.为患者创造良好的就医环境

今年,我科加强了病区的管理,注重晨晚间护理，使床整无皱折，并确保床单、被褥无血迹、污渍，随脏随换，制定每周一大换床单制度,确保每位患者床单元平整、清洁、舒适;做到“三短”、“六洁”;并坚持为产妇清洗外阴，直至出院,保证患者的清洁无污染。

二、今年随着优质护理服务在我院的深入开展，结合我科实际情况，从以下几个方面制定优质护理措施：

(一)转变服务理念，在科室里刘主任经常强调,我们的护理工作就是服务工作,我们要更新观念，做好服务工作,在服务中不仅要做到文明用语、还要语言温暖,表情亲切.因此,在实际工作中，我们不仅对妇科病人以“阿姨”、“婆婆”称呼,对产科病人更是用“乖乖”来作为对她的尊称。

(二)改变组织结构。今年X月开始在科内实行责任制护理,将病区分为XX、XX两个责任区,分别设两名责任护士,责任护士负责对所分管病人的病情观察，落实治疗性护理和健康教育、心理护理、生活护理，做到全程全方位护理,保证责任护士管床到位，责任到人，大大改变了以前功能制护理的局限性.本年度担任责任护士的是：洪瑛、李丽,她们尽心尽力在自己的岗位上为所管病人提供优质的服务，并参与一些管理工作，提高了自己的综合素质，同时也得到了一些病人家属的好评!

(三)改变排班模式,在护理排班上为了适应中午手术交接多，减轻中午护理工作压力，由原来的一名护士上8AM到4PM的模式,改成让两名责任护士上8AM到4PM的模式,减少中间交接，既让护理人员接受，又保证了护理安全。

三、加强护士的继续教育，培养专科护理人才

在本年度初我们就制定了本专业的人才培训计划，有科内学习和外出学习参加培训班等形式，均已完成培训计划。科内学习是利用每天晨会时间进行基础护理、护理常规、健康教育等护理知识和技术的强化训练，从而不断提高科内护士的专科知识水平。今年外出培训产科专科护士一名，已能单独上岗。

另外，对新入科护士有一对一的护理老师带教，尽快适应本职工作，对工作一年以上的护士积极鼓励其继续学习，并让她们以各种形式自学，提高学历，今年有两名护士取得专科学历,护士长取得主管护士职称.

四、严格核心制度的落实,减少护理差错的发生。重点表现在:

(-)严格床头交接班，坚持每日由夜班对全部住院患者的诊断、治疗、手术等情况进行梳理、登记，使晨间交班更详细、严谨，并随时检查基础护理情况，及时指出存问题及时改正，确保患者安全。

(二)完善护理查对制度,针对我科医生停医嘱不定时的情况,特制定了双人双班查对制度,即每天下午白班和总务查对医嘱后,夜间上夜和助产士再次查对医嘱,避免了漏执行和重复执行的现象.

五、我们科室年青护士较多，为了让她们有变得更加自信,在科室里倡导好学、上进的思想观念,积极参加医院组织的各项活动:

如XX操作比赛及知识竞赛,我科XX、XX、XX等，均积极参加了这些活动,并在知识竞赛活动中取得了三等奖的好成绩，这些活动的参加,既让他们在活动中得到快乐,也让他们在活动中成长!与此同时,我科护士XX被评为”优秀护士”!

六、规范护理文书书写，减轻护士书写压力

我科根据专科特点采取表格化护理文书，大大减少了护士用于记录的时间。让护士有更多时间为患者提供直接护理服务.

七、创新服务形式，让患者切实的感受到我们的关心与关怀

为了增强我科优质护理服务的内涵,特制定了一些新的服务措施,让病人真正感受到我们的医护服务，品味出我们的优质所在.如:

(一)为刚做完人流手术的患者送上一杯热奶粉;

(二)为刚分娩的产妇送上一杯红糖水;

(三)设计并缝制了产妇病员裙;

(四)产科服务上也借鉴责任制护理的模式,运用一对一陪产式助产工作方式，让孕妇得到了整体服务。并建立孕产妇QQ群，每天派专人值守，及时回答孕产妇提出的问题。

(五)特向医院申请电磁炉一个，为分娩产妇提供方便。

(六)在新生儿的护理上,不仅严格执行母婴同室,完成每天的洗浴,而且在院期间由助产士亲自对新生儿进行喂奶、更换尿片.

(七)加强出院随访，及时了解出院后患者、产妇及新生儿遇到的护理问题，进行电话咨询，对特殊问题，请其及时来院检查，今年共电话随访X人，受到了患者及家属的广泛好评。

八、加强产房的管理，积极控制医院感染

严格按照医院重点部门管理标准，规范各种急救流程及各种急危重症的应急预案，在抢救车里添加产科各种急危重症的专科用药，落实各项消毒隔离制度，加强各种感染监测，

完善了产房工作质量检查标准。定期召开助产士会议，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，提高了助产士的质量意识和管理意识，并顺得通过了产科护理质量检查。产科各项工作指标完成如下：

全年年共接生X人开展早接触早吸吮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%

九、建立和完善绩效考核与激励机制，充分调动护士的积极性，体现优劳优得、多劳多得。

过去的一年，我们虽然做了一些工作也取得了一定的成绩，但仍然存在很多的不足：优质护理服务的内容还需深化，服务形式还需创新;年轻护士的基础理论知识和专科护理知识还需学习，服务的积极性和主动性有待进一步增强;护理科研、论文撰写工作也很薄弱，因此，在新的一年里，我们将总结经验，大胆创新，为医院的持续发展而不懈努力。

妇产科护士个人年终总结【2】

春花秋实,寒暑往来,我们将迎来又一个春天。通过一年的努力妇产科全体护士圆满完成了今年的任务，共收治妇产科住院病人约1346人次，其中手术约614台次(包括产科和妇科手术)，迎接新生儿约627人(包括手术和自然分娩)，为医院创造了180多万的收益。虽然工作很繁重，但是没有一人喊苦喊累，依然坚守岗位。现将20\_\_的护理工作总结如下,其经验及教训会指导我们今后的思路,带领全体护理人员为提高护理工作水平而拼搏奋斗。

一、坚持以法律为准绳,依法执业,提升信任工作。

在当今医疗纠纷增多的今天,护理人员心理、社会压力也在逐渐加大,但做为管理者有责任把好依法执业这道关,对刚刚取得执业资格的护士进行严格考核考评,跟班工作,不允许自行倒班,不仅使护理质量得到保证,也使病人的权益得到了保障,保证了护理队伍中人员素质和质量,今年新招聘的两名入岗护士都是已取得执业证的人员,确保了在为患者治疗的过程中得到高技术护理人员的呵护和治疗。

二.坚持以医院标准,提升管理工作.

各种会议都如期按时进行了召开,确实通过规范的管理,使自己明白了该干什么,如何干,例会每月一次;中层院周会每月一次;每月进行检查护理工作汇报总结一次;质控会议每月进行

一次;;满意度调查科室每月一次, ,每月护理组织查房一次, 业务学习每月最少一次，护理论考试护理部每月组织一次，本科室每季度一次，操作考试每季度进行一次，都达到了规范所要求的标准.也真正地通过这些活动使护理问题得到了及时发现,及时整改,使各项护理工作逐步规范化,标准化,护理质量有了较大的提升,

三.坚持以人为本,以病人为中心的人性化护理,提升服务工作.

全体护理人员逐步努力的去用心为患者提供更优质的服务,让患者从心底感到满意.一年中科室护理人员以病人为中心，坚持产科送产妇出院，产后免费送甜酒鸡蛋一碗，外来农民工评身份证补助100元，使病人满意度始终保持在90以上,护理纠纷为零.

四、坚持以护理质量为主线,提升护理工作质量.

以质量求发展这是大家都明白的道理,认真实施两级网络管理,职责明确,分工明确,每周、每月坚持自查,抽查考核,及时反馈,及时整改。晨会随时进行三基理论提问,特别是护理病历进行及时检查,不规范者及时反馈,使护理病历的质量逐月提高.发现问题及时提出,及时改正,杜绝了问题的再次发生.

一年中存在问题主要有以下几个方面:

1.护理管理者的业务及管理水平需再提高,其管理创新意识欠佳.

2.护理人员积极进取的精神还未充分调动起来,经常是被动地去做.

3.科研工作是护理管理的薄弱项目.

4.护理人员整体工作能力还有待提升.

总之在全年工作中,由于有院领导的支持和关心以及全体护理同仁们的齐心协力，使我院护理工作在各方面有了一定进步,基本达到了原计划的目标：

一人一针一管一用灭菌执行率达100%

护理技术合格率达100%

基础护理合格率达99%

特护、一级护理合格率≥85%

护理文书书写合格率≥90%

急救物品完好率100%

常规器械消毒灭菌合格率达100%

褥疮发生次数0

妇产科护士个人年终总结【3】

这一年，在院长及单位科室主任的领导下，在医院各科室的帮助下，在全科室人员的合作下，我们妇产科认真贯彻落实《母婴保健法》深入开展母婴保健工作，为降低孕产妇，围产儿死亡率，减少出生缺陷及残疾做出了应有的贡献。这一年中我科医务人员齐心协力，在工作中积极主动，不断解放思想，更新观念，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，求真务实，踏实苦干，较好地完成了本科的各项工作任务，取得了一些成绩，现将工作情况总结如下：

一 、努力学习，提高科室整体素质，提升科室业务水平。

努力提高个人的业务水平，不断加强业务理论学习，通过阅读大量业务杂志及书刊，学习有关妇幼

卫生知识，丰富了理论知识，能熟练掌握妇产科的常见病，，多发病及疑难病症的诊治技术，熟练的掌握妇科的各种急症、重症及妇产科常用手术及计划生育手术。工作中严格执行各种工作制度，诊疗常规和操作规程，一丝不苟的处理每一位病人。

二 、 加强孕产妇系统管理工作。提升整体业务水平。

要求围产期保健本填写及时，有效地进行信息化管理，督促产妇定期孕检，且产后42天母婴能及时到医院体检，提高高危孕产妇的筛查及管理，对高危孕妇实行专案管理，提高高危孕妇筛查识别能力和为重病例应急处理，转诊能力，通过各级产科医务人员及妇幼人员的能力，对高危孕产妇进行跟踪管理及信息化管理。

**产科医共体工作总结9**

自20xx年x月踏上工作岗位，转眼间，我已在这片圣洁的土地上走过了四年，如今我是一名妇产科住院医师，我非常热爱自己的岗位。在过去的四年中，因为身体的特殊原因，在生育宝宝过程中，或多或少耽误了很多宝贵的工作时间，也失去了很多宝贵的锻炼机会。现在，我已结束了这一特殊时期，再次斗志昂扬的站在了自己的工作岗位上。

为了弥补两年来落下的功课，必须付出更多的努力。而且医学是一门不断创新，不断发展的学科，面对新知识，新技术的不断涌现，作为一名妇产科住院医师，为了努力提高自身的业务水平必须不断加强业务理论学习，制定严密的学习计划是必不可少的，医院为我们提供了通过网络和电子书刊了解最新的医学动态的平台，参加继续教育学习，可以及时为自己充电。通过阅读大量业务杂志及书刊，学习有关医疗卫生知识，写下读书笔记，既丰富了自己的理论知识，也是自己工作学习的经验总结，积累大量的知识瑰宝。平时也经常参加各类学习活动，积极参加院科组织的学术讲座和疑难病历讨论，经常复习所学的知识，做到温故而知新，及时将所学知识应用到临床，从而极大地开阔了视野，很好地拓展了知识面。在我院争创三级医院的进程中，我明显感觉到了一位纯西医的本科生，要想在今后的工作中有出色的表现，必须从现在起投入到中医的学习中去，只有掌握了中医的辨病辨质，结合于西医的诊疗方法，才能成为一名今后被病人接受的中医院医生。所以一是自我学习，二是抓住“西学中”研究生学习机会，不断提升自己，完善自己。

在临床工作中，我严格要求自己，坚持以服务患者为中心，遵守各项纪律，兢兢业业，任劳任怨。在妇科门诊，每天的就诊人数都非常之多，我主动放弃每天一小时哺乳时间，认真接诊每一位患者，仔细分析患者的病情变化，虚心向上级医师请教，及时总结经验和教训，顺利完成了五个月的妇科门诊工作。在人流室和治疗室，同样想病人所想，急病人所急，特别是在中午下班时，面对病人焦急的眼神，宁可少休息几分钟，也要给她们做完检查治疗。现在，我在产科工作，对于经历过孕妇、产妇这一角色的我来说，现在的我，更能设身处地的为每一位孕妇产妇考虑，做好自己本职工作之外，去给于她们更多一份关心和照顾。作为一名妇产科医师，经常会遇到一些病情复杂和急诊的患者，如果不能仔细的分析和没有高度的警惕心和责任感，很有可能漏诊和误诊，造成难以想象的后果。通过诊治一些疑难危重病人，一方面丰富了我的临床经验，提高了应对疑难危重患者的处理能力，另一方面也提高了疑难危重患者的抢救成功率和确诊率。通过不断的学习和临床经验积累，已能熟练掌握妇产科常见病、多发病诊治技术，能熟练诊断处理一些常见病、多发病。同时，工作中严格执行各种工作制度、诊疗常规和操作规程，一丝不苟接待并认真负责地处理每一位病人，在程度上避免了误诊误治。

现在社会，是个法制年代，必须严格按规章制度办事，处处以“法”来约束自己。随着人民对健康期望值的提高和法律意识的增强，医疗纠纷在各级医院已比较常见。今年以来，院部及医务科多次组织学习了《病历书写规范》、《\_侵权责任法》，目的是为了规范我们的医疗工作，提高自我保护意识，减少不必要的纠纷。静下心来仔细分析，大部分纠纷的起因还是我们医务人员工作做得不到位，与患者沟通不完善所致。这一年来，我严格按照院科两级的各种规章制度办事，处处以卫生法规来规范自己的医疗活动。在平时的工作中，积极与患者沟通和交流，及时处理出现的问题和潜在的风险。严格执行病情告知义务，及时规范完成各种医疗文书，有效地将各种可能出现的问题消灭在萌芽状态。

今年，在院团委书记的推荐下，我担任起了妇产儿团支部书记一职，平日积极响应院团委的各项工作号召，带领青年朋友参加活动，丰富业余生活。回首全年，总的感觉是忙与累，但我觉得很充实。一年的工作学习，使自己成长了不少，今后的路需要自己一步一脚印坚实的走下去，我将严格要求自己，做好自己。

**产科医共体工作总结10**

随着今晚盘点的结束，我将XXXX年工作做如下总结。

这一季度我的门诊诊疗人数有所增加，在我们这进行产检的孕妇也比去年有所增加。随着人们思想的开放，计划外怀孕的人数与日俱增，来我们这要求药流的人也在增多。

今年，因药流不全给予清宫的有XX人次。要求人流，给予实行人流术的有XXX人次，（其中孕XX天内的XX人，带环妊娠的XX人，胚胎停止发育的XX人，瘢痕子宫XX人，人流后上环XX人，一人术后怀疑宫外孕）。上环XX人次。取环XX人次，其中X人是Ｔ型环无尾丝，（有尾丝的Ｔ型环取环未予统计，要求取环者严格按计生局文件，证明齐全给予实行）。行输卵管通液术XX人，其中一人因通而不畅又给予通液X次，无不通者。外阴阴道尖锐湿疣激光治疗XX人次。宫颈尖锐湿疣激光治疗X人次。宫颈糜烂微波治疗XX人次。区内产检建卡XX人，产检人数较多，未予统计。

今年手术中失误一次，是因术前未详细询问病史、仔细体检，还好有惊无险渡过了。从今往后一定吸取教训，详细询问病史，仔细体检，联系辅助检查，凡事不再急于求成。

术后没有适时告知病人有所怀疑的手术结果一次，还好病人情形许可，没有造成严重不良后果。因病人所留手机号码打不通失访，具体现在病人情形不知。从今往后一定要实事求是，真诚对待病人。

**产科医共体工作总结11**

20xx年在院领导的正确领导和全科医护人员的共同努力下，以医院标准化管理、优质服务为契机，按照“二甲”综合医院的分娩质量管理与持续改进的标准，妇产科全面促进和提高整体医疗、护理工作水平，现将我科一年来工作情况总结如下：

>一、科室管理方面工作：

今年我科完善了各种规章制度及急危重症的抢救流程，大大加强了科室质量控制管理，更加有效地保证了医疗安全，具体做了以下工作：

1、进一步加强十五项核心制度的落实；做到服务规范化，操作规程化，质量标准化。妇产科是个高风险的医疗临床科室，医护人员的工作责任心和业务技能关系到两代人的健康和生命安全，因此，要在科室内切实建立起医疗安全责任制，从科主任、护士长具体落实到人。科室成立了以科主任为负责人的质量管理小组，严格执行医疗护理管理规章制度、操作规程及质控标准。每月对医护质量进行全面检查，医疗安全天天抓，坚持每周专业知识、急救知识、技术操作培训，强化责任意识，急救意识。确保患者就医安全、防患医疗纠纷的发生。并针对存在的问题持续改进，不断提高医疗质量，促进了医护质量的规范化。规范医疗文件的书写，抗生素应用更加的合理和规范，尤其是术前抗生素的规范应用均达要求，特别针对产房质量管理及整体护理进一步规范，不断完善了产房标准化的操作规程，并把制定的标准化操作规程进行培训考核，从而使科室医护人员按规程要求严格执行；科室各种资料管理有序、资料完整。加强医疗质量管理，狠抓医疗安全，学习和制定可多项工作制度，不断查找缺陷，及时整改，建立纠纷预警机制，执行危急值管理制度。对常见病，多发病严格按临床路径管理，执行单病种限价，做到合理检查，合理治疗，合理用药，。

2、提高产科应急能力培训，加强医护操作技能水平，加强妇产科业务力量和硬件设施的建设，做到科室布局更加合理，急救物品、药品齐全并处功能状态，尤其是气管插管和简易呼吸器的应用每人都熟练掌握，切实提高了产科综合实力。我科除参加医院组织的学习外，还重点要学习产科急救，加强业务学习，每周二早上组织科室业务学习，如产科大出血、妊娠高血压疾病、妊娠合并心脏病、羊水栓塞，新生儿窒息的复苏，心肺复苏等技能，全面提高应急配合能力，确保高危孕产妇的安全分娩，有效的.降低了孕产妇死亡及新生儿死亡，全年孕产妇、新生儿死亡为零，保障了医疗安全。开展新业务，科室新引进一台分娩镇痛仪并指派一些同志到上级医院进修，学习新的理念，掌握学术动态，做好传、帮、带工作。学习妇产科领域先进知识，先进理念，并应用于实践。建立健全了各种流程，如新生儿复苏、产后出血、子痫、羊水栓塞的抢救流程，母婴阻断流程等；

>二、爱婴医院工作

科室不仅完善了母乳喂养的各种制度，建立健全了各种母乳喂养常规和流程，对更新的母乳喂养知识和技巧，全科组织多次学习、培训和考核并更换了新的母乳喂养宣传资料，印发了各种宣传手册，免费发放给孕产妇，使母乳喂养率大幅度提高。

>三、科室医疗工作

住院1420例，门诊人次22564人次；住院手术396台次，住院分娩1263人，人流数59人次。在孕产妇系统管理方面，落实孕产期全程跟踪管理责任制，对孕产妇做到早发现、早诊断、早建卡，定期进行产前检查，对高危孕产妇进行专案管理并做好各种记录。及时上报孕产妇系统管理的月报表、季报表、年终总结按时上报且项目齐全，数字准确。住院分娩产妇数1263人，活产数1263人，无围产儿死亡，无产褥感染，无子宫破裂、会阴三度裂伤，无孕产妇死亡，无新生儿破伤风发生。在妇幼保健工作中，对辖区内的妇女进行健康宣教及妇女病的普查，资料、信息及时、准确上报。

>四、医德医风建设

一年来加强科室精神文明和医德医风建设，认真学习贯彻、执行廉洁行医的各项规则，认真学习各项法律知识，教育大家热爱本职工作，坚守岗位，坚持严格要求、严密组织、严谨工作态度，并落实到日常工作中。科室人员多次拒开各种假证明和假检查结果。一年来，通过全科同志的共同努力，较好地完成了科室各项工作任务，但工作质量与医院的要求还有很大差距。在新的一年里，要转变观念，加大业务中医理论及适宜技术的学习力度，充分发挥中医药优势，团结一致，扎实工作，高标准完成本科的工作任务和领导交办的各项临时指令性工作任务。

>五、工作中的不足与对策

今后需要我们进一步改善的不足之处还很多，比如医疗文件书写方面存在着漏项的情况，患者抗生素平均使用率控制欠佳等。还有我科发生了一起由于注射护士的疏忽，错将卡介苗当成乙肝疫苗注射的医疗差错事故，虽然采取了补救措施没有造成严重的后果，但需引起重视，今后更需加强查对制度。医生护士均较年轻，工作经验不足，在应对危重症患者是对病情评估不足，以后须加强业务学习，多组织相关的危重症病例讨论，总结经验，完善各项诊疗常规，明确常用抢救药物的规范使用，逐渐形成自己的成熟的抢救流程及常见危重症、妊娠合并症、妊娠并发症孕产妇管理及诊疗常规。要求医务人员以更高的业务水平、道德修养和社会责任感从事临床工作。病人对医疗质量和医务人员的素质要求不断提高，面对我们的服务对象，无论从科室的管理和服务质量都是需要迫切解决的问题。产科妊娠合并症及妊娠并发症孕产妇均逐渐增多，医疗风险及诊治难度均较高，防范医疗隐患、提高医疗治疗尤为重要。

**产科医共体工作总结12**

时光飞逝﹑岁月如梭，转眼间20\_\_年即将结束，回首一年的学习、工作和生活，本人在成长中已取得了点点滴滴的成绩，同时也存在许多不足之处，作为医生，我们的工作职责就是“竭尽全力除民众之病痛，助健康之完美，维系医术的圣洁和荣誉，救死扶伤”。作为一名妇产科医生，我必须奉行这一神圣使命。以下是我今年的工作总结。

一、努力学习，不断提高自身的业务素质

在工作中，我把“实践”作为检验理论的标准，工作中的点点滴滴，使我越来越深刻地认识到在当今残酷的社会竞争中，知识更新的必要性，现实驱使着我，只有抓紧一切可以利用的时间努力学习，才能适应日趋激烈的竞争，胜任本职工作，否则，终究要被现实所淘汰。我根据工作中实际情况，努力用理论指导实践，以客观事实为依据，解决自己在工作中遇到的问题。希望将来回首自己所做的工作时不因碌碌无为而后悔，不因虚度年华而羞愧。

二、恪尽职守，踏实工作

当我步入了神圣的\_\_医院的那时起，我曾暗暗宣誓过：“我志愿献身医学，恪守医德，刻苦钻研，孜孜不倦，精益求精，全面发展。为祖国医药卫生事业的发展和人类身心健康尽一点微薄之力”。今天，我不断的努力着。所从事的妇产科医疗工作，更使我深深的体会到，作为一名妇产科医生，肩负的责任和应尽的职责。按照分工，摆正位置，严格遵守职责，积极完成本职工作。团结同志、诚恳待人，脚踏实地，忠于职守、勤奋工作，一步一个脚印，认认真真工作，更好的服务于民众，完成一名妇产科医生应尽的职责。

三、患者至上，热情服务

在患者住院的诊疗工作中，不管在任何时候，我都关爱每一位就诊的患者。做到认真检查、细心治疗，合理收费。在新型农村合作医疗的诊疗中，严格按照新型农村合作医疗就诊规则，开展住院的诊疗工作。热情接待每一位患者，对来诊病人能够耐心解释，细致的检查，热情的服务，尽量让病人痛苦而来，满意而归。

以后我会更加严格地要求自己，坚持以工作为重，兢兢业业，任劳任怨，树立自身良好的医德和公众形象。坚持把工作献给社会，把爱心捧给患者，尽快让患者康复，尽快让家人安心。

**产科医共体工作总结13**

回想20xx年医疗工作中，我在医院各级领导和老师的正确领导下认真工作和学习。透过这一年来的工作和学习，我在思想上、工作上和学习上等各个方面都到达了必须的提高，也有不少的教训和体会，从各个方面锻炼了自己，但有时又感十分无赖。具体从以下几个方面谈起：

>一、以党的理论武装自己，在思想上不断提高自己，紧密围绕医院用心的正确领导，坚持科学发展、构建和谐医患关联

我在院领导的带领下，继续深入学习党的、方针和政策，我认真学习了《科学发展观》的系列理论，进一步端正服务理念，进一步增强服务意识，进一步改善服务态度，营造互坚信任、互相尊重、互相明白、互相帮忙的温馨和谐的医患关联开展自身思想品德建设，在医院领导的正确领导下，在科室主任的英明决策下，用心的为人民服务。

>二、遵守医院的，认真钻研，完成了医院和自己既定的目标

我在科室主任、老师的指导下，用心参与了普病人的诊治工作。我在各种医疗操作中，严格遵循医疗常规，认真仔细，从不违规操作。透过自己的发奋学习和科主任及老师们悉心教导，我更加熟练掌握了普通外科常见病、多发病以及一些罕见病的诊断和治疗，在工作中，我严格遵守医院的规章制度，从不旷工，反而是多次加班工作，目前在同科医生中，欠休假是最多。每个月的门诊病人及门诊收入，我不计较个人得失。

>三、继续加强学习，从多种途径丰富和培养自己

我一开始工作，就深知自己的不足，为此，我一方面再次温习大学书本，一方面从其他途径去了解和学习知识：我用心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，我用心参与科室的业务学习并讨论发言，提出自己的见解;参加了科室组织的“三基”考试并顺利过关。同时今年参加了腹腔镜培训班活动并取得了腹腔镜中级技术合格证。透过不断学习，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，增强了自己的法律意识。

>四、振奋精神，进入状态，用心投入医疗质量万里行活动，迎接复评

作为一名医务人员，我学习和借鉴上级医院的同仁们的工作热情和认真态度，从自身上抓起，发奋提高自己的业务水平，以“三基”“三严”为准绳，加强法律法规的学习，继续巩固去年的“四心服务”，严格各种收费项目，做到“不乱收”，“不多收”，“不少收”，合格用药和开具医学检查，避免不合理的医疗浪费，完善医患沟通制度，发奋为每个病员服好务，争做一名优秀的医务人员。

同时发奋实现以下四个突破：

一是坚持社会效益优先，以病人为中心，在公益性体现程度方面取得新突破;

二是健全完善医患沟通制度，在促进医患沟通整体效果方面取得新突破;

三是带给优质医疗服务，在患者对医疗机构医疗服务满意度方面取得新突破;

四是健全完善医疗告知制度，在增进医患信任方面取得新突破。

我透过今年的工作和学习，进一步增强大局意识，坚持做好“为民健康，从我做起”，构建了和谐医患关联，我发奋做到了对每一位病人赋于医务人员应有的爱心，以精湛的医疗服务技术让病人放心，耐心的为每一位患者和家属解决自己权限范围内能够解决的困难，发奋为病人和家属营造了一个温馨的就医环境，让医院和病员放心，不断的在工作和学习中提高了自己医疗服务水平。

>五、敢于承认错误，理解批评，发奋以新的成绩向医院汇报

在今年，因自己的骄傲自满的情绪，让自己在工作中出现误差，为此，在领导们的教育和帮忙下，敢于承认自己的错误，理解领导和老师的批评，并且下决心改正错误，在以后的工作中更要严格要求自己，使自己以教训当作经验，以领导给的机会当作契机，发奋工作，讲奉献，争取以新的成绩来向医院汇报。

>六、参与科室的管理，发奋做好相关工作。

今年，在医院领导的赏识和科室同事的信任下，我当选为了科室的秘书，虽然目前没有任何的经济报酬，在我被安排总结的时刻，我仍然不忘记科室的管理工作，及时为科室主任分担工作，及时完成科室主任布置的相关任务。正因，科室秘书这是一个新的工作，对我来说，就是新的挑战，为此，我参加了科室秘书培训班的学习并认真做好笔记，同时顺利参加了科室秘书培训的考试。在实际工作中，我也边学习边总结，同时成立了外科年轻医师学术小组，并按期组织了活动，深受了小组成员的好评。

**产科医共体工作总结14**

>一、遵纪守例，以制度助发展

俗话说：没有规矩不成方圆。毋庸置疑，在信息中心日常工作中，首先必须遵守好每一条规章制度，执行好每一个工作流程，牢记好每一个规范用语。这不仅有利于工作，有利于自身的提高和发展，更让我能尽快适应新环境、新工作的氛围。

>二、语言规范，以真诚助服务

话务员工作的一个基本特点就是与乘客互不相见，通过声音来传达讯息，所以面部表情和说话语气、声调就更加重要。虽然我是一名新进的话务员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着市租公司的形象。因此，在电话中要做到语气平和，语调轻松，用词规范得当，给乘客愉悦的感受，让乘客被我们的诚信、愉悦所感染，使我们的服务深入人心。

>三、学无止境，以知识助成长

俗话说“造烛求明，学习求理”，只有不断地去学习与汲取，自己才能进步、才能更快的成长起来，这正是“学无止境”的道理。只有不断学习，掌握专业只是，才能弥补不足，从容应对各种各样的挑战。只有不断学习，才会有扎实的理论功底，才会有能力去辨别事物的真伪，提高自身修养，成为一名优秀话务员，为企业做出更多的贡献。

>四、凝聚力量，以团结助奋进

团结就是力量，这句话至今是许多企业里的座右铭。团结，一切困难都可以迎刃而解。一个团队如果不团结就是一盘散沙。正如我们信息中心，我们每周都会通过周会的形式，把大家在平时的日常工作中找到的经验、方法与其他同事一起分享，遇到的典型案例与大家分析探讨，共同进步，团结互助。

总的来说，这一个月我还没能很好地摆正自己的位置和心态，因为我接触出租车行业的时间不长，以前2年的社区工作让我拥有了较强的应变能力，但是不够重视日常规范，在以后的工作中还需进一步端正态度，严格要求自己，完成领导安排的各项工作。

这个一月接听乘客来电，从开始吞吞吐吐，到后来能流利应答，让我明白信息中心服务不仅仅是在行动上表现出来，一句礼貌的问候、一声诚挚的歉意，也能让乘客感受到我的积极处理问题的态度，以及优质的服务。不要以打工者的心态来对待自己的工作，只要付出了多倍的努力，从一点一滴点滴做起，充满激情的与企业共成长，这就会成就了自己的一番事业。

**产科医共体工作总结15**

忙碌、充实的20xx年匆匆而过，盘点收获，总结教训，该留下踏实的脚步；沉淀积累，触动启发，良好的开端在成功的结束之后。20xx年的工作已经开始，为成为过去的20xx年画了一个圆满的.句号。现将20xx年的工作总结如下：

>一、脚踏实地，从护理基础工作做起。

1、科室人员偏年轻化，工作经验不足，专科知识欠缺，为提高护理服务质量，从基础护理工作入手，严格执行查房程序和交接班制度，将晨间护理与交接班作为交流平台，深入细致的开展专科健康知识教育和人性化沟通，有效的提高病人的满意度，取得良好的效果。

2、将核心制度落实作为本年度考核重点，每月考核一项，逐步规范工作流程。

3、提高服务质量，从改进工作细节入手：

（１）改进查对方式，将传统的称呼病人床号、姓名，改为问病人姓名，让病人主动回答，避免查对差错发生的可能性；

（２）改进备皮方法，使用一次性备皮刀，，提高工作效率和备皮效果及使用一次性被服包；减少床单、被套的清洗率减少科室的成本。

>二、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，文书书写由责任护士和护士长二人负责，形成管床护士责任完成病历，责任护士、护士长质控的三级质控模式，有效的控制书写错误和不规范书写，提高书写质量。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。

>三、严格产房管理，完成布局改造。

加强产房管理，强化操作流程化，落实腕带识别制度，严格执行产妇、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的安全管理，同时完善疫苗上报及查对程序，加强疫苗管理。另外，根据二甲达标验收标准，再次进行产房改进，配置消毒用品，以达到标准要求。

>四、苦练技术，严把质量关。

针对护理人员年轻化情况，制定操作训练计划，将基础操作项目纳入日常考核，每周检查督导一项，将常用操作项目逐一进行考核，尤其操作项目，制定操作标准，全员训练，并在操作考核中不断改进操作流程。提高操作技术，有效提高服务质量。

>五、开拓创新，不断学习

完成继续教育及带教工作。不断充实专科知识，，改进工作，提高技术，带动科室学习气氛，完成业务学习，，同时，督导全科护士完成继续教育任务，加强专科知识学习。今年实习生人数多，为保证带教质量，制定详细带教计划及带教老师授课计划，确保每批学生接受专科知识，圆满完成全年带教任务。

一年的付出，算不上美满，总有获得与失去同在，充实与惆怅并行，不满足现状才是进步的开始，在又一个年度展开之际，只有努力启航，进入又一个奋斗的轮回。

**产科医共体工作总结16**

>一、不断学习，提高自身素质。

聘任以来，参加各类短期培训班x期，参加继续医学教育x期，独立撰写论文2篇，联合撰写论文3篇。实践技能接受省市帮扶专家指导帮扶人次，实践技能考试成绩为62分，学术理论和实践能力得到较好提高。20\_年被聘为甘肃省中医药学会心身医学专业委员会委员、20\_年被聘为甘肃省医师协会妇产科分会第一届委员会委员、20\_年被聘为担任甘肃省营养学会围产营养分会委员。

>二、努力工作，开展创新业务。

五年来，我一直在临床一线工作，出勤天数超过1650天，诊治病人7600多例，病例数7000例，接收住院病人20\_例，手术710台次，其中大中型手术64台次，甲级病例达99%。日常做好收治病人、查房等临床医疗工作，并带领科室团队每天查房及科室内疑难病例、急危重症病例的讨论。同时积极开展创新业务：20\_年初主持开办了镇原唯一一家孕妇学校，累计培训孕产妇2500人次；20\_年7月开始在科室应用组合Forley导尿管球囊宫腔填塞治疗产后大出血，接受治疗患者23例；20\_年9月在天津专家帮扶指导下，开展宫腔镜检查诊治工作，接受治疗患者50余例；20\_年初科室首次开展宫腔锥形切除术，接受治疗患者16例；20\_年7月，在庆阳市人民医院帮扶专家指导下，开展了腹腔镜、腹腔镜检查诊治，治疗患者7例。所在科室被单位评为20\_年技术创新科室。五年累计参加专题讲座或培训授课26次，其中院内5次，科室10次，妇幼保健计划服务中心5次，继续医学教育项目6次。

>三、做好带教，加强梯队建设。

按照镇医发（20\_）36文件安排，为了提高科室医务人员综合综合诊疗水平，加快人才梯队建设，我在20\_年至20\_年期间带教xx、xx两名科室下级医生。带教期间，我言传身教，耐心指导，率先垂范，两名带教人员理论实践均进步很快，均取得了医师资格证书，并多次获得市县级妇幼健康技能等奖项，在临床上均能独立诊治妇产科常见病、多发病、部分疑难病例和手术。

>四、参加帮扶，助力精准脱贫

五年来，积极参加院内及卫生系统内组织的各种帮扶活动，助力贫困患者脱贫。20\_年在平泉镇卫生院参加多点执业活动四次25天；20\_年参加家庭医生签约服务活动；20\_年分别参加了为期三年的院内组织的“组团式”健康帮扶临泾镇卫生院工作和建档立卡贫困人口因病致贫户“一人一策”健康帮扶工作；20\_年被调整加入院内医共体领导小组并帮扶临泾镇卫生院，期间查看病人17例，进村入户动员18名妇女参加“两癌”筛查，10名妇女妇查各1次等。

>五、履职尽责，自觉遵纪守法。

参加工作以来，一致兢兢业业，恪尽职守，廉洁奉公，无医德医风违纪问题和医疗责任事故发生。近五年来，不断努力工作，得到了上级部门表彰奖励累计12项。其中20\_年8月被庆阳市技能素质提升委员会、庆阳市卫生和计划生育委员会授予“庆阳市技术标兵”；20\_年5月获得“20\_年中华医学会杂志社宫腔疾病宫腔镜诊治基层医师培训”知识竞赛二等奖；三个年度获得病历评阅第一名；或其他县局级奖励7次。年度考核中20\_年为优秀，其他年度均为合格。

虽然在工作取得了一点成绩，但仍然存在着理论水平不高，新的技术学习太少，存在一定差距，如果能晋升成功，是对我工作的肯定和鼓励。在今后的工作中，我将继续努力，克服不足，创造新的更好的成绩。

**产科医共体工作总结17**

时光飞逝，在一年多的见习期里，我在院领导的关怀教育下、在科主任的指导关心下、在同事们的帮助支持下，我从一个医学生很快适应并进入了医生这个新的角色，并通过努力，顺利通过了执业医师资格考试，为成为真正的临床医生奠定了坚实的基础。在此期间，我在政治、工作、学习等方面均取得了很大提高。

>一、加强政治学习，不断提高自身素质：

在见习期内，能自觉遵守医院及科室的各项规章制度，热爱本职工作，恪守本专业的道德规范，态度端正，吃苦耐劳，能积极配合领导工作。并且作为共青团员，积极参加团组织的集体政治思想教育活动，不断提高自身政治思想觉悟，加强自己的思想品德和职业道德的修养，发挥团员拼搏奋进的精神及年轻人勇于创新的精神，努力让自己成为科室坚实的年轻后备力量。

>二、努力学习业务知识，提高业务水平：

在见习期里，我从一个只有理论知识的医学生，转变成为一个能将理论应用于临床工作之中的医生，在领导的细心指导下，通过产科、妇科的轮转学习，已经能熟悉掌握妇产科常见病、多发病的诊疗常规和妇产科急症的处理原则，产科的产程进展观察处理等妇产科医师应该掌握的临床知识，并参加了广州市计划生育技术及助产技术培训，通过考试取得资格证书。同时已能独立进行妇产科常见的各项操作，以及在上级医师带领下进行妇产科的各类手术，如剖宫产、输卵管切除、结扎等手术。

藉借住院医师规范化培训的机会，通过在儿科及B超室的轮转，更深的了解新生儿疾病的诊断治疗及B超诊断在妇产科疾病中的应用。认真参与科室组织的业务学习，努力掌握国内本学科先进知识和技术发展动态，并积极参与医院组织的业务学习和与加强与年轻医生的交流，拓宽自己的知识层面。遇到问题，能认真的向上级医师请教，不断提高自己的临床思维能力和诊疗水平，同时，将实际临床问题与理论知识关联，结合 实践 巩固和加深理论的学习。同时，今年我对基础医学知识和临床医学知识进行了复习与梳理，参加并通过了国家执业医师资格考试。

>三、认真负责地做好临床医疗工作：

在日常工作中，勇于吃苦、甘于奉献，有立足本职岗位建功立业的理想抱负和脚踏实地的实干精神，正确对待分工，认真履行职责，恪尽职守，爱岗敬业，勤勤恳恳，任劳任怨，一丝不苟、精益求精，具有较强的事业心和高度的责任感。在医疗形势日益严峻、医患矛盾日益加剧的现在，能认真执行医院提出了构建和谐医患关系的口号，本着“明明白白当医生，勤勤恳恳为患者服务”的精神，尽能力客观全面的分析患者病情，耐心细致的观察患者病情变化，遇到问题能及时向上级汇报，忙碌但不忘记注重医疗安全，避免医疗差错的发生，同时不断提高自身与患者沟通的能力，对待患者亲切有礼，能耐心细致的为患者交代病情、解答疑问，尽量避免不必要的医患矛盾，以领导及上级医生为模范，培养自己良好的医德医风，想患者所想，急患者所急，以为患者解除病痛为己任。在未来的日子，我将继续发扬虚心好学的精神，总结吸取领导和同志们的工作经验，不断弥补和改进自身存在的缺点和不足，努力提高诊疗水平，尽量避免漏诊与误诊的情况发生。

>四、与时俱进，克服不足，再接再厉，开拓新业绩

通过一年多的学习，使我在思想作风、政治素质、业务水平等各方面都得到了进一步提高，在未来的日子里，与时俱进将是我始终所坚持的，我会努力克服缺点不足，响应党和政府的号召，继续努力贯彻落实科学 发展观 ，努力参与 和谐社会 的建设，切实地为患者服务，不断学习掌握新政策、新规定，保持思想意识的先进性;加强学习业务知识、不断拓展自己的知识面，不断提高自身动手操作能力以及业务水平，跨上工作新台阶，同时努力向老一辈学习，向先进模范学习，发扬他们的革命精神、吃苦耐劳、艰苦奋斗精神。发挥时代青年特征，坚持服务热情，将新眼光、新观念、新思维、新方法运用于工作，提高工作效率，推动工作全面进步。

**产科医共体工作总结18**

20\_\_年在院领导的关怀和支持下，科室的全体医护人员的努力奋斗下，在各个科室的团结协作，支持和帮助下，一年来科室的建设，科室的发展以及社会效益和经济效益都取得了一定的成绩，现将今年的工作总结如下。

一、工作精神方面

妇产科全体医护人员严格遵守上级机关和院管理工作精神，坚持全心全意为人民服务的主导思想，维护领导，积极参加各项活动、遵守医院的各项规章制度，逐步健全了科内各项规章制度和各级工作人员的责职，没有发生一起重大的医疗事故，差错事故和没有发生因为工作人员的责任而至严重的医疗纠纷。

严格执行上级卫生行管部门对医疗质量，医疗安全，爱婴医院，计划生育等工作的，严格按照国家的法律法规执行，上级行管部门来院多次检查，对我科的各项工作给予认可，特别是计划生育执行政策方面给予好评。并且被上级机关表扬和鼓励。

二、业务水平方面

为了努力提高科室的医护人员的业务水平，不断加强业务理论学习，经常安排科内医护人员参加院内外内外举办的学术会议，培训讲座，学习班，聆听专家学者的学术讲座，从而开阔了视野，扩大了知识面。坚持用新的理论技术指导业务工作，培养年轻医生尽快能掌握妇产科的常见病、多发病及疑难病症的诊治技术，尽快独立进行妇产科常用手术及各种计划生育手术。

三、工作中取得的成就

妇产科是一支年轻活力，充满工作激情的具有团结协作精神的团队，医疗市场的不稳定因素给大家带来了很大的压力，在大家的努力齐心协力努力下，工作上有较大的起色。成功抢救多例如休克;大出血的患者，全体医护人员严格按照书写病历规范要求，书写病历整体水平有很大的提高，没有出现乙级病历。开展了产前宣教，母乳喂养宣教以及的教育。同时积极参加医院安排乡镇;社区的义诊公益活动，加大某某医院妇产科的影响。

一年来，科室的医护人员出现了很多好人好事，年轻人积极向上，勤奋好学，在人员紧缺情况下，不计较个人得失一心为了科室的工作，服从领导的安排，加班加点的时候，毫无怨言，年轻人的业务水平和服务理念，和团队的团结协作精神有了新的提高。

四、明年的计划

考虑科室发展的需要，逐步使得科室专业层次趋向合理化，有计划的培养年轻医生外出进修，打算住院医生分批外出进修，打好基础，主治医师强习。提高助产技术有计划的培养助产人员的技术水平。学习，带教等方式。加强本专业的继续教育，掌握新的每个月科室内部开展讲座一次，扩大视野，坚持用新的理论技术指导业务工作。提高本科室的整体水平。打算学习宫腹腔镜在妇产科领域里应用，逐步开展，推广这项技能。

在院宣传科协作下，进一步开拓市场，加强营销力度，有计划安排深入社区，乡镇搞义诊义治，妇女普查工作，定期举办妇女保健知识讲座。进一步加强门诊和病房之间的协调，增强科室团队精神，加强服务理念，工作最细做好。

**产科医共体工作总结19**

近年来，在妇产岗位上，我用心围绕妇幼卫生工作方针，以提高管理水平和业务潜力为前提，以增强理论知识和提高业务技能为基础，坚持走临床和社会工作相结合的道路，用心参与本院妇产各项工作，圆满完了医院和领导交给的各项工作任务。

>一、执业道德方面

本人能坚持以病人为中心，贯彻落实科学发展观，全面贯彻执行领导安排和布置的各项工作和任务，履行了一名医师的工作职责，按区卫生局指派于20xx年x月至20xx年x月在xx卫生院下乡支医。牢固树立为人民服务的思想，全力以赴地在临床一线工作。作为一名医务人员，恪守行医准则，牢记为人民服务的信念，在临床工作中热忱服务患者，忠于一个医生的圣神使命。

在执业中，能遵守单位规章制度，遵守各项行医规范，坚决抵制医疗行业中的不正之风，不利用职务之便谋取私利。不做损害患者利益的事情，无损害医院的行为。对待患者一视同仁，设身处地为患者着想，节约医疗费用，不开大处方、合理检查，合理用药，让患者得到的服务。

>二、业务水平方面

本人一贯能够认真并负责地做好医疗工作，在工作中，本人深切的认识到作为一个合格的医生应具备较高的素质和条件。因此，在工作中能努力提高自身的业务水平，不断加强业务理论学习，透过阅读超多业务杂志及专业书刊，学习有关医疗卫生知识，经常参加各种学术会议，极大地开阔了视野，扩大了知识面。始终坚持用新的理论和技术指导业务工作，促进自己业务水平的不断提高。始终坚持用新的理论技术指导业务工作，从而使自己能够熟练掌握多种常见病、多发病的诊断和处理技术和方法。工作中能严格执行核心制度、诊疗常规和操作规程，认真负责地处理每一位病人，在程度上避免了误诊误治发生。

>三、工作成绩方面

作为一名妇产科主治医师，本考核期间能认认真真工作，踏踏实实做事，从未发生一齐差错事故。尽潜力完成了作为一个医生的各项工作和任务。热情接待每一位前来就诊的患者，严格要求自己，不骄傲自满，尊重领导，团结同事，相互学习，共同提高，遵守医院各项纪律，兢兢业业，任劳任怨，树立了自身良好形象。

我觉得妇产科事业是一项崇高而神圣的事业，我为自己是妇产队伍中的一员而自豪，在今后工作中，我将加倍努力，为人类的妇产事业做出自己应有的贡献。

**产科医共体工作总结20**

>一、注重政治理论学习

加强党性修养。始终坚持党的路线、方针、政策，坚持学习实践科学发展观，贯彻全心全意为人民服务的思想，不断提高自身政治理论水平，积极参加医院组织的各项活动，尊重领导、团结同志，具有良好的职业道德和敬业精神，积极配合领导工作，树立正确的世界观、人生观、价值观，做一名思想健康纯洁的人。

>二、努力学习业务知识，提高业务水平

我深刻地认识到要做好一名合格的妇产科医生，必须努力提高自身业务水平，不断加强业务理论学习。在工作之余，我通过订阅业务杂志及书刊，经常学习了解国内本学科的先进知识和技术发展动态。多次代表医院参加了县、市组织的妇产科医师培训，丰富了知识，开阔了视野，同时也使自己清醒地认识到，只有不甘落后才能不被时代发展所淘汰。在利用业余时间抓好专业理论钻研的同时，我结合工作实践经验撰写学术文章，所撰写的.学术论文《XXX》于20xx年9月在《中国误诊学杂志》上发表。

>三、认真做好医疗工作，坚守岗位职责

在卫生院工作期间，我承担了妇产科病房及2线班工作，24小时待命，医院有加班，随喊随到，掌握了妇产科常见病及多发病的诊治，在业务院长的指导下开展了剖宫产、子宫全切、卵巢囊肿、计划生育等手术，采用中西医结合治疗盆腔炎效果良好。严格执行各项工作制度、诊疗常规和操作规程，一丝不苟地处理好每一位病人，在程度上避免了误诊误治。工作期间还参与了全县组织的妇科病普查及上消化道疾病普查工作。20xx年我院率先实施电子病历，作为一名年轻同志，我积极运用自身掌握的电脑知识，熟悉系统操作后给其他同志一一讲解要点，带领科室医生迅速掌握电子病历，并承担了部分电脑的维护工作。此外，配合医院主管领导，完成各项目标任务，确保了在省、市、县组织的各项抽查、评估、验收时顺利通过。

个人有立足本职岗位建功立业的理想抱负和脚踏实地的实干精神，能够正确对待分工，认真履行职责，从无怨言、不计得失。尊敬领导、团结同志，按时上下班，不迟到早退，虚心向周围的同志学习，力求把每一种常见病及多发病从理论上搞清楚，在实践中操作好，做到明明白白当医生，勤勤恳恳为患者服务。

作为一名年轻同志，工作中还有很多不足的地方，专业技术知识以及操作能力也需要进一步提高。通过总结，我将努力在今后的工作中发扬优点，改正缺点，不断提升理论水平和工作能力，更好地完成各项工作任务。以上是我个人总结，不妥之处敬请各位领导给予批评指正。

**产科医共体工作总结21**

嘟。。。嘟。。。“您好，xx号为您服务，请问您要咨询些什么?”、“您好，请说”诚信、热情的接电话是我们每个话务员的职责。每个电话对我们来说都是咨询、投诉、报修和意见。事情与条件各不同，所以每个客户我们都要认真的对待，由此可看出公司的形象、文化与尊严;也可看出工作人员的工作态度与认真否?

我作话务员的时间不长，跟许多老手相比，我是一个新手。但这并不能成为我可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我就更要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。在刚上xx平台的时候，凭借着自己努力、刻苦、任劳任怨的工作态度，我除熟悉了语音平台的操作和处理流程外，还更深一步地了解到xx设备的整个运作流程，让我在工作时更能得心应手。

然而95598号作为一个群众服务窗口，我作为一名普通的客户服务代表，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，更重要的是需要与客户进行沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。

在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记;对于一些基础业务知识，我经常会翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧、就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才做让原料展现出良好的品质和口味，服务也是同样的道理。如果没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不了来。所以我积极参与组织的各种服务知识培训，通过网上学习相关服务、沟通技巧，并将其运用到服务工作中去。

新系客服.诚信服务，海尔总裁张瑞敏有句名言：在同样的条件下，服务得好可以赢得顾客或“创造”顾客;服务得不好可以失去或“消灭”顾客。诚信是一种资源，一种资本，是优质服务的灵魂。我作为客服中心的一名普通员工会更加的做到认真查找差距，同时学习、借鉴其他“满意窗口”的先进经验，取他人之所长补己之短，使在客服中心的我不断茁壮成长。以“树群众满意窗口号”为旗帜，“您的满意，是我的追求”为行动口号，坚持贯彻“以群众为中心，以市场为导向，以群众满意为目的，把优质服务工作做得有声有色。

自我管理、严格落实树立服务大众、奉献社会的思想，为人民群众办实事、做好事;以客户为中心，不断提高服务质量;保证把“请”、“您好”、“请问有什么可以帮助你”、“请问办什么业务”、“请稍候”、等十九个文明服务日常用语得以运用，严禁使用服务“禁语”;以微笑服务，给客户留下亲切、热情、口气柔和的好印象。同时，注重各项规章制度的贯彻落实，除抓好学习做到人人知晓熟记在心上，把重点放在落实上。内强素质，外塑形象，抓好业务技能培训。

为自己适应“服务大格局”的要求，坚持经常性地利用下班后时间组织业务知识学习，开展岗位大练兵活动，不断提高自己业务技能水平。同时，做好对新同志的“传、帮、带”工作，力求大家共同进步。自身素质不断提高的同时，也以大家优质的服务树立了优秀的服务品牌。

在与来电人的开始几分钟交谈中，我聚精会神倾听来电人的信息，保持礼貌态度，提高工作质量。遇

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