# 内分泌科护士长总结报告ppt模板

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2024-06-14

*健康教育四字相信大家早就不陌生了，作为内分泌科的护理姐妹门更不会陌生，早在XX年，健康教育就被立为糖尿病患者治疗的五驾马车之一，五驾马车之首，作为内分泌科的专业护士，我们的主任把我们象医生一样的培养，给了我们很多出去学习交流的机会，可以说内...*

健康教育四字相信大家早就不陌生了，作为内分泌科的护理姐妹门更不会陌生，早在XX年，健康教育就被立为糖尿病患者治疗的五驾马车之一，五驾马车之首，作为内分泌科的专业护士，我们的主任把我们象医生一样的培养，给了我们很多出去学习交流的机会，可以说内分泌科低年制的护士老师都具备跟患者进行糖尿病知识讲座的能力，但以往的健康教育基本都由责任组长承担，没有人独立出来做健康教育，从八月开始，我们内二病区也安排人来搞专职的健康教育了。

　　专职健康教育护士，多么神圣而光荣的一个称谓，但我听着犹如千斤重担，压力大于动力，平常我们一直都在做健康教育，让我独立出来专门做，我该怎么做啊!还是象平常一如既往的做吗?肯定是不可以的，我怎么才能对得起这光荣而神圣的称谓呢?难道科室的人说我是专职的教育护士我就是了吗?给我挂一个专职教育护士的头衔我就是了吗?在久病成良医的患者面前我能自信的说自己是专职健康教育护士吗?仔细称量自己，我心里比没把握一针见血还虚，说真的，很感谢两位护士长给了我成长的时间和空间，李红护士长说：“白林，相信你，八月你就自己摸索着干吧!”

　　仔细回顾我们平时的健康教育，我们做了病房的一对一教育，集体教育，每月一次的大型多媒体教育，甚至患者的分层分类教育，成立了患者的泵友协会，病友之家，病友俱乐部，尽管形式多样，我觉得也存在很多的问题，我们所做的几乎都是惯性在做，例行公事的在做，究竟收益如何?没去认真的评价过，设置专职的教育护士，我如何才能在以往的基础上锦上添花呢?我想我首先要把我所做的、所负责的事情真正落到实处，宁愿病人不叫我杨医生，叫我杨教育，怎么才能成为名副其实的杨教育我还在探索总结之中，我就把我八月电话回访的真实情况供大家分享一下。

　　总所周知，电话回访可以为出院后的患者提供恢复期指导及健康指导，促进医院改进服务,提高水平,为医院树立良好的社会形象,巩固医院与患者之间的和谐关系,拓宽服务领域，创造良好的经济效益的同时有效防止和减少医患纠纷的发生，护士核心价值得以体现，素质得以不断提高。我科把电话回访内容定为5条：1了解患者出院后的病情2了解出院后的用药情况3给予恰当的相关护理指导4征求住院期间的意见和建议5提醒患者门诊随访时间，现就八月的回访做个统计分析：

　　内二八月共出院225人，其中肾病138人，内分泌87人，从出院的病种统计：肾病的蛇咬伤患者11人，蜂蛰伤14人，酒精中毒7人，农药中毒10人，百草枯中毒5人，药物过量3人，鼠药中毒2人，co中毒1人，毒菌中毒2人，食物中毒2人，中毒病人合计56人，肾病综合症21人，肾功不全不全及尿毒症34人尿路感染20人，其余病人7人;内分泌的出院病种统计：糖尿病42人，甲亢12人，甲减8人其余疾病25人，从年龄统计：60岁以上的病人145人，60岁以下的病人80人，从城乡统计：由于没登具体地址，估算了一下,内分泌本城区患者占50%，其余50%是异地城区外的，肾病的患者本城区可能只占30%，异地城区外的占70%，从电话回访结果统计：肾病患者：电话打不通有14人，电话错误3人，无电话9人，连续三次无人接听7人，关机4人，电话提示空号15人，死亡6人;内分泌电话回访情况统计：电话打不通6人，无人接听5人，关机4人，电话不存在3人，停机1人，电话留错1人，无电话3人，死亡3人，从电话接听者统计：内分泌家属接听10人，肾病家属接听96人，1例邻居接听，从电话回访时间统计：1小时最多回访40人，225人大致要花56小时，从回访意见统计：肾病有2人有意见，内分泌1人有意见。

　　经以上统计分析，体会如下：

　　一、更进一步明白了电话回访的目的和意义：

　　1、电话回访可以提高医院服务的层次：相当于医院的“售后服务”，完善医院的“服务环”;

　　2、医院信息收集：在随访过程中收集病人对医院运行环节中的意见，作为医院工作改进的依据之一。

　　3、稳定病人群：通过电话随访，提升医院的服务效果，使病人成为中心医院的忠实“客户”。

　　二、电话回访的注意事项：

　　1、医疗安全尺度的把握：电话回访的主要目的是给患者带去医院的问候，而非远程的医疗，回答患者医疗上的问题需慎重，避免简单的判断和随意指导;

　　2、回访者的规范把握：因为致电者代表着医院，电话用语必须得体灵活，应对意外问题从容大方，给患者留下美好的印象;

　　3选择适当的回访时间和地点，我们选择的时间段为15:00～17:00，尊重患者或患者家属,称呼得当,语言措词得体，对患者有同情心和责任感，会谈内容的保密，不暴露患者隐私。

　　三、电话用语要规范：

　　电话回访是医院服务的延伸，访问者代表了医院，因此，用语及访问内容、程序必须遵循一定的规范，以体现医院服务的标准化。一般而言，电话回访需遵循以下规则：

　　1、接通电话后，先确认病人身份，再自我介绍，说明致电的目的。

　　例：您好，请问您是xxx吗?我是中心医院的健康教育护士xxx，这次给您电话是对您的出院回访。

　　2、根据病人不同情况询问病人出院后的疾病康复情况，给于适当的指导。在回答病人的问题时如果你无法确认或你认为非正常的情况，建议病人就诊。需要定期复诊的病人，给于提醒。

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