# 导诊每日工作总结简短(合集7篇)

来源：网络 作者：落花无言 更新时间：2024-08-05

*导诊每日工作总结简短1手术期间肠道门诊护士“胡”暂时接替了我的工作，并且完成得不错，得到了大家的好评，待我上班之后，“胡”有意向加入导医团队，向护理部李主任提出了加入导医的想法，经过2个月的慎重考虑，我最后决定吸收了她。“胡”在新院开业之时...*

**导诊每日工作总结简短1**

手术期间肠道门诊护士“胡”暂时接替了我的工作，并且完成得不错，得到了大家的好评，待我上班之后，“胡”有意向加入导医团队，向护理部李主任提出了加入导医的想法，经过2个月的慎重考虑，我最后决定吸收了她。

“胡”在新院开业之时就曾担任过导医，任肠道门诊护士以后，挂靠到防预组，工作服也换成了医生服，为了导医的形象统一，在我的劝说之下，50岁的“胡”克服了心里压力及旁人的议论，终于勇敢的接受了导医服的着装。

因为肠道门诊没有医生，而肠道门诊又必需保留，每年市防预站都要来检查几次，所以她平时也没什么工作，每天上班就是一份报纸，一杯茶，甚至还是不少人员常来的聚积之地，对此医院不少同事提出了意见，也有领导提议要将她利用起来，原本“吴”是三楼导医，自从专家门诊从导医划出去以后，三楼导医也成了空缺，检验科的工作量大，病人多，又有出差的任务，当检验科主任提出需要安排人员帮忙的时候，我便决定安排了“胡”，并得到了李主任的同意。“胡”开始思想不通，但她这点非常好，就算不通也能服从安排，经过一段时间的说服，她终于能够理解并且认真、主动的做好了工作，多次得到了检验科主任及全体人员的赞扬，现在成了检验科不可缺少的编外人员。

从工作考虑，我在排班上进行了新的安排，由我和“胡”负责星期六、星期天的大厅导医工作，休息分别安排在下午，一个星期上六天班，起六天早床，对于住得近的同事来说这也许算不了什么，但我们都住得远，“胡”就更远了，因而费用也增加了不少。“胡”开始不同意，但她能沟通、能服从安排，慢慢也知道以工作为重，渐渐的接受了。

二楼导医“朱”自从进功能科帮忙之后，不仅能够合理安排好二楼的导医工作，同时还学会了心电图的基本操作，经常替代出诊，与她本人相比的确有了很大的进步，也打破了人们对她的`不良看法，让人们对她有了新的认识，虽然也会犯一些低级错误，但工作能服从安排，有事、有病也能事先请假，为功能科帮了不少忙，得到了功能科主任的认可。她虽说工作在二楼，在功能科，但她仍属于导医团队，考勤、排班也都由我负责，逢年过节我也会尊重功能科主任的意见进行排班。

大厅导医的工作一直是全院人的关注交点，由于医院制度的逐步完善，挂号室人员的增加，大厅导医的工作经过两年多已形成的服务模式，人们渐渐的接受并认可了，对大厅导医及对我本人的议论也渐渐的少了，包括看不惯的个别领导，也挑不出什么毛病了，原来许多由我代管的工作也都由相关部门管理，今年的年青导医也相对稳定，我的工作因此也轻松了起来。

每年的小导医都象走马灯式的换个不停，多则能做几个月，少则只能做1-2天，甚至青黄不接时，只好由我全权承担。今年很幸运，开始大厅导医是“静”和“珊”，因“珊”不适合做导医工作，我便在春节前辞退了她，大厅工作就由我和“静”共同承担，并在全院春游期间还承担了体检任务达十多天，当时的体检负责人在处理这件事上极不公平，抹杀了我们的工作成绩，这个做法令我相当反感，也非常气愤，有被人利用的感觉，但我并没有因此而影响工作。

4月份新聘了两名小导医“薇”和“华”，身高均在170mm以上，形象好、气质好、最主要的是能遵守纪律、工作热情主动、踏实、反应快、好学，是我所带的近30个小导医中不可多得的、也是最令我满意的。

在工作中成长，在矛盾中进步，我今年的最大成就，就是经过两年多的磨砺，学会了处人与处事，不仅能够管理好年青的小导医，同时还学会了对年长老护士的管理方法，有条不紊的管理并合理安排好了每一位导医的工作，得到了她们的信任和尊重。事实证明我作为导医的牵头人工作是有成效的，我们导医的每一位成员都能独挡一面，做好自己的工作。我创建的新医院导医工作模式也得到了广大病员及全院职工的认同和赞赏，并随着医院的进步正稳步地发展。我将努力的使导医这个团队更加成熟、更加团结，发挥每一个人的优势和热情，成为医院的一支优秀的导医团队!

**导诊每日工作总结简短2**

我院开展了药房管理社会化\*\*——药房托管。五年来，在县委、\*及\*\*\*\*的关心\*\*下，经过双方的共同努力，圆满地完成了药房托管\*\*的尝试，达到了预期的目的。现合同期限已满，特将五年药房托管\*\*情况作如下总结。

>一、我院药房托管\*\*的历史背景

>二、慎重起步，规范托管

为了掌握省内药房托管的相关信息，20XX年12月初，我们\*\*了有关\*\*和相关人员前往已经实施了药房托管的弥勒、开远、文山等医院参观考察。回院后召开了\*政扩大会议，结合院情，专题研究药房托管\*\*事宜。经过论证分析，大家一致认为，实施药房托管\*\*势在必行。20XX年12月18日，以禄医字[XX]09号文件《关于实施药房托管\*\*的\'请示》汇报县\*分管\*\*及主管局。20XX年1月13日，以禄医字[XX]01号文件下发，成立药房托管\*\*\*\*小组。20XX年2月20日，经五届三次职工\*讨论通过，并报请xx届禄丰县人民\*第四次常务会议决定，同意我院实施药房托管。

20XX年4月15日经过公开招投标，有5家公司参与竞争谈判。最后，云南省药品科技开发经营公司中标。20XX年4月26日举行了签字仪式，并对所列合同条款内容进行了公正。托管期限为五年，从20XX年4月26日起至20XX年4月26日止。

>三、托管有目标，“三赢”变“四赢”

我院实施药房托管\*\*的目标，从“三赢”设想开始，最后达到“四赢”目标圆满结束。最初提出“三赢”的目标是，患者受益、医院发展、公司得利。即：通过开展托管要使药品价格下降，医院的既得利益得到保障，满足临床用药，减少成本支出，规范药品管理，加快医院发展，医院公司双赢，患者得到实惠。通过实施三年后，云南省委\*\*有关专家教授来院调研考察后，充分肯定了我院药房托管\*\*的成绩，认为不仅仅是“三赢”，还要加一赢，即：“有效地遏制了医药购销使用过程中的不正之风”。回顾五年药房托管\*\*，已到了预期\*\*的目标。

>四、医院实现跨越发展，药房托管举足轻重

20XX年2月20日，在五届三次职工\*上，我们就提出了医院发展的宏伟蓝图，即：在“十五”期间，要率先在州内县级医院中实现“人才一流、技术一流、设备一流、服务一流、效益一流、环境一流”的花园式医疗卫生单位。在短短的三年中，医院变化日新月异，并在20XX年的庆典仪式上，向县委、\*汇报我们已经实现了跨越式发展的目标，给禄丰人民交了一份满意的答卷。

“六个一流”的实现，与药房托管\*\*密不可分。主要表现在托管之后医院的既得利益不但得到了保障，还依托公司的实力无息借款1000万元，用于医院的发展。没有雄厚的财力作为后盾，医院发展将是一句空话。

>五、托管期满后的想法和打算

按协议，托管期至20XX年4月26日止。由于此项\*\*是通过职代会讨论决定，是否继续托管，我们也在六届五次职代会上提交\*\*讨论和审议。在讨论和发言中，大家一致认为，只要\*\*允许，希望进一步完善后继续实施药房托管。

药房托管给医院带来的发展和变化不言而喻，但\*\*和\*\*不配套也给我们带来了不少麻烦，特别是在20XX年的那场“治贿”运动中，险些把“政绩”视为“贿赂”，要是没有县委\*的关心\*\*，主持正义，后果将不堪设想。当前，药房托管又成为我省医改的主流，为避免停止后又要求再搞的情况发生，我们将向\*及主管局请示后按批示执行。

**导诊每日工作总结简短3**

>一、完善工作流程，提升工作效率，方便病人

门诊药房是药剂科直接面对病人的重要窗口，如何方便病人、如何提升工作效率，是药房工作的重点。

1、我药房的药剂人员固定为三人，但随着日门诊量的增加，药剂人员配备也逐渐紧张，工作也随机加大，为了完善药房工作，提升工作效率，也为了方便病人，在满足其要求的前提下，首先做好与病人的沟通，告知其耐心等待，药房人员配合将方剂尽快调配;其次在门诊饱和的情况下，与病人进行商议，留取病人的联系方式，告知病人我们将尽快调配处方并电话通知取药，以免增加其在医院内等候时间。

2、通过完善工作流程、机动配备人员、与病人沟通等一系列措施，保障了药房工作的正常运作，提升工作效率，有效改变了取药排队、取药难等现象，为病人提供方便。也充分体现了全体人员的积极性，齐心协力，克服困难。

3、做好每周提药、每月药品检查工作。把每一项工作做实做细，为下一步的工作开展打好基础。每天当班人员进行药品整理和收支核算。为保证信息系统药品运行数据的准确性，随时核对计算机。严格执行操作规程和处方\*\*，年度检查工作进行顺利，库存药品做到电脑数与账本相符，账物相符，无差错事故发生。且检查药品做到了心里有数、摆放合理、整齐。

>二、做好药品管理

药品入库后，认真做好进药的查对和验收，药品的效期管理和药品的日常养护。在工作中根据季节的变化和门诊的用药情况及时调整进药计划少量多次进药，做到药品常用常新，同时还能节省大量的进药资金。

>三、做好财务对账工作

1、根据医院的\*\*管理及要求，于每天进行结账并及时上交金额及财务报表。特殊情况接受财务室的\*\*安排及时结账并上交金额及财务报表。盘库结束后及时汇总相关信息送交财务，做到药房帐物相符，本年度财务工作基本做到了结账及时、准确。

2、20xx年我院开展医保刷卡实时结算工作，截止20xx年12月1日，共计进行门诊刷卡结算交易肆千多人次，数据上传做到了及时、准确，登记详细、及时。上报及结算、对账工作及时、准确，未出现异常。

>四、规范抗菌药物管理

严格处方管理，按照药剂人员处方调配操作规程调配处方，严格比对。每日与医生进行处方检查，及时发现问题、及时更正。加强抗生素药物的合理使用的管理，每季度开展例会，检查处方用药情况，作出处方点评工作，每月做好抗菌药物动态监测，了解抗菌药物的使用情况。

>五、规范特殊药品管理

对毒麻精神的药品严格按“一双四专交\*\*”管理，即：专人、专柜、双锁、专账、专用处方、并严格执行交\*\*\*\*。本年度院内做到了处方、药品、库存的\*\*，未出现无处方药品的发放、及药品缺失等问题。

>六、做好药房各种表格的登记

1、药品不良反应/事件报告表：加强对药品不良反应的监测与收集工作，及时向上级\*门报告，利用院内的有利条件与护士长及时做好沟通。本年度未发生药品不良反应。

2、温湿度、冰箱温度登记：加强医院药房药品的管理，对库房药品的存储条件进行规范，每日观察温度、湿度的变化，并做好登记工作。随时观察及调整冰箱温度，并及时登记。

>七、加强业务学习，努力提升服务质量

认真学习药物知识，严格按照《医院处方管理\*\*》《药房调剂工作\*\*》《药房调剂职责》的规定调剂药品，坚持清查比对，严防发生差错事故，熟练掌握了药房调剂工作\*\*，药房调剂职责。一年来做到了全心全意为患者服务，以礼待人，热情服务，耐心解答问题，在不断的实践中提升自身素质和业务水\*。

20xx年度，我们在忙碌中顺利完成了各阶段的工作任务，同时感谢医院各科室、各级\*\*的\*\*，感谢各项检查的有利开展，综合全年质量互查结果，药房质量检查还有不尽人意之处，，但作为药剂管理人员我们需要以质量考核为基准上去评价自己的工作，我们在努力的完善自我。今后我们会在各项不足中弥补自己的缺点，逐渐完善各项工作。

**导诊每日工作总结简短4**

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。通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达到了一定的提高，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、坚持科学发展、构建和谐医患关系，时时争做优秀党员。

我在院党总支的领导下，继续深入学习党的基本理论、方针和政策，以一名\_员严格要求自己。我认真的组织组员参加组织活动并做好记录。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，营造互相信任、互相尊重、互相理解、互相帮助的温馨和谐的医患关系开展自身思想品德建设，以“八不准”严格要求自己，时时自查，在医院领导的正确领导下，在科室主任的英明决策下，努力在工作中做到科学发展，时时争取做一名优秀的\_员。

>二、遵守医院的规章制度，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，积极参与了普外科病人的诊治工作。我在各种手术操作中，严格遵循医疗常规，认真仔细，从不违规操作。通过自己的努力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，手术中应急处理和围手术期的处理方案，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，在同级医生中也是名列前茅。我不计较个人得失，拒收病员钱物，多次收到就诊病员的感谢信。

>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医学知识：我积极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，我积极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。也参加了省卫生厅的住院医师规范化培训师资培训班的学习。通过不断学习，我健全了自己理论水平，完善了自己的知识结构，丰富了自己的临床经验，增强了自己的法律意识。

>四、振奋精神，进入状态，积极投入医疗质量万里行活动，迎接复评。

这年我们迎来\_等级医院复评，这是对我们的工作的一次全面检验和考核。上级部门定期的严格考核，本身就是我们进入到三级医院行列的成果之一，只有不断的严格要求，我们才能不断地进步。同时今年\_也要求我们医疗机构做到“医疗质量万里行”活动，我把复评和万里行活动当作是对工作的促进，珍惜这次机会，重新温习标准和学习医疗质量万里行的活动标准，再一次把各项工作系统地检查一遍，该弥补的要尽早进行，需完善的决不遗漏。

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，努力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，及时准确的签署各种医疗文件，认真书写病历并做到病历甲级率90%以上，认真填报各种医学报告卡，努力降低病人的占床日和药品比例上下功夫，努力为每个病员服好务，争做一名优秀的医务人员。同时努力实现以下四个突破：

1、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。

2、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。

3、是提供优质医疗服务，在患者对医疗机构医疗服务满意度方面取得新突破。

4、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。

我通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”，构建了和谐医患关系，我努力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可以解决的困难，努力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，争取在评审中不落医院的后腿。

>五、崇尚新技术，发展新业务

在今年中，我努力学习普外科的\'新进展和新技术，并且刻苦钻研，为此，我自制了腹腔镜模拟训练仪，抽空就练习腹腔镜的手术操作。同时，因了解到无张力疝修补术的新进展——腹膜前间隙修补。因此，就认真学习，并且在我院首次自已独立主刀完成了腹膜前间隙修补术，提高了手术质量，缩短了手术时间和病人的住院时间。六、敢于承认错误，接受批评，努力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助下，敢于承认自己的错误，接受领导和老师的批评，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，努力工作，讲奉献，争取以新的成绩来向医院汇报。

**导诊每日工作总结简短5**

一年来导诊部在院\*\*和护理部的正确\*\*下，紧紧围绕以病人为中心，坚持与人为本，推动导诊工作\*\*一个新台阶。现将导诊工作总结如下： 导诊工作有咨询、陪诊、送诊、沟通协调、协助抢救危重患者、提供开水、发放一次性水杯、为行动不便和住院病人做检查和免费提供轮椅、\*车、发放各类报纸、健康教育宣传品、科室简介；导诊台还备有针线、剪刀等便民服务措施，这些事都很不起眼，但是做好了就能为患者提供极大的方便，使患者感到愉悦和欣慰，进而增加对医院的好感和信任，做不好就会影响到患者对医院的评价，进而破坏医院的.的整体服务形象。 工作时间长了，有人会对导诊工作不屑一顾，认为这个工作既没有技术含量也不创造经济效益，又琐碎又辛苦没出息，如果没有强烈的事业心和责任感，导诊人员的激情很容易被消磨在日复一日的\*凡小事中，而激情是最可贵的服务特质，服务失去了激情就像人类失去了灵魂。

>一、树立新观念，提高了导诊人员的职业责任感

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，导诊人员就是患者的一张\*\*，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\*\*需求各不相同的人希望而来，满意而归，是对导诊人员知识智慧，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。甚至还要了解其他医院的医疗特色，当我们在非常短时间内，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、各种培训

提高了导诊人员的整体素质 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，特别是我们现在面临的是新招聘的导诊员，对医院一无所知，让她对环境从陌生到熟悉，掌握一定的理论知识和专业技能，通过制定相关职责、\*\*、行为规范和专业培训、礼仪培训等，提高导诊人员的素质，使导诊人员具备高度的敬业精神。导诊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、执行新标准

提高了导诊人员的工作质量和工作效率 因为导诊工作缺乏明确的目标，服务质量难以用数据来考核，不易量化，到目前为止，没有一个培训导诊人员的专门机构或课程，而导诊培训又与医疗护理知识培训有一定的区别，为了提高导诊人员的工作质量和工作效率，院\*\*请来了立信公司的老师指导工作，对导诊护士职责、\*\*、工作流程、培训计划、考核标准等方面制定了计划。

**导诊每日工作总结简短6**

一年来，我觉得我现在做的事情就是跟导医差未几的的工作。天天跟真实的导医在导诊台接待病人。在院\*\*和护理部的正确\*\*下，牢牢围绕以病人为中心，坚持与人为本，推动我们的工作\*\*一个新台阶。现将我的工作总结以下：

我们的工作有咨询、陪诊、送诊、沟通调和、、为行动不便和住院病人做检查和免费提供轮椅、\*车、发放各类报纸、健康教育宣传品、科室简介；这些事都很不起眼，但是做好了就可以为患者提供极大的方便，使患者感到愉悦和欣慰，进而增加对医院的好感和信任，做不好就会影响到患者对医院的评价，进而破坏医院医学，教育网搜集整理的的整体服务形象。  工作时间长了，有人会对我们的工作嗤之以鼻，以为这个工作既没有技术含量也不创造经济效益，又琐碎又辛劳没出息，假如没有强烈的事业心和责任感，我们的工作职员的豪情很轻易被消磨在日复一日的\*凡小事中，而豪情是最宝贵的服务特质，服务失往了豪情就像人类失往了灵魂。

>一、建立新观念，进步了工作职员的职业责任感

1、要为患者服好务就意味着要对医院环境和相干事宜做到了然于胸，我们的工作职员就是患者的一张“\*\*”，患者来救治，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，我们是调和员，我们的终究目标就是想方设法满足患者的需求。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，天天要接触年龄不同、性情各异的人，如何让这些五花八门需求各不相同的人希看而来，满意而回，是对我们工作职员知识聪明，沟通交换能力最大的考验，不但要熟知医院的环境特点技术及装备气力，还要熟知科室的专业、诊疗范围、特点及专家特点。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，进步了工作职员的整体素质

提升服务质量的关键，在于服务职员素质的进步，但尽非一朝一夕之功，把握一定的理论知识和专业技能，通过制定相干职责、\*\*、行为规范和专业培训、礼节培训等，进步导诊职员的素质，使我们工作职员具有高度的敬业精神。我们的工作是与其他护理工作一样不可轻视的，是体现医院优良服务的窗口，只有从这一高度往熟悉，才能主动热忱帮助前来救治的患者。

>三、对门诊区域进行科学的管理，创造了有序的就诊环境

门诊病人就诊心切，常造成没必要要的拥堵和争吵，若处理不当，可致使秩序混乱。我们护士要富有同情心，把病人当做自己的朋友、亲人，理解和体谅疾病给病人带来的痛苦和烦恼，及时把握病人的.心态和各种需求，耐心肠解答他们的题目，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，按序就诊，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\*\*，共同创造出一个安静、有序、整洁的就诊环境。

总之“导诊”看似是一件比较轻松的工作，但要成为一位优秀的导诊员其实不轻易，不但要重视要仪表端正还要时时保持积极的情绪，晓得一定的沟通技能及简单的医学知识，更重要的是具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，全心全意投进到工作中。通过逐日晨会时间对所有导诊职员进行培训，好的表扬，错的批评，针对工作的不足延续改进，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。

**导诊每日工作总结简短7**

一年来，我觉得我现在做的事情就是跟导医差未几的的工作。天天跟真实的导医在导诊台接待病人。在院\*\*和护理部的正确\*\*下，牢牢围绕以病人为中心，坚持与人为本，推动我们的工作\*\*一个新台阶。现将我的工作总结以下：

我们的工作有咨询、陪诊、送诊、沟通调和、、为行动不便和住院病人做检查和免费提供轮椅、\*车、发放各类报纸、健康教育宣传品、科室简介；这些事都很不起眼，但是做好了就可以为患者提供极大的方便，使患者感到愉悦和欣慰，进而增加对医院的好感和信任，做不好就会影响到患者对医院的评价，进而破坏医院医学的整体服务形象。 工作时间长了，有人会对我们的工作嗤之以鼻，以为这个工作既没有技术含量也不创造经济效益，又琐碎又辛劳没出息，假如没有强烈的事业心和责任感，我们的工作职员的豪情很轻易被消磨在日复一日的\*凡小事中，而豪情是最宝贵的服务特质，服务失往了豪情就像人类失往了灵魂。

>一、建立新观念，进步了工作职员的职业责任感

1、要为患者服好务就意味着要对医院环境和相干事宜做到了然于胸，我们的工作职员就是患者的一张“\*\*”，患者来救治，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，我们是调和员，我们的终究目标就是想方设法满足患者的需求。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，天天要接触年龄不同、性情各异的人，如何让这些五花八门需求各不相同的人希看而来，满意而回，是对我们工作职员知识聪明，沟通交换能力最大的考验，不但要熟知医院的环境特点技术及装备气力，还要熟知科室的专业、诊疗范围、特点及专家特点。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，进步了工作职员的整体素质

提升服务质量的关键，在于服务职员素质的进步，但尽非一朝一夕之功，把握一定的理论知识和专业技能，通过制定相干职责、\*\*、行为规范和专业培训、礼节培训等，进步导诊职员的素质，使我们工作职员具有高度的敬业精神。我们的工作是与其他护理工作一样不可轻视的，是体现医院优良服务的窗口，只有从这一高度往熟悉，才能主动热忱帮助前来救治的患者。

>三、对门诊区域进行科学的管理，创造了有序的就诊环境

门诊病人就诊心切，常造成没必要要的拥堵和争吵，若处理不当，可致使秩序混乱。我们护士要富有同情心，把病人当做自己的朋友、亲人，理解和体谅疾病给病人带来的痛苦和烦恼，及时把握病人的心态和各种需求，耐心肠解答他们的\'题目，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，按序就诊，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\*\*，共同创造出一个安静、有序、整洁的就诊环境。

总之“导诊”看似是一件比较轻松的工作，但要成为一位优秀的导诊员其实不轻易，不但要重视要仪表端正还要时时保持积极的情绪，晓得一定的沟通技能及简单的医学知识，更重要的是具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，全心全意投进到工作中。通过逐日晨会时间对所有导诊职员进行培训，好的表扬，错的批评，针对工作的不足延续改进，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。

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