# 导医医院工作总结(合集14篇)

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2023-12-22

*导医医院工作总结1门诊导医职责>1、导医人员必须熟悉医院的整体布局、方位、各科专家、各种诊疗范围和开诊时间，医院开展的各项检查项目，做到正确导诊。>2、热情接待每位患者，主动向就诊患者介绍医院和相关科室的情况，专家特色等。>3、>4、见高龄...*

**导医医院工作总结1**

门诊导医职责

>1、导医人员必须熟悉医院的整体布局、方位、各科专家、各种诊疗范围和开诊时间，医院开展的各项检查项目，做到正确导诊。

>2、热情接待每位患者，主动向就诊患者介绍医院和相关科室的情况，专家特色等。

>3、

>4、见高龄、残疾、体弱患者应主动搀扶，帮助患者就医。 维护责任区、候诊室、诊室的秩序与环境卫生（诊室要求一对一的就诊）。

>5、认真做好解释工作，对待患者咨询有问必答，百问不烦。为患者提供必要的健康科普知识。

>6、注意观察患者心态，注意协调医患关系，遇到特殊情况及时向领导汇报。（如：激烈的医患纠纷等）

>7、认真做好导诊工作，杜绝误导。如遇患者指定医生看病，要尊重患者意愿。

>8、切实做到微笑服务，礼貌待人，迎送患者彬彬有礼，让患者高兴而来满意离院。

>9、负责电话咨询及预约的解答，并做好预约患者的登记工作，做到书写清楚，记录完整，统计正确无漏登。

>10、负责门诊收住院病人的运送协调工作。

>11、适时为有需求的患者提供轮椅、针线包及一次性水杯。

**导医医院工作总结2**

导医工作制度

一、以开拓创新服务模式为己任。

二、全心全意为患者提供细致入微的人性化服务。

三、微笑服务。

四、认真做好身边的每一件小事，满足患者细微全面的需求。

五、按规定着装上岗，仪容仪表、言行举止合乎规范。

六、做好岗前准备工作，保持最佳精神状态，确保上岗后提供准确快捷、热情周到的服务。

七、业务知识好，熟悉医院专科特色，专家特色，准确迅速地为患者提供所需诊疗科室。

八、对患者的不满、抱怨高度民主重视，马上解决，解决不了的立即上报。

九、熟记患者姓氏和病情，提供有针对性的个性化服务。

十、对候诊时间较长的患者应主动诚恳地上前关心问候。

十一、尊重患者隐私，不议论他人。

十二、及时发现安全隐患，语遇不良现象迅速通知保安。

十三、团队意识强，及时弥补同事的不足，共同维护好医院的声誉。

十四、热情主动地向患者、领导、同事问好，有良好的礼貌修养。

十五、具有强烈的爱岗敬业精神。

导医工作内容

1、分诊

做到正确分诊，分诊依据：患者要求，简单问诊。做到分诊合理，分科准确。要知道每个医生的专业特长和接诊特点，疾病对口，患者特点与医生特点对应。导医接待患者应按患者疾病的轻、重、缓、急及病种有序地挂号分诊。对待残疾、高龄、身体虚弱的患者应主动接待，应合理安排就诊，优先安排检查、治疗。对行动不便的患者应主动上前搀扶，为其挂号并引导至就诊科室。对用担架抬来的急危病人，应立即协助送急诊科处理。经常巡视大厅，引导患者挂号、候诊、检查。免费为病人提供开水。

2、迎宾服务

负责患者进出迎送，展示导医风采，时刻保持角色状态，让患者在不知不觉中感应医院的文化特色。

3、导诊

引导患者挂号、候诊检查。对急救、重症、老弱、行动不便又无陪伴的患者，速用平车（轮椅）或搀扶至相关科室。对用担架抬来的急危患者，应立即协助送抢救室处理。

4、安全防范

负责提醒患者保管好随身财物、提醒患者小心地滑。遇雨天，负责将患者的雨具用塑料袋装好，防止雨水打湿一楼大厅地面。注意发现形迹可疑人员，及时通知门诊保卫人员。

5、管理

医生诊室服务。使患者听从门诊安排。协调患者与医生的关系，营造良好的就

诊环境和秩序。督促做好维护公共卫生和保持环境整洁。

6、信息收集反馈

负责发放患者满意度调查表，收集患者的各种反映与信息，及时反馈给医生和门诊管理人员，不断改进门诊工作。如观察和了解患者对医务人员的反映，及时做好登记与反馈。加强与医生沟通，反馈患者各方面的情况，提高门诊接诊治疗率。

7、维护患者权利

维护患者隐私，主动便民服务，及时反映患者意见，努力让患者满意。

8、经营意识

努力控制门诊日常成本（如水电、报纸、宣传资料）消耗，减少处方流失，提高患者治疗率，以及通过门诊窗口收集医疗信息等等。若有市场部联系的团体体验，应按照洽谈的相关要求做好接待、引领工作。为顾客填写“体格检查表”上姓名、性别、年龄等项内容。

9、护理观察

对在候诊大厅等待就诊患者的护理是导医的重要工作内容之一，患者一旦进入候诊大厅，导医就要对其履行门诊就诊护理工作职责，如候诊患者病情观察，体温及生命体征测量，护送急危患者，协助医生现场抢救等。

导医工作要求

1、接待患者要积极主动，热情大方，有问必答，耐心解释患者提出的各种问题。

2、导医必须详细了解医院的科室设置，医生姓名，医疗特色，医疗设备的种类和特点，就医程序及环节，新近开展的医疗活动的具体情况，以便于向咨询的患者进行介绍，引导患者就医。要以真诚的微笑、热情主动接待病人，礼貌待人，有问必答，百问不厌，主动介绍医院概况、科室组成、医院设备及门诊各科情况等，以病人为中心，提高主动服务意识和窗口服务质量；做到：“站立服务，目视对方，人急我急，倾力相帮。” 加强业务学习，熟悉各种疾病的症状，提高导诊质量。（在工作当中不要与病人发生争吵，实在不能解决的问题可以找科主任、护士长协商解决。）

3、导医应积极主动地征询、收集患者对医院工作的意见和建议，并将这些意见和建议报告给办公室主任、护理部主任。

4、导医应随时随地为患者提供就医方便，主动沟通医患关系，积极协助医生做好开诊前的准备工作，并全程帮助患者划价、取药。对于有疑惑或者有情绪的患者要做好解释工作，使患者满意而去。

5、导医除了负责保持导医台周边的卫生整洁外，还负责本楼层走廊、大厅的卫生保持和饮用水的更换的供应。如某处卫生出现赃污的情况，及时通知保洁员。

6、导医必须按上下班时间交接工作，不到下班时间不得换下工作服，上下班交接必须履行交接手续，重要物品要保管好，并手递手交接给下一班导医。

7、上班时间不能离岗，如因帮助患者划价、交费、取药、做思想工作等需离开岗位，应先告知方可离开岗位。每天下班时要负责将导医台存放规定处方可离去。导医本人在岗时如遇家中有急事处理需请假，应向护士长请假后方可离开。

导医工作人员必备知识一、导医的重要性患者进入门诊大厅，首先见到、接触到的是导医，所以导医的形象、气质、服务、言语、行为很重要，代表着医院的整体形象。导医的服务好与坏，直......

第1篇：导医经验总结汇报导医台20\_年工作总结门诊导诊台是医院的重要服务窗口，随着医院文明建设的进一步发展，其服务范围早已突破了单一的导诊概念，成为了医院门诊导诊、医疗咨......

**导医医院工作总结3**

有人说导医不成样子，站在挂号室窗口，被病人围着，怎么怎么不好，应该怎么样怎么样。但他们知道吗？医院医保、挂号系统复杂给病员和挂号室带来了多大的麻烦？作为挂号室工作人员，对于系统的复杂要努力去克服，尽快适应并熟练掌握操作系统，加快服务速度，提高服务质量。但对病员凭什么能要求他们也去克服？我们必然要尽力的去帮助他们从而减轻病员因医保、因挂号而引起的烦恼，而且在挂号室窗口工作既解决了病人挂号麻烦的问题，同时又主动的在为病人进行了分诊，掌握病人的病情和就诊情况，从而尽快做好导向工作。

因为挂号是病人来医院看病的起始环节，是第一印象，我不能为其它环节做好工作，但我可以为我所能管理的环节做好工作。现在我们已被列入服务行业，思维观念也应因此而改变，服务意识也必须提高，病人也成为了我们的顾客而奉为“上帝”，导医的工作理应时刻为顾客作想，为顾客提供方便，尽力解决困难。

新医院刚成立，很多制度还不够完善，不少人和个别领导因不了解导医的具体工作，更不清楚作为导医负责人又该如何管理，从而加大了我工作的难度，他们认为我的工作岗位就应该只是在大厅，但他们忽略了我还担负着导医的管理工作，我还肩负着二楼、三楼的导医管理包括专家门诊。一次我在二楼巡视，一领导对我说：你上班怎么跑到二楼来了？你的岗位在哪里？上班是不能串岗的。我也一直在想这个问题：我的岗位在哪里？我的具体工作是什么？又该如何去做？既然由我来负责导医工作，那么二楼、三楼包括专家门诊的导医的工作状况我必然也要有所了解，如果这属于串岗，那么我该怎么去管理？我的工作又该如何去做？

专家门诊是张院长也就是当时医务科的张科长交给我负责的，并要我指派一人负责专家门诊的工作，当时张院长并没有要求我固定一人只管理专家门诊。我考虑到“吴”年长一些，身体状况差一些又是三楼的导医，工作也较为轻松一些，便安排她做了三楼导医兼管专家门诊并做专家所需用的棉签，二楼及功能科、放射科较忙一些，就交给“朱”负责，大厅主要是我和新聘导医负责，如果新聘导医出现青黄不接时，也安排二楼、三楼导医替代，我认为我的安排是合理的，并且内部的工作也一直较为稳定，两位老同事也很支持和配合。

但在今年的工作却出现了三楼导医不服从管理及安排的现象，这和众多的.外在人为因素有关，她认为我无权管理专家门诊，无权安排她的工作，对我产生了极大的抵触甚至影响到了工作，护理部李主任多次协调未果，当然我也有责任，我成熟不够，经验不足，工作方式也有不当。终以划出专家门诊而告终。说心里话，划出专家门诊我非常心疼，那是我在张院长的指挥下亲手建起的，当初为了诊断床的事，我都花费了很多脑筋，一点一滴的置办也不容易啊。

**导医医院工作总结4**

作为一名医院客服人员，每天的工作极其琐碎，有咨询分诊，有陪诊送诊，有沟通协调，有电话随访，甚至还有帮患者钉扣子等针头线脑的小事。虽然，这些小事都很不起眼，但是做好了，就能让患者从中得到极大的方便、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服务质量的评价，进而破坏医院的整体服务形象。

不过工作时间长了，一方面有人对客服工作不屑一顾，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;另一方面，如果没有强烈的事业心和责任感，服务人员的激情也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，服务失去了激情就象人类失去了灵魂。

找到制约客服工作发展的最大问题和差距后，我们着力在创新理念和创新制度上做文章。

一、树立新理念，提高客服人员的职业自豪感和责任感

其实做一名合格服务人员并不容易，需要具备沟通、协调、共情等各种能力，以及医学、保健、营销等各种知识，最重要的是象护理学先驱南丁格尔一样，勇于献身事业，具有全心全意为病患服务的精神。

1、为患者服务，就要做患者手中一把“金钥匙”。“金钥匙”，是国际通行的旅馆业授予优秀服务人员的最高荣誉，他意味着无所不知、无所不能，是顾客的一张“绿卡”，是服务人员服务质量和个人信誉的金标准，“金钥匙”的拥有数量，也成为酒店服务水\*的最好注解。客服人员就犹如医院交到患者手中的一把“金钥匙”：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;患者对服务不满，我们是协调员;对带孩子的，我们是保育员，对外来参观的，我们是解说员。总之，这把“金钥匙”，就是要千方百计满足患者需求，用真心付出和真诚服务开启患者的心门，赢得患者的信任。

记得有一位邱先生，因单位有事，出院结账后未及时取走ct片子，卫生员不了解情况，打扫时顺手清理一空。时隔数日，邱先生对我们提及此事，虽未报任何希望但遗憾之情溢于言表，体会到患者的心情和难处，我们进行了积极联系，后来在科室主任的全力配合下，为患者重新洗印了ct片，邱先生对此十分满意。

2、为患者服务，就要做患者考不倒、问不住的医院“活字典”。作为医院服务的第一站，我们每天都要接触到上千名年龄不同、性格各异的人，如何让这些问题形形色色，需求各不相同的人希望而来满意而归，是对客服人员耐心和智慧。

**导医医院工作总结5**

一、基本情况

20\*年1—5月，全院共接诊病人28899人次，收治入院病人2190人次，出院病人2172人次，急诊收治观察病人318人次，医院实际开放病床277张，平均每病床工作日为99天，比上年增长15天，病床使用率，比上年同期增加11个百分点。出院患者平均住院天数天，患者出院治愈率，好转率，诊断符合率，传染病上报率100%，完成各类手术444例，其中急诊手术72例，急救中心接诊病人358人次。

1—5月，全院业务收入1233万元，较同期增长363万元，全院业务支出1358万元，实现收支结余-125万元。

二、主要工作

（一）坚持正面教育，不断增强全院职工思想政治素质

加强政治理论学习。组织全院干部职工重点学习“三个代表”重要思想和十六届六中全会精神，省十一次党代会精神。在学习中院领导班子首先带头学。在全院开展医德医风行业纪律教育、法规教育、反腐教育、荣辱观教育、形势任务等方面的思想教育，不断增强广大干部职工的政治意识、大局意识和责任意识。上半年医院领导班子集中学习5次，为职工作辅导学习报告1次；制作医院宣传册5000份，以新设备、新技术和知名专家、服务承诺为亮点进行宣传诠释，广受社会各界好评。

（二）加强党的建设，不断增强党组织战斗力和凝聚力

1、坚持党委中心组、党支部学习制度。把学习、学习科学发展观、社会主义荣辱观等作为加强党员队伍自身修养和党的建设的重要内容，认真组织，务求实效。

2、我院党委在实行党员承诺制活动中，完善了党委工作制度、党委中心组学习制度、党委书记职责和党支部书记职责，并制作宣传墙。将入党誓词、党员义务、党员权利等制度、职责一一上墙，对在岗党员承诺实行全院公示，以达到自警和监督作用。

3、全体党员佩戴“^v^员”胸牌上岗。党员领导干部和机关党员除实行全院公示承诺外，还制作成桌牌，放于每一名党员桌上，使每一名党员时刻自警、自省、自励，并便于群众患者监督。

4、按照坚持标准，保证质量，程序正确，手续完备的方针，做好入党积极分子培养和纳新^v^员工作。今年接收1名同志为预备党员，并如期为1名预备党员办理了转正手续。同时又确定3名同志为重点培养对象，为加强党员队伍建设，保障党组织的新生力量奠定了基础。

（三）加强党风廉政建设、纠风和治理商业贿赂工作

1、年初，院党委制定下发全院《党风廉政建设反腐败工作责任书》，制定工作责任制和考核细则以及责任追究办法，明确责任目标、责任范围，以制度来保证党内各项活动的开展。建立教育监督工作长效机制，为保障党风廉政建设工作任务全面落实打好基础。

2、为加强社会监督，聘请20名医德医风院外监督员，随时征求意见和建议，及时改进不足。制定院务公开制度，公布院务公开原则、程序、内容及形式，内容包括医院资质信息、医疗服务价格、收费信息、便民措施、行业作风建设、医院重大决策事项，运营管理情况和人事管理情况等，向社会及职工公示。

3、日常工作中杜绝药品、检查开单提成和收受红包、回扣等商业贿赂行为，坚决禁止私收费和乱收费及搭车开药、搭车检查等损害患者的行为。对违反医院规章制度给医院造成不良影响的人和事给予严肃查处，对于违者经核实后给予所涉金额50—100倍的处罚。1—5月份，医院共查处违纪事件2期9人次，经济处罚元，对1例情节严重的两位当事人给予待岗、全院通报、处罚和写出书面深刻检查等严厉处罚。

4、年初，医院在去年底开展全院工作纪律整顿的基础上，围绕全市“作风建设年”，对全院的作风纪律整顿工作安排部署，成立作风纪律整顿领导小组，制定实施方案，召开动员会，组织督查组深入科室、部门督查，了解整顿工作落实情况。经过整顿，全院干部职工的纪律意识进一步增强，工作作风得到明显改善，医疗服务质量进一步提高。

（四）以各项创建活动为载体，努力促进医院各项工作顺利进行

1、年初，医院对创建省级文明单位标兵及“创佳评差”竞赛活动进行全面安排、部署并与各部门、各科室签订了责任书，对创评工作任务进行责任落实，为保证活动顺利开展奠定了基础。

2、创建“平安医院”活动中，医院通过多种形式不断强化干部、职工安全意识、责任意识和防范意识。同时，进一步加强内部治安防控体系，严格门卫问询制度，将各项要求和措施落实到每个工作环节，特别是对医护环节质量、血液质量、水电物资等重点要害部门重点加强了防范。1—6月份，我院未发生集体上访、重大治安案件、重大火灾事故发生。

3、创建省级卫生城市是我院今年的一项重要工作。为此，医院多次召开专题会议，安排部署创卫工作，下发工作方案。各部门、各办公室有计划地组织实施，利用义诊等形式向广大市民开展健康宣传教育活动，如：开展红十字博爱扶贫和预防碘缺乏等主题宣传。上半年共制作创卫健康教育宣传版6块。多次组织卫生大扫除，拨除院内杂草和开展除“四害”活动，消除病煤生物及其孳生地等。将医院通过住院部的路面重新修砌拓宽。在院内花园和路边安装照明路灯，极大方便了路人晚间行走。修缮医院废旧车棚，粉刷医院墙，修建花坛。创建无烟医院，规定全体干部职工在接待患者时禁止吸烟，在各会议室内醒目处标示“禁止吸烟”标志。为患者和职工营造出良好就医工作和生活环境，取得创卫工作的阶段性胜利。

5、积极开展“我为铜川大发展做贡献”的劳动竞赛活动。开展职工运动会，植树、义诊活动，创建卫生城市文明窗口及病人选择医生、专家等活动，多形式多途径优化服务质量，得到了患者的赞扬。

（五）落实重大项目建设，拓展服务领域

利用国债资金600万元新建的新区中心医院综合楼和辅助楼现已主体完工，后续建设正在抓紧进行，为医院正常投入使用打下了一定基础。但目前尚需政府扶持，投入大量资金购置医疗设备、聘用医疗管理人员、专业技术人员和水、电、气、道路交通等协调解决事宜。随着德国政府贷款购置的医疗设备全部到位，共638台（件）设备已安装调试完毕正式启用。部分设备人员培训已基本完成，为提高本地区医疗技术水平发挥出重要的作用。

（六）以医院管理年活动为契机，不断强化医院内涵建设

1、积极做好三级医院复审准备工作。工作中，不断强化“三基三严”训练，深化“三基三严”考核制度。每周开展学术讲座活动，每月开展技术操作及基础理论考试、病历、处方质量检查并通报全院。每季度开展医院感染病例和环境卫生学监测检查通报。每半年开展一次全院技能操作比赛。今年5月25日，陕西省呼吸学术年会首次在铜川召开，我院做为承办单位参与了本次活动的组织与实施工作，全院内科医生全部到会听课。通过学习严格管理、考核，使医院医护人员的规范化操作观念、技能进一步提高。

2、鼓励干部职工业务学习，加强医学继续教育，参加各种形势的院内外学术讲座、学术交流及进修培训。上半年外出进修培训人员17人次，举办学术座36期。

3、强化院内感染管理工作，细化组织机构成立感染管理控制科，完善医院感染管理职责。制定了内镜室、介入中心、血透室工作流程。印发《医疗健康处方》和《医院感染监测手册》，为基层医院进行院内感染培训1期。每月对重点科室进行细菌热源监测，每季度通报全院耐药菌株情况。上半年印发感染知识简报2期，制作电子屏2期，制作宣传版块2块。传染病上报率100%。

4、为了优化护理管理队伍结构，激发优秀人才脱颖而出，医院将于近期按照德才兼备和公开、平等竞争、择优的原则，从报名、资格审查、笔试、实践考核、竞职演讲、民主测评、组织考察、任命决定等10道程序，在全体员工的监督下，对14位临床护士长职位进行竞聘上岗，目的是进一步提高我院护理管理水平。现已进入组织报名与考试阶段，7月中旬此项工作结束。

5、为了缓解临床护理工作人员短缺的现状，进一步提高护理队伍素质，我院向社会公开招聘护士，通过笔试、实践考核等层层选拔，从46名报名者中有16位佼佼者脱颖而出，经过一周的岗前培训，近期将安排岗位，为医院护理队伍注入新鲜血液。

**导医医院工作总结6**

作为一名医院客服人员，每天的工作极其琐碎，有咨询分诊，有陪诊送诊，有沟通协调，有电话随访，甚至还有帮患者钉扣子等针头线脑的小事。虽然，这些小事都很不起眼，但是做好了，就能让患者从中得到极大的方便、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服务质量的评价，进而破坏医院的整体服务形象。

不过工作时间长了，一方面有人对客服工作不屑一顾，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；另一方面，如果没有强烈的事业心和责任感，服务人员的激情也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，服务失去了激情就象人类失去了灵魂。

找到制约客服工作发展的最大问题和差距后，我们着力在创新理念和创新制度上做文章。

一、树立新理念，提高客服人员的职业自豪感和责任感

其实做一名合格服务人员并不容易，需要具备沟通、协调、共情等各种能力，以及医学、保健、营销等各种知识，最重要的是象护理学先驱南丁格尔一样，勇于献身事业，具有全心全意为病患服务的精神。

1、为患者服务，就要做患者手中一把“金钥匙”。“金钥匙”，是国际通行的旅馆业授予优秀服务人员的最高荣誉，他意味着无所不知、无所不能，是顾客的一张“绿卡”，是服务人员服务质量和个人信誉的金标准，“金钥匙”的拥有数量，也成为酒店服务水\*的最好注解。客服人员就犹如医院交到患者手中的一把“金钥匙”：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；患者对服务不满，我们是协调员；对带孩子的，我们是保育员，对外来参观的，我们是解说员。总之，这把“金钥匙”，就是要千方百计满足患者需求，用真心付出和真诚服务开启患者的心门，赢得患者的信任。

记得有一位邱先生，因单位有事，出院结账后未及时取走ct片子，卫生员不了解情况，打扫时顺手清理一空。时隔数日，邱先生对我们提及此事，虽未报任何希望但遗憾之情溢于言表，体会到患者的心情和难处，我们进行了积极联系，后来在科室主任的全力配合下，为患者重新洗印了ct片，邱先生对此十分满意。

2、为患者服务，就要做患者考不倒、问不住的医院“活字典”。作为医院服务的第一站，我们每天都要接触到上千名年龄不同、性格各异的人，如何让这些问题形形色色，需求各不相同的人希望而来满意而归，是对客服人员耐心和智慧的最大

考验。我们不仅要熟知医院的历史、文化、特色技术及设备力量，还要熟悉科室的专业、诊治范围、特色及专家特点，甚至要了解省会其他医院的医疗特色。当我们在非常短的时间内，通过自己得体的言谈，广博的知识，满足了他们的需求，赢得了他们的信任和认可，他们就会用自己就医的选择告诉我们：客服是架起患者与医院的桥梁，他们是对医院信任和认可的。

记得我们接待一位椎管狭窄病人，因为是首诊，我们推荐他到骨科检查确诊，确诊后，病人不愿意手术治疗，想到别的医院看看，于是我们便介绍了我院的按摩科和中医科，最后病人选择了按摩治疗，一段时间后疗效显著，病人十分满意；还有一次，一位肾结石患者欲来我院碎石，虽然我院没有碎石设备，但是我们根据患者的个人需求，向他分别介绍了市内名气最大和离家最近的两家医院，患者十分认可我们这种认真求实的态度。

3、为患者服务，就要做沟通医患感情的“连心桥”。由于医疗服务的专业性和特殊性，以及医患信息的不对称性，患者容易对医护人员求全责备，医护人员也会对患者的不理解产生失望、委屈等情绪，这个中间最重要的是体会患者的感受，体谅医护人员的辛苦，作为具有润滑作用的服务环节，通过自己的努力，加强医患间的沟通互谅，减少矛盾或者把矛盾解决在萌芽状态。

记得有一次，为了做好一位双向转诊患者的服务修复工作，我们带领相关科室，冒着38度高温，跑二十多公里的路，一道向患者登门致歉；同去的医务人员因为心中委屈，不愿意配合，我们一边自己掏钱给大家买冰糕吃，一边还要做好思想工作，为的是让大家心情愉快，共同把这个因服务过失导致的损失降至最低。

二、树立新标准，提高客服人员的工作质量和工作效率

因为服务工作缺乏明确的目标，服务质量难以用数据来考核，与收入指标、安全天数等硬指标相比，更加软性和不易量化，所以更需要完善各类管理规范和标准，在日常工作中，加强管理、考核、评价及持续改进工作，才能确保服务不走样、不变味。

1、完善准入标准，提高客服人员素质。客服工作虽然入口较低，上手不难，但是并非人人能够胜任，为了保证客服工作质量，我们对客服人员的个人品质、性格、能力和基础知识方面做出了明确要求。

2、完善培训标准，提高客服人员能力。到目前为止，没有一个培训客服人员的专门机构或课程，而客服培训又与医疗、护理知识培训要求存在一定区别，为了提高客服工作成效，我们从培训内容、培训时间、考核要求等方面做出了细化规定。

3、完善管理标准，提高客服工作成效。为了规范管理，提高客服人员的业务水\*，我们制定并实行了内部岗位轮换、交班和工作日志撰写等制度，虽然因为岗位

不同，责任差异，带来暂时的人员业务不熟、管理者任务加重等困难，但是我们相信暂时的困难会带来长久的效益。

4、完善考核标准，提高客服工作激情。为打破干多干少干好干坏一个样的状态，在完善岗位职责、服务流程的基础上，我们参考国际通用的\*衡计分卡，制定了兼顾财务目标、客户目标、管理目标及个人学习成长目标四方面的考核办法，目前正在试用阶段。

通过“双创双树”活动的开展，让我们在总结工作的过程中找到了差距，在树立坐标的思考中发现了价值，在创新工作的探索中得到了肯定,全面提升了服务意识、服务能力、服务形象和思想境界。

导医工作总结5篇（扩展4）

——导医心得体会5篇

**导医医院工作总结7**

全面实施县域医疗共同体建设主要做法汇报材料

宁强县人民政府

20\_年11月

近年来，宁强县积极探索推动医疗卫生资源下沉、解决群众“看病难，看病贵”的医改模式，20\_年，宁强县进一步加大改革力度,根据前期改革实践经验，以医保支付方式改革为抓手，合理规划县域医共体建设，确定由2家县级公立医院牵头与18个镇（办）卫生院组建2个县域紧密型医共体，形成县镇村三级医疗机构责任、利益、发展、服务、管理共同体。我们的主要做法是：

一、落实四个到位，健全保障体系

（一）坚持高位推动，领导重视到位。县委、县政府始终将深化医改摆在全县经济社会发展的重要位置，坚持县委书记、县长负总责、亲自抓，分管领导主动作为、具体抓。多次召开县委常委会、县政府常务会和县委深化改革工作领导小组会议，研究部署医共体建设工作，协调解决工作中遇到的问题和困难。

（二）加强顶层设计，政策配套到位。修订完善《宁强县医疗共同体建设实施方案（试行）》及系列配套文件，形成政府主导、卫计局牵头、部门联合、县镇医疗机构实施的工作模式。按照“三不变、六统一、三加强”原则，2家医共体总院牵头分别制定了医共体内人员、财务、绩效考核、药品耗材及设备等管理办法，医共体建设政策体系基本形成。

（三）健全工作机制，运行监管到位。将医共体建设纳入县委、县政府重点督查事项，成立由县委、县政府分管领导任组长的专项督导组，定期对工作进展情况进行督导检查。建立以“服务质量、患者满意、职工认可、费用控制、成本控制”等为核心的考核指标体系，将技术带动、医疗资源下沉、群众健康改善等作为重要指标，严格考核奖惩。2家医共体总院分别成立了“一办两中心”（医共体建设办公室、医保结算中心、财务管理中心），加大对医共体分院人、财、物监管力度，确保医共体建设有序推进。

（四）转变工作职能，职责夯实到位。印发了《县域医疗共同体中县级卫生计生主管部门及相关机构主要职责和任务》，县卫计局主要负责落实县医改领导小组决策、县域医共体工作的组织和实施，宏观监管医共体；县合疗办由原来的经办向督办转变，重点开展“随机抽查医疗机构、随机抽查参合住院群众”检查，严肃查处新农合违规、违约行为。医共体总院管理职责加强，直接管理医共体分院所有工作，行使医共体内合疗经办权力，工作重心下沉到基层，服务理念由以治病为中心向防病为中心转变，形成统筹兼顾医共体内各医疗机构齐头并进发展格局。

二、深化两项改革，提升医共体建设水平

（一）深化管理体制改革，打造管理共同体。深入推进医院人事、薪酬和财务管理制度改革。一是全面落实医共体总院人事自主权。镇（办）卫生院成为医共体总院的分院，分院院长（卫生院院长）由医共体总院任免，鼓励总院科室主任或技术骨干到分院担任主要负责人。医共体成员卫生院的人员统一归医共体总院管理，实行人员统一招录、培养、调配使用，人员双向流动不受限制，总院按照“强基层”的原则自主安排。医务人员在医共体内任一医疗机构注册后，即可在医共体内任一医疗机构执业。二是优化绩效考核和薪酬分配。允许医共体的医疗服务收入扣除成本并按规定提取各项基金后，将收支结余部分的70%用于绩效分配，30%留作卫生事业再发展基金。医共体分院的绩效考核由总院统一进行，薪酬由总院统一分配。总院院长纳入各分院绩效考核，考核结果与奖惩挂钩。对年终考核为优秀的医共体团队进行奖励；对考核不合格的，扣减当年一定比例的财政经费，并追究总院领导责任，连续两年考核不合格，解聘总院院长职务。三是实行财务集中统一管理。医共体分院的财务、财产统一归入医共体总院，分开建账、独立核算；各分院设立备用金，用于日常业务支出，周转使用，大额资金支出按程序报批。

（二）深化支付方式改革，形成利益共同体。改革医保支付模式，实行医共体医保基金按人头总额预算包干支付方式，建立“结余留用、合理超支分担”激励约束机制。新农合按不超过当年筹资总额10%提取风险基金和按人头提取门诊费用及大病保险基金后，剩余基金按不低于95%进行总额预算，交由医共体包干管理使用；医共体总院负责按现行医保政策对辖区参合群众（除普通门诊大病保险外）医疗费用进行结算报销，支付按规定产生的签约服务费用。合疗基金结余部分80%由医共体总院分院、村卫生室按9:1比例分配，主要用于绩效考核，20%用于医共体事业发展；合理超支部分（重大疫情、重大自然灾害）由医共体与合疗经办中心按2:8比例分担；不合理超支由医共体总院承担。

**导医医院工作总结8**

一年来，在院领导的正确领导下，在医院各科室的大力支持下，我科室同志齐心合力，坚持以病人为中心，提高医疗服务质量为主题，树立高度的事业心和责任心，努力学习、钻研业务，围绕本科室的工作性质，求真务实、踏实苦干，较好地完成医院下达的各项工作任务，现将本年度的工作总结和科室开展情况作一系统回顾：

一、基本情况

放射科分为ct室和普放两个科室，现有医务人员5人，其中1人为聘用人员，ct室2人，普放3人。获资格证书3人，放射上岗证5人具有。

医疗设备方面：ct室、西门子ct机一台、柯机激光相机一台、洗片机1台、空调3台，为了报告单的规范整洁，并配置了电脑及打印报告工作部。

普放方面：现有上海500ma及北京万东300ma某光机各一台，洗片机2台，空调1台，除湿机1台，为了报告的规范性也配置了电脑以及打印机。

二、工作开展情况

科室全体人员积极参加院内外的业务学习，努力提高自己的业务素质和业务水平，不断更新、知识、提高技术水平，加上我院积极开展树行业新风，创一流服务活动，就医人员不断增加，截止到12月31日

1、普放摄片人数达到4520张，其中合医1080张，医保720张，门诊和住院病人检查2720人次，检查人次比某某年增加880人次。甲片率张数3616，其符合率达到80%，乙片张数452，其符合率小于15%。诊断符合率达到70%。

2、透视方面：干部职工健康体检1102人次，学生1328人次，征兵体检60余人次。特殊造影：48例。其总收入为144390元。ct室：由(10月7日至12月30日)共接待病人338人次，总收入74360元。月收入突破2万元以上。

三、存在的问题

1、书写报告不规范，详简不一，没有统一认可的标准，漏诊率较高，导致临床不信任放射科报告。

2、提高质量不高，许多体位不够标准，有责任心因素，技术因素，暗房及胶片因素。

3、部份医生态度差，话语不够温馨，显示不出以病人为中心的宗旨。

4、与临床科的协调度不够。

5、发放报告不及时。

四、某某年整改措施

1、规范书写报告，减少漏诊率。

(1)采取复签报告形式。主班医师书写报告，报告形式分描写和印象，描写部分要详细规范。

(2)当发现报告有误，需要修正报告时，必须经过两签报告医师。

(3)中午及晚上值班时由值班医师单独发报告。

(4)复诊拍片对比必须拿到旧片对比，写出对比意见;旧片未归还，报告一律不发出。

2、强化执行评片制度，提高拍片质量。

3、建立新的借还片制度。

五、某某年的工作计划

1、加强科室管理。

科室不断完善标准化的操作规程，全体人员严格按标准化操作，并有严格的奖惩制度。

科室各种资料管理有条有序，资料完整。各项设备仪器均有专人负责保养并定期检查。

2、努力钻研业务。

科室全体员工积极参加院内、外的业务学习，努力提高自己的业务素质和业务水平。不断更新知识，提高技术水平。

坚持每天早读片的制度，着重讨论疑难片的诊断，不断提高全科人员的诊断水平。

3、树立良好的医德医风。

树立良好的医德医风，大力弘扬白求恩精神，加强职业道德和行业作风建设，发扬救死扶伤，治病救人的优良传统。全科人员努力文明礼貌服务，时刻为病人着想千方百计为病人解除病痛，不与病人争吵，做到耐心解释，尽量提前治病人发诊断报告，满足病人的需求。全科人员严格医院各项规章制度，不迟到，不早退，工作认真负责，积极主动，互学互尊，团结协作，全年无一人收红包。

4、把好质量关，提高经济效益。

面对繁重的工作量，我们没有丝毫放松把好质量关，照片质量和诊断报告达到教学医院标准。这表明放射科是一支技术精湛，作风顽强的队伍，在医院的大力支持和鼓励下，我们取得了一个又一个胜利。全年无一例医疗责任事故安全。

**导医医院工作总结9**

[关键词]医院；文化建设；思想政治工作

在当前形势下，由于少数医院及个别医务人员在理想信念、价值取向和医德医风等方面出现了迷茫，偏离了正确的轨道。如何坚持从实践“三个代表”、科学发展观等重要思想的高度。统领医院文化建设的前进方向，营造出和谐温馨的就医环境，将是医务人员探讨的重点。

1医院思想政治工作与医院文化建设的共性

指导思想一致

在我国，无论是医院思想政治工作，还是医院文化建设，都必须以马列主义、思想为指导，以“三个代表”和科学发展观为导向，遵循党在社会主义初级阶段的基本路线和党的卫生工作方针。

价值取向一致

在价值取向上，二者都重视人的社会价值。医院思想政治工作着眼于影响人、改造人、培养人，其本质是提高人的素质，培养和造就社会主义新人。医院文化建设讲究的是尊重人、理解人、关心人，其本质是挖掘医院员工的内在潜力，使之按照医院整体需要发展。

思想内容上互补

在内容上互相渗透、互相包容。医院思想政治工作，引导员工树立正确的人生观、价值观，进行思想、纪律和医院道德教育。其目的是提高医院职工整体素质，保证医院沿着社会主义方向发展。医院文化建设，是要医院价值观、医院精神、医院道德等形成医院全体职工总体行为的规范。二者在工作内容上有许多共同的工作任务和工作重点。

手段方法上互通

在手段、方法上存在许多相同之处。医院思想政治工作和医院文化都强调民主的方式，说服教育的方式。他们都注重运用教育、诱导、启迪、吸引、激励、熏陶等方法，来启发职工主体的自觉性，从而产生出巨大的群体凝聚力和向心力。

目标趋势上互应

医院思想政治工作与医院文化建设的研究与实践，都是为了增强医院管理的有效性，更好地实现医院的总体目标。

2医院思想政治工作与医院文化建设相结合的作用

医院思想政治工作与医院文化建设相结合，是社会主义现代化发展的需要

在社会主义的医院里，职工是医院的主人，他们不仅是管理的客体，也是管理的主体。做好思想政治工作，推动医院文化建设，充分调动广大职工的积极性、创造性和聪明才智，是医院充满生机与活力的源泉。

医院思想政治工作与医院文化建设相结合，从总体上丰富和深化了医院文化建设

这种结合有助于形成既符合党的基本路线的要求，又能够鲜明地反映医院特点和医院精神；有助于培养兢兢业业、克己奉公、全心全意为人民服务的共产主义思想道德情操；有助于发挥医院文化的凝聚力和激励、引导、约束、调剂等功能。使医院全体员工团结一致，众志成城。

医院思想政治工作与医院文化建设相结合，有利于形成加强思想政治工作的物质条件和文化氛围

医院文化建设的发展，可以改善职工的工作与生活条件，形成积极进取的气氛，使职工在娱乐中得到教育，在各种健康有益的活动中得到提高。

医院思想政治工作与医院文化建设相结合，有利于克服思想政治工作中存在的过于理想化和脱离实际的倾向

克服这种倾向能使思想政治工作多层次、多方位地开展，在潜移默化中强化思想政治工作的功能和效用。

3加强医院文化建设要党政工齐抓共管

思想政治工作

医院的思想政治工作首先体现的就是医院的文化建设，这是思想政治工作的时代要求。要在科学发展观的指导下，坚持以人为本。以患者为中心，在“满意服务”、“优质服务”的基础上努力营造“感动服务”的整体模式。以合理、价廉、优质的医疗服务充分满足广大群众不断增长的医疗健康需求。只有如此，才能保证医院思想政治工作的顺利开展。

医院行政管理的灵魂就是医院的文化建设

医院的价值体现在于医院精神文化的建设和培育，在于“软”、“硬”件的协调和提升，不仅要建立建全各项规章制度，还要有先进的设备、高精尖技术、人才和优良的就诊环境。只有加强医院整体的文化建设，才能确保医院的可持续发展。

职代会作用

**导医医院工作总结10**

一、全科人员在政治上认真学习^v^理论知识、^v^同志的七一讲话和^v^报告精神，深刻理解其精神实质。教育全科人员要树立正确的世界观、人生观、价值观，发扬党的优良传统，牢固树立为病员服务，为职工服务，为领导服务的思想，给领导当好参谋；能够用三个代表和党员标准规范自己的言行，不断提高思想道德修养，认真开展自我批评，互相交流思想，不断提高政治理论水平。

二、全科人员能够自觉遵守院内各项规章制度和劳动纪律，做到小事讲风格，大事讲原则，从不闹无原则纠纷，工作中互相支持，互相理解，科工作人员分工明确，各司其职，各负其责，团结务实，较好地完成了领导交办的各项临时指令性工作任务。

四、在医院配合各家保险公司业务上，能够开拓性工作，和各家保险公司理陪人员配合默切，对保险住院病人更是体贴入微，急病人之所急，想病人之所想，受到各 家保险公司领导和各科住院病人以及全院同志们的一致好评,保险病人就医者不断增加，在今年保险理赔幅度大量减少的情况下，全年保险病人业务总收入达55余万元。在已争取的中国人寿、太康人寿、中国太平洋人寿业务合作的基础上，又争取了财产保险和中原保险公司的业务配合，为明年争取保险病员就医群的业务发展奠定了良好的基础。

五、在宣传工作上，充分利用广播电视、报刊、杂志、宣传版面、宣传单等形式，结合我院实际，深入广泛宣传我院整体功能、医疗范围、专科专病、名医、名药、大型医疗设备以及开展的新项目、新业务等，增强了医院整体知名度和部分专家名医以及专科专病知名度，为医院业务的发展起到了较大的推动作用。

六、鞠身基层，忠实履行“三个代表”，根据县委有关指示精神，医院选派我科科主任带队下乡到东南徐堡村开展帮扶工作，我科同志积极配合，完成了每家每户的入户调查工作，较好地完成了第一阶段的帮扶工作，所做工作受到县帮扶办和镇党委、政府以及村干部群众的一致好评。

**导医医院工作总结11**

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*内部培训手册

\* \* \* \* 导 医 工 作 手 册

二0一三年元月

第页 \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*内部培训手册

目 录

一、制定导医工作手册的目的„„„„„„„„„„„„„„„„„ 4

二、导医工作手册的适用范围„„„„„„„„„„„„„„„„„ 4

三、导医工作有关规定„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 4

四、导医工作的基本内涵„„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 4(一)、导医是医院的第一形象„„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 4(二)、导医是医生的助手 „„„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 5(三)、导医是医院的信息员 „„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 5(四)、导医是医院的营销员 „„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 5(五)、导医工作要点 „„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 6(六)、怎样才能做好一个称职的导医 „„„„„„„„„„„„„„„„ 6

五、导医工作的岗位职责„„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 7

六、导医工作的基本要求„„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 8

七、导医服务的礼仪与岗位规范 „„„„„„„„„„„„„„„ 9

（一）、导医仪态、仪表礼仪 „„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 10

（二）、导医举止礼仪 „„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 10

（三）、导医服务的距离 „„„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 11

（四）、导医表情规范 „„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 11

（五）、导医眼神规范 „„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 11

（六）、导医声音规范 „„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 11

（七）、导医基本语言 „„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 11

（八）、导医服务用语 „„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 11

（九）、导医处理抱怨/投诉 „„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 12

八、导医培训的要点 „„„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 12

第页 \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*内部培训手册

（一）、导医护士培训要点„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 121、转变观念 „„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 122、摆正心态：„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 123、批评表扬：„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 134、咨询业务：„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 135、导诊业务：„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 136、配合医生：„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 1

4（二）、全面发挥导医护士的作用„„„„„„„„„„„„„„„„„

1、配合病人选择医生 „„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 152、协助病人进行就诊 „„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 153、正确判断危急病情 „„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 164、对门诊区域进行科学的管理„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 165、认真做好宣传推介工作 „„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 166、做好健康教育工作 „„„„„„„„„„„„„„„„„„„„„ 16

第页\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*内部培训手册

华山医院导医工作手册

一、制定导医工作手册的目的：

将导医工作规范化，并作为对导医进行业务培训和业绩考评的重要依据。

二、导医工作手册的适用范围：

全院导医及各专科导医护士。

三、导诊工作有关规定

导医工作既是服务的窗口，又是经营活动的纽带，对医院的服务与经营工作起着非常重要的作用。针对医院经营工作的需要和目前存在的问题，经院方研究，制定以下工作规定：

（一）、导医组长必须根据医院经营工作的需要合理排班，明确分工，各楼层导医及全院专科护士原则上一定时期内定岗、定位，严格执行好分诊方案。

(二)、导医护士在行政和经营知识培训及岗位业务上归经营部管理。在岗位形象、服务礼仪及护理业务培训上归护理部管理。导医的日常业务工作（专家分号、导诊服务等）由经营部负责安排和实施，导医必须完全按照经营部的指示或相关规定进行专家分号和其它服务工作。

（三）、导医在日常工作中发现问题必须随时向经营部汇报，以便及时解决。

（四）、经营部发现导医工作中出现涉及护理部分管职责问题时，应及时通知护理部，护理部应积极配合医院的经营工作，对导医出现的问题及时解决和处理。

（五）、导医实行岗位轮换制，大厅和各楼层的导医每月轮换一次，组长除外。

（六）、为保证专家分号的合理和公正，维护医院正常的经营秩序，导医导诊时在门诊分号问题上不能与专家有私人的交往和联络。对专家在这方面提出的意见，由经营部直接与专家沟通，导诊只负责向上反映，同时应婉转拒绝表态性回答。

（七）、对导医护士工作考核、岗位变动、聘用及解聘等应征求经营部和护理部意见。对违反规定，给医院经营工作造成不利影响的导医和专科护士，视其造成的后果，由根据经营部征求护理部提出的意见基础上对当事人给予相应的处罚。

四、导医工作基本要求：(一)、导医是医院的第一形象

第页 \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*内部培训手册

病员来到医院，第一眼看到的应是导医，她的仪表风度，言谈举止，会给病员最重要的第一印象，这一印象决定了病员情绪的开端，从而在很大程度上影响了病员情绪的延续.病员初次就诊，虽然情绪有变化，但绝大多数都是低调的，至于有些病员故做轻松或“玩世不恭”，但他们的内心都是忐忑不安的，他们总想来到这里得到某种答案和结果。

因此，如果导医能在第一时间里让病员有一个正确的初始心态，这将为后续医生的接诊治疗工作起到良好的协调与铺垫作用.为了达到这个目的，导医应该做到既有平易近人的微笑和让人敬佩的风度；又要用规范的专业语言举止来操作。有时我们在少言寡语的病员面前只能说上三言二语，这时就更加要求我们要有巧妙的询问，机智的应答，得体的引导等能力。要让病员从导医身上初步认识到我们医院的医疗与服务水平，想要达到这一点，导医熟练地掌握专业基础知识是必不可少的。(二)、导医是医生的助手

导医应与来诊的病员建立良好、健康的关系，这样有助于医生医疗工作以外的延续。很多病员在医治过程中有很多心理变化，又不愿给医生讲，怕得罪医生。如果导医能取得病员的信任，就可大量地了解这方面的信息，然后把这些信息反馈给医生。

那么，医生根据这些信息对病员做出相应的处理，这不但能提高医生的威信，还能在减少病员缺诊方面起到一定的作用，只要导医有了这方面的意识，再结合本医院特点进行操作，就会使导医工作得到进一步的深入。

导医还应了解医生的医疗方案和意图，配合医生做好病员的解释工作，这样可以在很大程度上使病员产生对医生的信任和治疗信心。

（三）、导医是医院的信息员

导医站在导医台前，活动于医院的各个地方，迎来送往的不仅是病员，还要接触各方面的来访者，因此导医的工作除了日常报表外，还应留意和掌握各方面的动态信息。导医应善于发现问题，分析问题，对这些问题做出轻重缓急的分类，并及时反映给有关部门。从某种意义上讲，导医不但要做好医生的助手，还要做好经营部、护理主任的参谋。要做好这类工作，就必须树立全心全意为医院服务的理念，把自己与医院利益融为一体。我们只要有了坚定的信念，就能做好每一件事。(四)导医是医院的营销员

导医的工作内容比较繁多,几乎涉及方方面面,在每一个导医的思想意识里要时刻不要忘记自己是医院营销队伍中的一员,而且导医的工作,也往往与经营工作有着千丝万缕

第页 \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*内部培训手册的关系.比如病人一来到医院,导医首先要向病人介绍医院和专科专家,对于在医院诊疗过程中发生的事情,导医要积极参与协调,特别对于跑方漏单的事情,导医更是负有不可推卸的责任,导医要主动接触,耐心解说积极协调,促使病人改变态度和看法.所有这些,都是属于经营管理的工作范畴,我们完成导医工作的任务,就是为医院的经营工作做出了贡献.(五)、导医工作要点

医院是特殊的服务行业、是窗口行业，导医更是医院形象服务的窗口，重要性不言而喻。实行站立服务、微笑服务、走动服务，是医院对导医岗位服务病客的基本要求。

站立服务:是指要实行站立工作，迎接病客、送别病客。站立的姿态要符合礼仪要求。通过站立服务体现对病客的尊重，反映医院员工的良好的精神风貌。

微笑服务:是指员工在接待病客时，对病客表现出自然的、亲切的、友好的面部表情。微笑是相对于“冷面孔”而言的，并且一定让病客明显感觉你在“笑”。通过微笑服务，让病客感受到医院员工的亲切友好，与我们自然进行情感沟通，奠定服务营销的基础。

走动服务:是指员工在病客走入视线2米范围内用目光迎接病客，并主动迎上前招呼病客，陪同和引导病客就诊、送别病客。全程走动陪同，方便病客，主动与客户交流，解释医疗知识，体现了医院员工的素质。

礼貌语：欢迎语：欢迎光临。问候语：您好/早上好/节日快乐。送别语：请走好/请慢走。征询语：有什么可以帮到您/我的解释您满意吗。道歉语：对不起/很抱歉/请您谅解。致谢语：谢谢您的合作。结束语：请慢走。(六)怎样才能做好一个称职的导医

1、保持良好的精神面貌和端庄的仪表，热情微笑地接待每一位病员与来访者。

2、主动、准确地了解病员及来访者的来意，并给予恰当的引导，努力掌握专业基础知识，以便能理智的分析应付问答。

3、主动、热情地为病员介绍专科诊疗步骤及有关医师的情况，初步消除病员疑虑和紧张情绪。

4、主动、热情地协助病员办理各种诊疗手续，引导病员轻松方便就医。

5、准确、真实地做好初诊病员的登记工作（如姓名、性别、年龄、住址、职业、来源等），以便给医院提供准确的病员来源信息。

6、应及时，主动观察和发现病员的情绪变化，对病员的困难、苦恼和需要及时向医师和主任汇报，力争让病员得到满意的结果。

第页 \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*内部培训手册

7、在具有多专科的中心里，还应准确掌握病员种类，以便正确分诊让病员准确就医。

8、严格按规定分配病员，协调好医师之间的工作，尽量避免漏号和人为漏登现象，严格杜绝徇私做假等行为。

9、上班时坚守岗位，努力做好本职工作，应做到不串岗、不离岗、不闲聊、不做私事。

10、自觉维护本医院的声誉,有责任和义务保护本医院的医疗秘密和病员的隐私。遵守规章制度，严防各种差错、事故发生。

综上所述，导医工作是医院的首要环节，导医的素质，要求既要有专业的基础知识，又要有熟练地待人接物的社会经验，从这种意义上讲，它也是一种特殊的工作，并且具有相当明确的工作准则。但平时的具体工作是很零碎繁杂的，我们就要从一点一滴做起。如果每一个人都能这样做，我们就能达到一个又一个目的。“导医”是确保医院医疗服务各环节紧密性的一个重要岗位，对提高医院及专科形象，降低掉诊率，提高整体医疗服务水平和经营效益有着重大意义。在医院利益得到巩固的同时，我们最终也会获得一种成就感，实现自身的价值。

五、导医的工作岗位职责：

（一）、一楼总导诊导医：

★、主动热情地迎送患者或来访者，并向其介绍医院的主要特色和专家的特长。★、协助分诊导医主动、热情将病人引至一楼导医台，在病人多的情况下，合理安排就诊次序，并帮助监督病人到挂号处进行登记、缴费、取药，并负责为大厅候诊病人分发宣传手册、报纸、就诊指南，为病人倒水，简要介绍科室诊疗特色、专家特色，让病人充满高度信任感。

★、一楼导医还应具备高度的经营意识，如有病人在大厅内拿出处方或化验、检查、治疗单，犹豫不定，不打算或考虑是否交费的患者，我们应主动上前，自然、热情的询问其不交费的原因或将病人引导给就诊专家，尽量使跑方现象降低。

★、当大厅内出现医疗纠纷时，病人情绪激动，导医护士还应及时安抚病人激动的心情，同时通知有关部门。

★、接待患者时态度和蔼，言辞得当，语意清晰，快速准确地掌握患者的相关情况，并正确分诊；对患者的询问要能给予得体的答复。分诊结束后要将患者带至相应楼层交给该楼层导诊导医。

★、对一些形迹可疑的人员，要通知保安，加以重视和注意，因为这类病人有可能是“医托”之类。

第页 \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*内部培训手册

★、对上级有关领导或主管部门来院，要主动热情迎接并及时通知相关部门，以便做好接待工作。

（二）、各楼层导医

★、接待患者时，要热情有礼，并主动向患者介绍其所看专家的特长及该科室的人员和设备优势，使患者在就诊之前就对专家产生很强的信任感。同时，为专家做好服务工作，及时向有关部门和领导反馈工作中发现的问题和疏漏情况。

★、各楼层导医主动将一楼导诊上来的病人及时、准确带到专家诊室，将病人与专家相互介绍后主动退出。

★、做好协调工作，因专家诊室较多，加上病人及家属，如协调不好，整个楼层会给人一种乱糟糟的感觉。这时各楼层导医不但要维持好病人的次序，还要安抚病人家属，尽量使他们能够坐在大厅椅子上等待。导医可为他们送上一杯温水、或报纸、宣传画册等。★、当楼层专家出现跑错号或抢号现象，导医要及时把病人带至正确的专家诊室中，如发现A专家抢B专家的号时，我们应暂时不对B透露，对A则要及时向有关部门汇报，以便把医疗各环节有机的理顺与连接。

（三）、全体导医：

对患者及其家属要提供全方位的、热情细致的服务，一切为了患者，急患者之所急，想患者之所想。杜绝与患者及其家属发生任何争执。如遇自己力所不及的情况要及时反映给主管领导或有关部门。具体做到：

1）接待病人，辨别初、复诊，问询相关信息；

2）接待候诊病人，做好具体分诊工作，并把医生介绍给病人；

3）导诊病人，把医疗各环节（划价、收费、抽血、取药、输液、治疗）有机连接； 4）接听咨询电话，维持良好的就医环境；

5）加强业务学习，（包括导医工作内容、语言技巧、医学心理学等），不断提高业务水平； 6）解答患者的疑问，收集病人对医院各项工作的意见； 7）发放业务宣传册，热情迎送病员； 8）做好日常报表，并保证报表数据的准确性； 9）严守保密制度。

六、导医的工作要求：

1）整体形象：导医是医院各科尤其是专科的形象代言人，要求仪表端庄、衣着整洁、佩

第页 \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*内部培训手册

带胸卡、举止大方、语言文明、态度和蔼、言谈有艺术性、严格实行站立式服务和微笑服务，淡妆上岗，准时上、下岗，不脱岗、不闲谈。

2）服务态度：主动热情地接待病人，礼貌待人，有问必答，有求必应、耐心作好解释工作。

3）业务内容：熟悉各专科的工作流程，熟悉医院各楼层科室设置，以及专科人员排班情况，专家特色，设备优势等。

4）团队协作：医院医疗服务这一“产品”经过多个环节才能圆满完成，并不是哪一位医务人员的个人“杰作”。因此，必须发挥团队协作精神，加强与其他医务人员之间的沟通，作好衔接工作，尽量防止掉诊，尽可能的让病人满意。它需要全组成员的彼此协作，共同努力，故发扬团队精神是必不可少。

维持各楼层医疗秩序，留意医院各职能部门所出现的纰漏（如服务态度、纠纷等），并及时向组长或总台反馈；总台则要及时向相关部门或领导反映。5）自身素质：

 扎实的医学基础理论知识——问诊的基础；  问诊的技巧及心理学知识——分诊的前提  丰富的社会人际交往经验――有效沟通的条件

 灵活，坚韧，执着．热情的经营意识――忠诚企业的体现． ６）语言规范：

与人交谈时，要切记运用以下用语—— “先生/小姐（女士）”、“您好”、“请（问）”、“对不起”、“谢谢”。7）分诊技巧：

 对病种、常见的症状与及体症的询问; 对专科、专家以及医院现有医疗设备的了解; 对病人形态、气质、病情的观察; 如何进行分诊:先专科后普科;能靠专科不分普科;8）分诊号数的管理

导医应根据经营部对专家的业务工作能力、接诊技巧、业绩的考核情况而定出的分诊原则进行分诊。这样就会使其他专家造成危机感、压力感，使专家为了减少病人流失不断学习业务，规范接诊技巧，提高业务水平，创造更好业绩。

第页 \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*内部培训手册

七、导医的服务礼仪与岗位规范

（一）、导医的仪态、仪表、礼仪

1、仪容修饰

护士在修饰仪容时,应当注意的部位通常有面部、头发、眼部、耳部、鼻部、口部、手臂、腿部。

（1）面部：要求清洁、卫生、自然

（2）头发：梳理整齐不外露，戴好工作帽，长短适中，发型合适。（3）眼部：清洁、修眉。

（4）鼻部、耳部：注意鼻毛和耳毛的修理。

（5）手臂、手：注意洗涤、不能留长指甲，不涂鲜艳指甲油，腋毛不外露、肩臂不外露，（6）腿、脚：前不露脚趾，后不露脚跟，不要光腿光脚。着裙装时，袜子的颜色应该为肉色，裙长超过膝盖。

2、化妆修饰：淡雅、简洁、适度、庄重、避短。原则：白天宜淡，夜晚宜浓；工作宜淡，社交宜浓。

**导医医院工作总结12**

尊敬各位院领导：

首先要感谢领导对我的信任和支持，是你们的信任和支持给我带来了对工作的热情和信心，随着导医新形象的树立和咨询业务营业额的稳步提升，我们带着喜悦、带着经验、带着对现状不满、带着对新年的计划和希望进入年，为更好的收获，我将总结去年的经验和不足，不断完善和提高自己的管理水\*，有效提高部门工作质量。

在目前的工作中，我主要负责客服导医和咨询热线的管理工作，根据拟定的工作计划和领导的安排，本部门工作顺畅，由于入职时间短，现将工作3个月的主要工作进行总结，敬请批评指正。具体总结如下：

一、主要完成的工作

1、客服导医的管理工作

客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量按星级酒店的服务标准和管理模式来配合医院的服务建设，坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有考核，有效提高导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的礼仪要求，加大了日常礼仪的检查力度。通过抓礼仪，推动了导医综合素质的提升，并提高了服务的质量和品位，为我院创建^v^品牌名院^v^的发展战略做出了自己的努力。

在实际工作中，为体现热情的服务，导医们人人做到为诊疗的顾客倒一杯热水让其感受温暖、主动接送行动不便的顾客、为顾客提拿物品、引领和现场解答顾客的疑问等；特殊的工作岗位要求，导医们长期站立，不许趴靠工作台和擅自离岗走动，使导医们的腿不同程度的静脉曲张，一天下来，腿痛腰困，但毫无怨言；\*均一天接待初、复诊顾客100人左右，重复着：^v^您好^v^、^v^请问我能帮您忙吗^v^、^v^请您稍等^v^、^v^对不起^v^等服务用语，在礼貌服务中体现我院的热情、周到和人性化的服务。

在部门合作中，克服部门一人一岗的困难，取消导医的轮休，也要支持其他科室的工作，如护理部、企划部（发杂志）等科室。为了工作，导医们克服身体不适合一人在岗肩负多职的辛苦，任劳任怨的认真工作，毫无怨言的奉献自己的工作热情。

在处理患者投诉方面，我本着主动热情、周到耐心的工作态度和为医院负责、为患者负责、为自己负责的工作原则，认真接待每一件投诉并迅速转到院长室，答复每一个咨询，最大限度地照顾了医院和患者利益的统一。针对我院知名度不断扩大的新形势，客服部建立了较为规范的客户建议档案，认真了解客人情况，收集客人建议，最大程度地缓解顾客情绪，为其他业务科室提供便利的同时也优化了服务质量。通过投诉首接服务，拉近医患之间的距离，丰富了我院的服务内容，增加了医院的亲和力。

导医台作为全院的第一窗口单位，工作重、事情杂、头绪多。针对这样的实际情况，我从严格规范、狠抓落实入手，加大了管理的力度。在明确目标和任务的基础上率先垂范、以身作则，要求导医们做的，自己首先做到，要求导医们不做的，自己坚决不做。在工作中，量化了工作，明确了奖惩，充分调动了全体导医努力工作，为我院争光添彩的积极性和主动性，协调了科室间的工作，带动了我院的整体工作质量和效率。

2、咨询热线工作

咨询热线工作作为我院一个重要服务窗口，其工作目前基本属于正常、稳步发展阶段。3月来，从电话咨询到预约就门诊量也不同程度的增长，在吴总和董主任的督导、帮助和接诊医生的诊疗配合下，实现了预约病人就诊率98%的成绩，从而提高了社会效益和经济效益；我主要做了以下几方面的工作：

（一）制定部门

咨询师的岗位制度；

（二）与咨询人员一起研讨电话营销方案，提高患者就诊率；

**导医医院工作总结13**

时光荏苒，20\_\_年已经过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千，在一年里，我在院领导和护士长的关心与直接领导下及同事们的关心与帮助下，本着“一切以病人为中心，一切为病人”的服务宗旨，刻苦钻研业务知识，努力提高理论知识和熟练地掌握了各项临床操作技能。较好的完成了各级院领导布置的各项护理工作，在同志们的关心、支持和帮助下，思想、学习和工作等方面取得了新的进步，现总结如下：

一、严于律已，自觉加强党性锻炼，党性修养和政治思想觉悟进一步提高

一年来，坚持正确的世界观、人生观、价值观，用正确的世界观、人生观、价值观指导自己的学习、工作和生活实践，热爱祖国，热爱中国xxx，对社会主义充满必胜的信心。认真贯彻执行党的路线、方针、政策，为加快社会主义建设事业认真做好本职工作。工作积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，在平凡的工作岗位上作出力所能及的贡献。

二、强化理论和业务学习，不断提高自身综合素质

加强自我职业道德教育。职业道德的高低、思想品德的好坏直接影响护士的素质和形象，因此，在一年中的各次廉政教育和技能培训后，我理解了要坚持“廉洁自律、严格执法、热情服务”的方针，把人民群众满意作为做好工作的根本出发点，做到始终把党和人民的利益放在首位，牢固树立爱民为民的思想，在人民群众心目中树立“白衣天使”形象。加强“四自”修养，即“自重、自省、自警、自励”，发挥护士的主动精神。我还很注意护士职业形象，在平时工作中注意文明礼貌服务，理坚持文明用语，工作时仪表端庄、着装整洁、发不过肩、不浓妆艳抺、不穿高跟鞋、响底鞋、礼貌待患、态度和蔼、语言规范。在护士长积极认真指导下，我在很多方面都有了长足的进步和提高，坚持危重病人护理查房，护理人员三基训练，在护理部组织的每次技术操做考试中，均取得优异的成绩。在一年的工作中，能始终坚持爱岗敬业，贯彻“以病人为中心，以质量为核心”的服务理念，提高了自身素质及应急能力。

三、努力工作，按时完成工作任务

我将以前学到的理论知识与实际临床工作相结合，就必须在平时的工作中，一方面严格要求自己并多请教带教老师，另一方面利用业余时间刻苦钻研业务，体会要领。记得刚到儿科时我还不适应，但我不怕，以前没做过的，为了搞好工作，服从领导安排，我不怕麻烦，向老师请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便比较熟悉了儿科的工作，了解了各班的职责，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了以下本职工作：协助护士长做好病房的管理工作及医疗文书的整理工作。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，经常换位思考别人的苦处。认真做好医疗文书的书写工作，医疗文书的书写需要认真负责，态度端正、头脑清晰。我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。遵守规章制度，牢记三基(基础理论、基本知识和基本技能)三严(严肃的态度、严格的要求、严密的方法)。护理部为了提高每位护士的理论和操作水平，每月进行理论及操作考试，对于自己的工作要高要求严标准。工作态度要端正，“医者父母心”，本人以千方百计解除病人的疾苦为己任。

我希望所有的患者都能尽快的康复，于是每次当我进入病房时，我都利用有限的时间不遗余力的鼓励他们，耐心的帮他们了解疾病、建立战胜疾病的信心，默默地祈祷他们早日康复。热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有请假现象，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。 在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，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，我身上还存在一些不足有待改进。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，有时存在着标准不高的现象，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高，这都是我今后需要改进和提高的地方。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、批评和帮助，感谢同事们给予的关心和支持。回顾过去，有许多进步和提高，同时也存在一些不足;展望未来，理应当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!

**导医医院工作总结14**

本人通过半年多的护理工作实习，在带教老师的悉心指导与耐心带教下，认真学习《医疗事故处理条例》及其法律法规，并积极参加医院组织的医疗事故护理条例培训，多次参加护理人员学习，通过学习使我意识到，法律制度日益完善，人民群众法制观念不断增强，依法办事、依法维护自身的合法权益已成为人们的共识，现代护理质量观念是全方位、全过程的让病人满意，这是人们对医疗护理服务提出更高、更新的需求，因而丰富法律知识，增强安全保护意识，并且可以使护理人员懂法、用法、依法减少医疗事故的发生。

理论水\*与实践水\*有了一定提高，在实习过程中，本人严格遵守医院规章制度，认真履行实习护士职责，严格要求自己，尊敬师长，团结同学，关心病人，不迟到，不早退，踏实工作，努力做到护理工作规范化，技能服务优质化，基础护理灵活化，爱心活动经常化，将理论与实践相结合，并做到理论学习有计划，有重点，护理工作有措施，有记录，实习期间，始终以^v^爱心，细心，耐心^v^为基本，努力做到^v^眼勤，手勤，脚勤，嘴勤^v^，想病人之所想，急病人之所急，全心全意为患都提供优质服务，树立了良好的医德医风。在各科室的实习工作中，能规范书写各类护理文书，及时完成交接—班记录，并做好病人出入院评估护理和健康宣教，能做好各科常见病，多发病的护理工作，认真执行无菌操作规程，能做好术前准备指导，并完成术中，术后护理及观察，在工作中，发现问题能认真分析，及时解决，能熟练进行内，外，妇儿及重症监护等各项护理操作，严格执行三查七对，同时，本人积极参加各类病例讨论和学术讲座，不断丰富自己的业务知识，通过学习，对整体护理技术与病房管理知识有了更全面的认识和了解。

通过半年多的实习，本人理论水\*和实践水\*都有所提高，在今后的工作中，本人将继续努力，牢记护士职责，不断加强思想学习与业务学习，全面提高自身综合水\*，为患者提供优质服务。

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！