# 导诊近期工作总结范文(精选14篇)

来源：网络 作者：梦里花落 更新时间：2025-03-21

*导诊近期工作总结范文 第一篇导医——这两个字对我来说又重又累，其中酸甜苦辣真是很难表述，导医是一个新的部门，具体该怎么做谁都不清楚，而工作又是在毫无包裹的大厅里，在领导和全院职工的眼皮底下。每一个人都有着自己对导医的理解和看法，而每一个人又...*

**导诊近期工作总结范文 第一篇**

导医——这两个字对我来说又重又累，其中酸甜苦辣真是很难表述，导医是一个新的部门，具体该怎么做谁都不清楚，而工作又是在毫无包裹的大厅里，在领导和全院职工的眼皮底下。

每一个人都有着自己对导医的理解和看法，而每一个人又都不曾做过导医，却为我制造了无穷的麻烦。

当领导把导医这个任务交给我时，我和大家一样，根本不知道导医是什么意思，具体该怎么做，做哪些事，只好求助外院，去参观、学习，然后将看到、学到和悟到的带回来结合本院的具体情况，通过工作中所遇到的逐步加以完善形成了今天的模式，实践证明这种模式是很有成效的，与病人近距离的接触对病人的帮助是最大的，我认为我是做出了成绩，而且最让我自豪的是受到了委领导的认可并给予了高度的评价。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，同时又主动的在第一时间为病人进行了分诊，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和。

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。最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。今年一开始导医人员就出现了危机，新聘年青导医只剩下一人，“吴”又要补休，我、“朱”和一名小导医既要管理大厅还要管理二楼和专家门诊，三人齐心协力工作完成的不错，也得到两位教授的好评。

春节刚过就开始上医保，挂号室的工作量增大，导医的工作量自然也同时增大，这时输液中心的护士也严重缺乏，为确保医疗质量，调走了唯一的小导医，大厅的任务就全压在我一个人身上，长达两个多月之久，而期间又恰遇全省医疗价格调整，所有的价格代码又须重改，挂号室人员又要重新适应新的价格和新价格的代码，病人排队成了长龙，由于我学会了挂号收费，便能帮忙解决很大一部分挂号，一会在挂号室，一会在大厅，里里外外非常忙。接着挂号室的人员又要学习考试，我又顶替了不少工作，有的人说我不好好做自己的导医跑进去挂号，但有谁知道挂号室工作和导医工作是紧密而不可分的，有谁知道在我费尽口舌和病人解释的功夫，可以帮病人挂好多号，即刻解决了病人的烦躁，不论别人怎么看我，我只想说，只要工作需要、病人需要我就会去做。自从上了医保后，电脑也经常出故障，甚至有两次大的故障，一个下午挂号室、药房的电脑全都瘫痪，无法划价、交费，于是我立即与药房人员进行沟通，又与挂号室人员一起根据药房人员的估价，用手写发票完成收费工作，待电脑恢复后又加班帮忙打印发票，便于病员来换取。

及时协调并解决了大量的医患之间的矛盾纠纷，发现问题及时处理，对病人的投拆进行合理的解决，必要时反馈给有关部门。在为病人服务的同时也为医院、为医院的工作人员作了大量的宣传工作，医院又进了哪些新设备，又引进了哪些新技术，医院的环境条件，医院还将怎么发展，哪些项目我们医院做得很不错，医生们有哪些特点、专长等等等等。有时我心里真是不好想，就在大家指责我的同时，我却在为你们说着大量的好话。由于年青导医人员流动平凡，从开业到现在已不少于20人了，做得最长的也超不过一年，最短的只有一天，每来一位新任导医，我都要进行全面的培训和指导，把我所学、所理解的服务理念言传身教给她们，并通过她们发挥在工作中，为了让新任导医快速适应并熟悉工作，我还将全院的职工按所在门部列出了一张表。

还做了一些其它的工作，如：为保健部打印文件等等，我就不一一说了。这次在生病手术后，我也有了大量的时间，静静的审视我的工作，特别是在于丹教授讲的论语心得中悟出了很多做人做事的道理，于丹说：做过和做不到位是一个意思，一定要学会把握做人做事的度，就象一群刺猬过冬，靠得太近身上的刺都会扎到对方，而离得太远又达不到取暖效果，经过反复的磨合，最后达到了适中的位置，我想我会在今后的工作中逐渐磨合出来。

我们不缺锦上添花，而缺雪中送炭，把眼睛放在自己的工作岗位上，去努力的把本职工作做好。学校周工作总结学校总务处工作总结更年期门诊工作总结

**导诊近期工作总结范文 第二篇**

在眼科的实习即将结束，在这一个多月的实习期间，我遵纪守法，遵守医院及医院各科室的各项规章制度，尊敬师长，团结同学，严格要求自己，努力做到不迟到、不早退、不无故旷工及擅自离开工作岗位。对待病人和蔼可亲，态度良好，努力将所学理论知识和基本技能应用于实践。在此过程中我不断总结学习方法和临床经验，尽力提高独立思考、独立解决问题、独立工作的能力，不断培养自己全心全意为人民服务的崇高思想和良好的职业道德。

我在本科室实习期间，遵守劳动纪律，工作认真，勤学好问，能将自己在书本中所学知识用于实际。在老师的指导下，我基本掌握了眼科一些常见病的护理以及一些基本操作，是我从一个实习生逐步向护士过度，从而让我认识到临床工作的特殊性与必要性。以前在学校所学都是理论上的，现在接触临床才发现实际工作所见并非想象那么简单，并非如书上说写那么典型，好多时候都是要靠自己平时在工作中的经验积累，所以只有扎实投入实习，好好体会才能慢慢积累经验。在政治思想方面：能坚持四项基本原则，拥护中国\_的领导，拥护社会主义制度，遵守医院的各项规章制度，严谨求实，服从安排，团结同志，学风正派，工作责任心强，有良好的职业道德修养，关心体贴病人，深受病家信赖。

在医疗工作方面：主要精力用于门诊看病，坚持每周一三四五全天，二上午六下午(除非上课外)，周二下午多数时间带研究生做门诊眼科手术。全年共看眼病患者XXXX人次(加上周六周日上午络驿不绝找上家门来的)接诊超过万人次，收治住院XXX例，做到了尽心尽职，自我感觉问心无愧，患者及家属都比较满意。门诊量和收治住院病人均居全院眼科第一。

在教学工作方面：给xx级X年中医临床X、X班，主讲《中医眼科学》。指导进修医师和实习生XX名。一名硕士研究生以优异成绩毕业，并顺利找到了工作。一名硕士研究生已按时开题，资料收集过半。今年又新招一名硕士研究生。

在编着写作方面：主编《眼病防治大盘点》、参编《中西医临床用药手册·眼科分册》具有实用价值的眼科专着X部，均已出版并全国发行。另外主编、副主编、参着、眼科专着5部(待出版)已完成初稿。

**导诊近期工作总结范文 第三篇**

上半年服务中心在院领导和护理部的正确领导下，紧紧围绕护理部工作计划，结合本岗位工作特点开展工作。现将服务中心工作总结如下：

导诊工作有咨询、分诊、沟通协调、发放一次性水杯、为行动不便和住院病人做检查提供轮椅、平车、发放健康教育宣传单等；导诊台还备有针线、老花镜等便民服务措施，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。

1、开展预约服务，在导诊及门诊部做好登记工作。

2、“一站式服务”切实落实，做好门诊的导医，预检分诊工作。

3、积极参加院里举办的“五〃一二”庆祝活动，并未活动献计献策。

4、做好门诊分诊工作和门诊就诊卡激活工作，方便患者就医。

5、科室定期开展业务学习，积极参加院内继续教育大课堂。

6、每月参加院内组织的技能操作考核，锻炼了队伍。

7、做好新导诊员的岗前培训和试用期满的人员考核工作。

**导诊近期工作总结范文 第四篇**

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、医疗咨询、健康教育、便民服务等综合服务的窗口，特别是随着社会竞争日趋激烈，各医院之间的竞争也在不断升华。导诊台的作用越来越得到重视，并发挥着越来越重要的作用。20xx年在医院领导的高度重视下，导诊台始终坚持以“三好一满意”为服务宗旨。紧紧围绕以病人为中心，坚持以人为本，完善各项管理和服务制度。现将我科20xx年工作简要总结如下：

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、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平凡小事中，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。

20xx年，我院导诊台随着医院文明建设的进一步发展，在院领导的密切关注和指导下，逐步完善，成为医院门诊导诊、医疗咨询、健康教育、便民服务等综合服务的窗口。本年度，导诊台共接待门诊患者咨询达67418人次，住院3960人次，为患者测量血压1464人次，陪同危重患者检查540人次，接待体检22158

人次，宣传资料发放6000余份。免费为患者提供一次性水杯，为行动不便的病人免费提供轮椅和推车等便民服务。

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“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；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，如何让这些形形色色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、通过各种培训，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、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、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。导诊护士要富有同情心，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。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，针对工作的不足持续改进，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。

**导诊近期工作总结范文 第五篇**

一年来，导诊部在院领导和科室领导的正确领导下，紧紧围绕以病人为中心，坚持亲情式、一站式服务，推动导诊工作的顺利开展。现将导诊工作总结如下：

一、 树立新观念，提高导诊工作人员的工作责任感。 为了更好的为患者服好务，我院导诊工作人员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“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；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。我们力求在非常短时间内，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，架起患者与医院的桥梁。

二、通过业务学习，提高导诊人员的整体素质。 我了提高服务质量，我们将提高服务人员的素质作为基本点。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，使导诊人员具备高度的敬业精神。导诊工作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，院领导亲自对导诊队伍进行指导，对导诊护士的职责、制度、工作流程、考核标准等方面制定了计划，提高了导诊工作质量和工作效率。

四、对门诊区域进行科学管理，创造有序就医环境。

1、导诊护士分诊工作分工明确，一楼大厅共设两名导诊护士，分为导诊台护士和大厅导诊护士。导诊台护士主要负责配合医院各部门工作，对体检人员进行登记、负责医院的健康教育宣传工作，一楼大厅导诊护士负责将来我院就诊的患者明确分诊，帮助患者更加方便、及时的就医。二楼导诊护士负责及时准确的将患者分诊到各个科室。三楼四楼导诊护士由病房护士代替。

2、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。导诊护士及富有同情心，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制度，共同创造出一个安静、有序、整洁的就医环境。

**导诊近期工作总结范文 第六篇**

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，我感觉通过每月对护理知识的理论和实践地巩固，受益良多。在专业知识和工作能力方面，我本着“把工作做地更好”这样一个目标，积极完成以下本职工作：协助护士长做好病房的管理工作及医疗文书的整理工作，认真做好医疗文书的书写工作，认真书写护理记录，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)。

在这些年的护理工作中，我的体会是“三分治疗，七分护理”，于是我越来越能够感觉出护理工作的重要必。曾经有人说过：“拉开人生帷幕的人是护士，拉上人生帷幕的人也是护士。”

是啊，在人的一生当中有谁会不需要护士的细致关心和悉心照顾呢?“护理工作是一门精细的艺术”。“护士要有一颗同情的心，要有一双愿意工作的手。”

护士应该是会用她们的爱心，耐心，细心和责任心解除病人的病痛，用无私的奉献支撑起无力的生命，重新扬起生的风帆，让痛苦的脸上重绽笑颜，让一个个家庭都重现欢声笑语。我会尽自己最大地努力工作，希望见到更多的家庭欢声笑语。

当然在工作中仍有不足之处，如工作中不细心，技术有待提高，面部微笑不够，在今后的工作中一定努力提高自己的技术，提高微笑服务，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难处，端正工作态度，我希望通过自己的努力获得病员广泛好评的同时，也得到各级领导、护士长的认可。

**导诊近期工作总结范文 第七篇**

一年来导诊部在院领导和护理部的正确领导下，紧紧围绕以病人为中心，坚持与人为本，推动导诊工作上了一个新台阶。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、平车、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平凡小事中，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；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，如何让这些形形色色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、通过各种培训，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、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，，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，院领导请来了立信公司的老师指导工作，对导诊护士职责、制度、工作流程、培训计划、考核标准等方面制定了计划。

做为一名门诊导诊护士，能够及时对病人进行察言观色很重要，因为只有做到这一点，才能够给门诊病人提供有效的分诊就诊。

记得有天早上，我在门诊大厅上分诊班，早上门诊病人比较多，在巡视大厅时，我看见一位没有陪人的阿姨双手撑着头部，无精打采的斜靠在内科诊室的凳子上，表情看起来很痛苦。于是我关切的走上前去询问：“阿姨您好，请问您有哪里不舒服，需要我帮忙吗？阿姨听见了我的问话，小声的回答：“护士小姐，我现在头很晕，胸口有点痛。哦，我急忙就近拿来血压计赶紧帮阿姨量了一个血压，一看195∕155mmHg，很高的血压，以为量错了，又调整位置重新量了一次，还是这个数值。我把这个数值告诉阿姨说：“阿姨您的血压比较高，请问您平时有高血压病史吗？有的，一直都是很高，那阿姨有看过医生了吗？有没有按时吃降压药？我接着问阿姨，看过医生，也吃了医生开的降压药，但这几天因为农忙所以就忘记吃药了。阿姨轻声回答我。接着我又给阿姨数了一下脉搏，92次每分，有点偏快。于是我扶着阿姨走进了内科诊室，告诉了坐诊的韦医生阿姨的病情及生命体征。韦医生听后，立即给病人量血压，用听诊器听心音和摸脉搏。过了一会儿，韦医生对我说：“小麦，幸好你发现的及时，这个病人不但血压高，而且有心梗的症状，如果再拖延时间后果将不堪设想。马上办理入院。随后，我就用轮椅把阿姨护送到住院病房，并帮她办理好了入院手续，一一交班给病房的护士后我才放心的离开。

是的，做为一名门诊导诊护士，我们除了具备扎实的业务知识，还要懂得如何去观察病人的面色表情，遇到特殊的病人理应主动上前认真询问，只有这样才能给病人提供最有效最快捷的分诊服务，才不会延误病人的病情发展和疾病的治疗。

**导诊近期工作总结范文 第八篇**

评审老师好!我叫\_\_，现在是普外科的一名护士，这次想应聘的职称是初级(士)。去年x月份我被本院录用，感到非常的荣幸。对于刚毕业的我来说是一个很大的鼓励，我对这份工作也充满了热情和向往。

在这过去的一年多的工作期间，我重视学习，不断提高自身综合素质。能够认真对待医院组织的每一次业务学习，各类考试、考核，而且取得了较好的成绩。能够熟练掌握轮转过的科室的常见病、多发病的临床表现、治疗原则，掌握常用的急救药品的药理作用、副作用，掌握常用急救器械的性能、使用方法，熟练掌握常用急救技术，如心肺复苏、心电监护、各种插管及抢救等。加强了个人的技术操作，能够独立地完成工作，更加熟练地应对各种突发情况。

在带教方面，因为刚开始参加工作需要学习的还很多，还不具备带教的资格，但是我已能够协助高年资的护士更好地完成她们的带教教学，也受到了老师及同学的好评。

在工作期间我严格遵守医院的规章制度，从不迟到早退，不收受贿赂，加强职业道德修养，勤奋扎实工作。时刻牢记“以人为本，诚信服务”，急病人之所急，想病人之所想，维护病人权益，提高医院的整体形象，认真完成医院的优质护理服务工程。

**导诊近期工作总结范文 第九篇**

随着医学模式的转变，人的需求有了翻天覆地的变化，而护理的主要对象是人，护士由以前的盲目遵医嘱行为，到现在护理已经发展成为一门立的学科，是一个很神圣的职业，护士有“白衣天使”的尊称。所以，要做一个有责任心的护士。

每个职业都需要“慎”，护士工作性质不同，面对的是人，关系到生命，更需要慎。慎是一种修养，一种高尚的精神境界，也是一种自我挑战与监督。护士的慎修养则是护士道德的最高境界，是指护士在没有任何外界监督时，仍然能够严于律己。一方面护理工作具体、紧张、需极其细致、耐心和一丝不苟的操作，另一方面护理工作多数时间是个体立承担。因此，护士的慎修养直接关系到护理质量。

午夜时分，我们巡视着病房，我们的眼睛透过玻璃窗，看到的是患者生命的希望、抢救时，护士的操作要规范。也许一个疏忽就会带给患者痛苦，填写护理记录，每个数据都要真实。体温单上映的不仅仅是跳动的脉搏，那是我们的心和患者的心连在一起，三查七对时，要逐一核实。如果我们把每个细节都做到位，医疗隐患也会离我们远去，从而，换来的是患者满意的微笑。

对护士而言，“慎”的前提是坚定的内心信念和良心，是以自己的道德意识为约束力的，是一种高度自觉的行为，是个体优良素质的具体表现。无论是在人前还是人后，无论领导在与不在，无论病人年长与年幼，昏迷与清醒，我们都能一如既往地按照操作程序与要求，一丝不苟地完成各项护理工作，打消一切侥幸心理，就是“慎”精神的体现。在任何时候、任何场合、任何条件下，都能不懈其志，不失所为，始终不渝地自觉坚持高标准，严要求，无论在任何情况下都能坚持做到、这就是“慎”“境界的升华”勿以善小而不为、勿以恶小而为之“在工作中慎之处，才是做好护理工作的前提、窃以为把本职工作做好就行了。

然而护士在生活中扮演了多种角色，护士也有七情六欲，她的情绪受多种因素的影响。她也有自己的家庭，她也会有自己的烦心事！也会有生病的时候、但护士的言语，情绪、行为也会影响到病人，比如，他们在做操作过程中，突然说一声”哎呀“”或一边操作一边叹气，病人肯定会认为是不是打错药了，还是自己的病没法治疗了等等想法。如果护士在操作时，手机铃响了操作做到一半或草草了事就停下来接电话，不用说，病人会产生一种不安全感和不满感。为什么上班时不能将手机铃声调成振动。所以，我个人的观点是护士应该学会换位思考，在不违原则的情况下，不要用自己喜欢的方式对待别人、而要用别人喜欢的方式对待别人。学会调整自己的情绪，经常面带微笑，态度和蔼，能主动关心病人的每一个细微的需要。

我们更应该有敏锐的应能力和观察能力、良好的沟通能力。需要耐心、细心、同情心，还要有精湛的技术和强硬的理论基础。与同事之间关心和睦。以娴熟的技术服人、以良好的医德感动人，以一颗善良之心待人，细节决定成败。运用循证护理指导实施优质的护理、增加病人的满意度，提高护理工作的效率，根据每个病人的具体情况挑选出最佳的科研依据、使病人的愿望与需求得到满足，体现了护理的人文性与艺术性。

**导诊近期工作总结范文 第十篇**

社会实践是每一位大学生、毕业生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中巩固知识。社会实践又是对每一位大学生、毕业生知识的一种检验，它让我们学到了很多在课堂上根本学不到的知识，开阔了视野，又增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实基础，也是我们走向工作岗位的第一步。

今年是全面贯彻xx的精神的开局之年，也是落实我校精神、学校“十二五”规划的关键之年。社会实践可以为社会贡献力量的同时增强自己的实践经验。经人介绍，我来到了xx医院进行为期半个月的门诊导医社会实践活动，和我一起同去的还有xx医学院的xx同学。xx医院是一所集医疗、预防保健、计划生育、科研、教学、急救和社会服务为一体的现代化综合性医院。先后被评定为\_部颁标准“二级甲等医院”，被\_、联合国儿童基金会、世界卫生组织联合命名为“爱婴医院”。我们从小在xx医院附近长大，对医院的科室分布、就诊流程等有一定的了解，并且在护士姐姐的指导下，我们很快的就熟悉了导医的服务流程及一些注意事项。

导医是患者对医院的第一印象，其言行举止、服务态度和工作表现直接影响患者对医院的总体评价。导医的职能有：迎宾、礼仪、咨询、导诊、分诊。导医要以“天使般的微笑，空姐般的规范化服务、宾馆式的服务热情，用精湛的专业知识和技术”，全程的为患者服务。导医的宗旨是以病人为中心，以真情换理解，以微笑亮窗口，以服务赢声誉。起初对于这些专业知识我还不是很熟悉，但是我还是决定用心学习争取把这些都做到。

导医服务就是引导患者到相关科室就医的服务。一般情况下，患者对医院的科室分布、就诊流程、诊疗特色、及医生的专业特长等并不了解，有些疾病需要把握看病时机，甚至挂号，预约专家等，以及需要准备哪些资料、合适的诊疗时间，实际上，造成看病难的因素尽管很多，但很多时候是由于患者本身对看病程序缺乏了解造成的，而专业的诊前咨询和指导，可以让各位患者少走弯路。

**导诊近期工作总结范文 第十一篇**

时光如白驹过隙，20xx年末又至，在过去的一年里，在院领导、护士长及科主任的正确领导下，坚持“以病人为中心”的临床服务理念，发扬救死扶伤的革命人道主义精神，立足本职岗位，善于总结工作中的经验教训，踏踏实实做好医疗护理工作。较好的完成了20xx年度的工作任务。具体情况总结如下：

>一、思想道德方面

在思想上加强学习提高理论和业务素养。始终坚持把政治理论和业务知识学习作为提高政治信念、思想素质、工作能力的重要途径。利用电视、电脑、报纸、杂志等媒体关注国内外形势，学习党的基本知识和有关政治思想文件、书籍。在学习过程中，注意理论联系实际的方法，不断提高自身的认识能力和思想政治素，一直坚信人应该坚守自己的信念和操守，在这个物欲横流的社会，保持内心的纯净，言者易，行者难，要耐得住寂寞，有所为，有所不为。

>二、专业知识方面

信息高速发展，知识不断更新，只有不断地学习才跟上时代的进步，今年我克服了翻班工作，照料家庭的繁忙，利用业余时间完成了：

1、护理中级职称考试；

2、通过了计算机职称考试；

3、本科在读；

4、参加急诊心肺复苏学习班；

5、参加急救包扎学习班；

6、参加护士礼仪学习班；

>三、工作能力方面

对工作热爱，心不累则身不累，象蚂蚁一样工作，象蝴蝶一样生活，对于自己的工作要高要求严标准。我院的住院病人以老年长期卧床，生活不能自理为主，日常工作中我具有强烈的责任感和爱心，人们对新生命的诞生固然充满了喜悦，在经历了一生辛苦劳作，暮年时却又回归了婴儿时期，老人的今天也许就是自己的明天，善待老人，视同亲人，多一声问候，多一点微笑，用自己的爱心陪伴老人走完生命的最后旅程。

同时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）。

>四、团结协作方面

严以律己，宽以待人，不埋怨，不指责，当意见有冲突时，先想想自己的过失，有则改之，无则加勉，空余时间读好书，做好事，工作中分工不分家，为调节医护患关系，构建和谐社会做出努力。

护理事业是一项崇高而神圣的事业，作为一名护士，我时刻的意识到我担子上的重任，在今后工作中，我将加倍努力，为人类的护理事业作出自己应有的贡献！20xx年的曙光即将到来，譬如旭日东升，我将迎着阳光，踏步前行！

医院窗口的形象大使，我们肩负着如何更好、更及时的引导患者就医的重任。在提倡“以人为本”、“以患者为中心”的服务理念下，导诊护士在工作中如何才能将这种理念运用到工作中，更好的为患者服务。

导诊工作有咨询、导诊、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、平车、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、血压计、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，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平凡小事中，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。

**导诊近期工作总结范文 第十二篇**

我只是\_x医附院一名普通内科护士，在医院工作的四年时间里，每天都被那些渴求生命却又不得不承受痛苦的眼神感动着，我想为他们做的很多，不只是用我的专业技术治愈他们身体上的疾病，而是让我们所提供的护理能让他们拥有对生命的希翼，让他们感受到生命的温暖，比如：一张舒适的病床、一碗可口的饭菜、一支祝福的歌谣、一些触手可及的生活护理.

在我们的工作中没有斑斓的服饰，没有华丽的语言，只有自己内心的真诚与温馨的微笑，平凡的工作，平凡的语言，平凡的举动，这就是护理工作的诠释，但恰恰是这些平凡的事情，成就了生命的辉煌，平凡的工作中，我们用自己的微笑来抚慰病人伤痛的心灵.普通的岗位上，我们用天使般的爱心带给病人希望的烛火。

在我的护理经历中，有一位很特殊的病人，他没有任何的思想意识，当他睁开双眼的时候，只会竭尽全力撕心裂肺的呻吟，给他吃饱喝足后，就会变得安安静静(他就是人们口中常说的植物人，在他住院的几个月来，他更多的时间是和我们一起度过的，偶然知道5月24日是他30岁的生日，我们想让他感受到这特别的日子，或许在这之前的每一个生日，他都是用心用感情去和他的家人朋友一起分享度过的，体会着生活。的多姿多彩，但从今以后，在他的世界里，看不到别人对他的关心，听不到别人对他的祝福，体会不到别人对他的爱，而这样的日子可能会伴随他一生，5月24日的早晨，我们精心的为他做完生活护理，给他换上崭新的衣服，送上娇艳的鲜花，点燃了30个生日蜡烛，当一首久违的生日快乐歌是为一个精神无意识的病人奏响的时候，我们的心都为之震颤，为之动容，每一个人都泪流满面，或许此时包含得更多的是我们对他的期望，整个住院大楼的医护人员、病人及家属都在为他默默祈祷!心中都充满了对生命的敬仰和珍惜!我们应该为自己的健康而感激，为那些仍在病床上和病魔作斗争的人们祝愿，希望他们早日康复，健康快乐!

神话中天使的美丽在于她的圣洁与善良，而白衣天使的美丽在于她的温馨与微笑，天使不在遥远的天堂，而在充满病痛的人间，就在一个个病人的身边，我们拥有这天使般的爱心，就比天使都要高贵，也许真的天使在天的那一边，海的那一边，在时空的那一边，心灵的那一边，而我们的爱依然在生命的这一边，我们所能做到的就是在每一个生命垂危的瞬间，为每一个需要的病人带去生命蓬勃的希望，带去真挚的温暖.我们用涓涓细流般的爱来抚慰每一颗病痛的心灵，希望在有了我们的日子里，他们能拥有生命中最美好的东西：健康、幸福、快乐!

**导诊近期工作总结范文 第十三篇**

一年来导诊部在院领导和护理部的正确领导下，紧紧围绕以病人为中心，坚持与人为本，推动导诊工作上了一个新台阶。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、平车、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平凡小事中，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；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，如何让这些形形色色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、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，院领导请来了立信公司的老师指导工作，对导诊护士职责、制度、工作流程、培训计划、考核标准等方面制定了计划。

**导诊近期工作总结范文 第十四篇**

在第一站服务的我们会遇到各种各样的人，有时候难免会遇到一些不理解我们工作的，更有些会对着我们发脾气，而这种情况下，我们只能更加耐心细致的跟病人解释，加强与病人的沟通，理解患者及其家属的心情，不能因为病人的情绪影响到我们自己的情绪，坚持一切以病人为中心，病体恤他们的心情，尽一切力量为病人服务，为病人提供更优质更好的服务。

在别人的眼里，我们穿着漂亮的制服站在吧台上，帮病人导医导诊，简单而又轻松。其实不然，这个岗位的工作要求我们事无巨细，要求我们细心、热情、体贴，尤其是年老体弱、重症病人或是产妇来医院就诊，要主动提供相关服务，照顾提前就诊，还要为病人提供检验报告单邮寄服务；不仅如此，我们确保候诊大厅有开水供应，提供笔、轮椅、一次性纸杯、老花眼镜、报纸，健康小知识宣传单等物品；主动陪同困难病人挂号、交费、取药等；免费提供电话咨询、预约挂号，接待投诉，医保审批，失物招领等等。我们用心服务着每一位患者，楼上楼下一天要跑无数次，上一天班下来小腿又胀又痛，甚至有的同事已经静脉曲张了，还有一个怀孕的同事每天都坚持跟我们一样几小时几个小时的站，从来不再患者面前流露出一点不愉快。即使有时候身体不适，大家还是坚持着，没请过一天假，仍然面带微笑的接待每一位患者。

作为扬州最大规模最具实力的综合医院，门诊量非常大，平均每天2500人左右，也就意味着我们要回答这么多患者及家属的各种问题。而医院的24小时电话咨询热线也总是铃声不断，我们要提供电话预约挂号，如有专家停换诊，还要立即通知患者，不容半点失误。假如我们在预约的过程中记错病人留的电话一个数字，就会通知不到，那病人来了就会有意见，特别是外地的患者，更会对他们造成不便，耽误治病，影响心情。同样的，医保咨询患者也很多，由于医保政策不断的更新，所以我们要跟病人解释好，对于自己不太清楚不明确的问题，千万不能随便回答病人总之，我们的工作真的是事无巨细，服务更是要耐心谨慎！

就拿前天碰到的一个患者来说吧。一位有些年纪的老奶奶来看中医科，拿中药时与我们发生分歧：因中药数量很多，发票大小有限，显示不了那么多的中药名称，但总价格钱已收费了，那个患者不明白，只认发票说话，我们随即就到收费处打印她当时交费的清单，这样就一目了然了。可是这位老奶奶情绪有些激动，听不进我们的讲解，还是在坚持着自己的想法，当时我们心里也很着急，但我们知道一定要耐心细心，于是安排了两个工作人员更加细致更加稳妥地加强沟通，一定要让老奶奶理解，不能让她对医院的工作有任何的质疑，最后在其他部门的协助下让这位患者安心放心的回家去了。

我很高兴能服务于医院的窗口部门，为患者带来亲切的服务，让他们感受到温暖，同时也为医院做好形象工作，树立医院的良好专业形象。我们要的是以一颗温暖体贴的心，把眼睛放在自己的工作岗位上，努力、称职，做好自己，服务大众！

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！