# 医院分诊护士年终总结 门诊分诊护士工作总结(五篇)

来源：网络 作者：独影花开 更新时间：2025-04-17

*医院分诊护士年终总结 门诊分诊护士工作总结一导诊工作有咨询、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...*

**医院分诊护士年终总结 门诊分诊护士工作总结一**

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，医学，教育网收集整理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，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。为了提高导诊人员的工作激情，打破干多干少、干好干坏一个样状态、在完善岗位职责、服务流程等基础上制定了岗位激励方案、与薪资挂钩、

四、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。

**医院分诊护士年终总结 门诊分诊护士工作总结二**

门诊导诊护士工作心得护士的工作岗位神圣而崇高。身穿白大褂在岗履责，应全身心地投入到工作中，方才能够做好方方面面的事务。不仅讲究工作效率，更要讲究工作质量，注重工作效果。我认为，护士工作看上去容易，其实真正做好却又不是件易事。这项工作有其自身的职责和内在的标准，各位护士做起来因自己年龄大孝工作经验、履责态度、个人性格等因素，虽然也能在工作职责和工作标准范围内完成任务，但效率和质量却是千差万别，而且高效率、高质量的工作标准是没有顶的。有的护士完成了硬件工作(如量体温、打针、发药等)之后，安心无事地歇之办公室;有的护士做了硬件工作之后，又做了大量软件工作(如给病员以更多的真、善、美的精神性东西)。“硬”有范围有尺度，“软”则没有指令性的规约。那么，护士在岗履行职责，怎样能够做到高效率、高质量、创造性的完成各项工作任务，达到最佳工作效果，让病员安心、放心，并积极配合医院治疗?虽然没有千篇一律的格式，但有规律可循。通过这次医德医风的学习，引发了我对护士岗位意识的确立，对提高工作效率和工作质量的促进作用问题的思考!1、责任意识</span

责任心才是做好工作的前提。这“责任心”的“心”字，早被中国古代哲学家喻指思想、精神，即今日广义的哲学范畴“意识”，与医学上称身体某部位的那个“心”有别。工作上的“心”(责任心)到位，即捧着一颗心来，在班用心去做，不夹私心离班，这样专“心”之致，就能做好护理工作。身为年青的护士，对于我刚刚学完理论课走到实习岗位新手来说：工作起来真的是是“心有余而力不足”，但只要有这份心，相信自己定会早日胜任此项工作。如果缺乏责任心，无论是新护士，还是老护士，都不会做好护理工作的。事物有因果关系，即有因才有果，护士工

作也存在因果性的一面。工作是靠人做的，护士工作要达到良好的效果，甚至最佳效果，必定要求护士本身要有良好的心理状态，有正确的意识指导自己去履行职责。有好的开端，才会有好的结果。歪打正着的事是有，但不具有普遍性。护士工作切忌不能有丝毫麻痹大意之念，“差之毫厘，失之千里”，歪打是不会正着的。加强责任意识才是良好的动因，也是最佳出发点。当然，工作中也会有好心办错了事，这属正常范围，世界观方面是没有问题的，有其正确的意识，只是世界观转换成方\_\_\_的环节上出现了失误，或是方法的运作上出了差错。“好心办错了事”是方法问题，而不是思想问题。方法问题很复杂，也很有讲究。对护士来说，护理工作有个业务水平、经验多寡、病员配合、他事阻碍等，使之方法不得力，或者不到位。这些属外在原因，是客观造成的，非主观所致，这种“错”容易被防止和克服。如果不该出错而因责任心不强出了错，性质就变转载自，就不属正常范围，也就不能用“出错”来塘塞，那要追究其责任。所以，责任意识对护士来说不是可有可无的，而是必须自我内修、点滴养成这种意识。责任意识与工作职责的要求是紧密联系的，有时能合二为一，但区别是显然的。前者属自我意识、自我要求，强调个体的内控，具有软性的一面;后者属外在规约，强制要求，具有硬性的一面。“硬性”是工作职责、标准，“软性”是个体工作的灵魂，“硬性”好比骨骼，“软性”恰似血肉。

2、平等意识

护士加强责任意识是做好本质工作必不可少的，但仅仅有责任意识还不够，应该在责任意识的基础上，并紧紧围绕责任意识创造性地拓展工作。这个“拓展”就是由护士单方面努力，一厢情愿的工作，变成护士与病人之间的相互配合和相互协调。而护士与病人之间的密切协作的主动权、选择权在于护士这方。护士工作如何才能适应、迎合并受到病人的支持，确立平等意识是其关键，即护士对待病人采用平等的观念，不仅对待所有病人一碗

水端平，而且时时处处与病人平等相处，护士不能有居高临下之感。在病房里护士是相对固定的，病人是流动的，选择住院的权力在病人手里，若把护士比作主人，那么病人就可比作客人。护士与病人彼此之间的关系就应该是“主便客勤”。主人怎样接待客人，方便客人呢?首先要尊重病人，重视对方的存在，象招待客人一样热情地招待每一位病人，力争使病人感觉到主人待客热情、随和，服务周到。做到这些，主要体现在护士的服务态度上，护士应该做到“说话轻，走路轻，操作轻，关门轻”。

护士的工作对象是一个活生生的生命，平等意识也应包含对生命的尊重。病人在生理上与健康人有区别，但在人格上与健康人是一样的、平等的。如果护士在思想上确立了这种意识，那么在对待病人的态度上就不会有居高临下的表现，代之的是说话和蔼可亲，做事轻巧灵敏。但有时也会有这样情形的发生，当护士好声好气地对病人说话，回报的却是恶言恶语或是不理不睬，从现象上来讲就是用平等没有换来平等，这是什么原因呢?很显然这是因为病人的心理状态发生了改变。当人受到疾病侵扰时，机体的正常组织细胞受到损伤，影响人的正常活动，打乱了多年的生活规律，从而产生烦躁情绪，这时病人也许正沉浸在痛苦和烦恼之中，所以也就不会对护士的好声好语给予应有的重视和回报。如果我们能够想到，当我们护士自己遇到不愉快的事时，也会有这种表现，也许比他表现还差呢，那么我们也就能够理解他们了。这就要求护士有了平等意识，还要有同情心和宽容心。

现在病人到新闻媒介投诉我们护士的主要理由是态度问题，占85%以上。从中说明病人对护士的态度是非常在乎的，也说明护士的态度对病人病情的发展和转归起着重要的影响。

**医院分诊护士年终总结 门诊分诊护士工作总结三**

每当听到同事说：“医院导诊咨询护士工作比临床护士工作轻松”时，我总是淡淡一笑：“子非鱼，焉知鱼之乐。你不在这个岗位上，怎么会知道其中的酸甜苦辣?”

导诊咨询是医院服务的窗口，她肩负着对病人提供准确及时的预检分诊、答疑与指导等。她的特殊就在于必须具备和其他临床工作不一样的工作技巧，除需要扎实的医学基础知识和基本技能外，更多的

-是要从病人的角度出发，急病人所急，想病人所想，解决病人所需，达到病人所愿。因为我们服务的对象是对医院环境、布局结构一无所知的人，是疾病缠身、精神相对脆弱、行动诸多不便的人，有时候你的不经意的一个回答、一句话、一个表情、一个举止都可能成为纠纷或矛盾产生的导火索。所以，即使是些小问题也要认真对待，一丝不苟，让每一个病人带着病痛而来，带着满意而归。

作为一名导诊护士，首先，要有良好的职业道德与较强的服务意识。丰富的医学知识和灵活的服务技巧，能利用专业知识在最短时间内快速评估、正确预检和分诊，及时疏散和分流，使门诊患者及时得到专科的诊治和处理，及时完成各项检查与治疗。其次，必须掌握常见急症的应急预案和处理流程。在工作中，要学会察颜观色，以便在患者候诊过程中及时发现病情危重与病情变化的患者，使患者得到准确及时的诊治和救护。要眼观六路耳听八方，及时发现病人所需，灵活协调患者就诊过程中与药房、挂号处、收费处、检验科、功能科等部门的关系，具备处理各种紧急情况的能力。第三，要具备良好的沟通能力和规范的服务礼仪。语言表达一定要音质清晰、声音洪亮、措词准确、简明易懂。对患者提出的问题，要听清，要领悟。为了避免误差，甚至还要反复询问，避免患者由于没听清或没有说明白而走错地方，浪费时间和体力，增加患者痛苦或加重患者病情，也避免医疗投诉与纠纷。这样，往往一个上午的导诊服务下来，是口干舌燥，腰酸腿疼，这工作的强度不亚于临床护士。

看了这些，你还会说“医院导诊咨询护士工作比临床护士工作轻松”吗?其实，对于医院――任何企业来说，每个岗位都重要，关键是我们要用心去做。

今年暑假，怀着对学习的一份惶恐，对自己缺乏信心的不安，对自己无

法适应新环境的担忧，更有怕自己会无所适从的焦虑，带着一份希冀和一份茫然来到了位于”山水甲天下”桂林市中心的桂林医学院附属医院见习。

附院是一所环境优美设备先进技术精良融医疗教学科研为一体的综合性医院。自1985年建校以来，医院建设得到了飞速发展特别是改革开放以来在医疗教学科研以及医院规模功能综合实力方面已经成为桂北地区首家通过国家评审的综合性”三级甲等医院”。该院始终坚持”以病人为中心”的医疗工作方向坚持”医疗第一，服务态度第一，病人利益第一，医院声誉第一”的办院宗旨以建立科学管理机制大力实施科技兴院强化基础医疗支流昂和精神文明建设来达到高水平三级甲等医院的目标----“以病人为中心，创优质服务”是桂林医学院附属医院全体医务人员的执着追求。

见习10天，让我感受最深的是：临床是理论基础知识的巩固基地，临床的实地见闻，实地操作，让我重现在校那些枯燥又顽固的知识时提出的种种问题。例如:每天面对着老师如鱼得水忙碌的身影，我心里只有怨叹，怨自己无法将理论应用于实践，怨自己在见习前没有好好学习，加上填鸭式的传统教育模式，被动的接受知识害惨了学生，更可悲的是，我们只能获得短暂的记忆，不能成为此时对抗疾病的材料，只要不断翻书，真有种”书到用时方恨少”的悔恨与喟叹啊。曾几何时闹出了这样的笑话：”一位实习医生在接受病人的询问时，因囫囵吞枣，对于该知识的不甚了解，就借口说要上厕所，而实际上却偷偷摸摸回到办公室翻书去饿。那么再遇到下一个问题，该以什么借口去逃避呢?”因此，学习科学知识，尤其是生命攸关的医护知识，来不得半点虚假，我们一定要做到理论根基扎实，更重要的是要学会理论联系实际，以免误人误己，酿成大错啊。

学会了理论联系实际，在那里，我也深知建立良好的护患关系，对于顺利实施护理是势在必行的。那么怎样才能够建立良好的护患关系呢?

再次走进病房，少了一份陌生，多了一份亲切;少了一份负担，多了一份安慰;少了一份担心，多了一份真诚。在这里，我不仅真正学到了知识，还明白了一些道理，踏踏实实做人，认认真真做事，提高自己与人沟通的能力，建立良好的护患关系，遵从导师的教诲，理论联系实际，立誓为医学事业贡献自己的力量。

**医院分诊护士年终总结 门诊分诊护士工作总结四**

门诊是医院的窗口，而病人在短时间内又围绕着挂号、候诊、检查、取药及处理等，不停地接受信息、反馈信息。因此，导诊会起到很大的作用，导诊护士的言谈举止、行为规范、道德情操都会给病人留下深刻印象，导诊护士是医院门诊护理形象的先锋者，也是医院护理质量、服务、信誉、素质、精神风貌等，总体行为、形象的代言人。

导诊护士主要工作内容包括迎候病人、初步了解病情、分诊挂号、关注候诊病人、划价、引导病人和送别。每一步工作环环相扣，不得脱节。要求大厅工作人员对病人礼貌热情，为科室导诊人员与病人的进一步沟通，做好铺垫。科室导诊人员应以更周到、更亲切的服务与病人建立更高层次的沟通，能够分享彼此个人想法的交流。所有的工作不能生搬硬套，因为每位病人的社会地位、信仰、文化程度都不同，我们要根据病人的具体情况，具体分析，以更热情的态度，愉悦的心情，去丰富我们的工作。我们应把真诚、热情、友善带给每一位病人，全心全意地为病人提供无微不至的、有人情味的服务。为使导诊工作有序进行，并做到礼仪化、规范化、制度化、工作中体现以病人为中心的服务理念，让患者一进我院就能感受到阳光般的朋友式的亲情服务是我们导诊人员的基本职责。通过导诊护士们的真情、热心、爱心、用她们的一言一行美化医院的形像。

1 配合病人选择医生

病人选择医生是医疗市场改革发展的趋势，是尊重病人权利的一种体现。应根据他们的主诉、症状等初步判断所患疾病，为病人介绍当日专家、专科的特色，让病人能选择到合适的医生。

2 协助病人进行就诊

为了让病人在挂号后能得到及时的就诊，导诊护士应指导病人或帮助病人填写好有关资料，然后引导病人到相应的诊室就诊，或到相应的检查室、治疗室。合理地帮助病人安排各项检查的前后顺序，避免不必要的来回走动，让病人争取在最短的时间内完成各项检查，及时得到有效的诊治。同时，在导诊过程中，对于行动不便的病人，要主动地给予搀扶，或提供轮椅等便民服务。

3 正确判断危急病情

导诊人员应学习了解系统的医学理论知识，反应敏捷，处事果断，对于危、急重症的病人适当给予安排优先的诊治，尽量减轻他们的痛苦。

4 对门诊区域进行科学的管理

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困难和烦恼，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，导诊护士还要兼备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。

5 认真做好宣传工作

导诊护士要有计划性地主动地亲切地与病人及家属进行交谈，派发关于各种疾病防治方面的资料，同时积极宣传医院整体概况、特色及新技术、新设备，通过有针对性地解释和说明，使病人消除各种顾虑，对就医大环境产生安全感与信任感，主动择医，愉快地接受检查、治疗。医院也可因此而产生一定的社会效益和经济效益。

6 做好健康教育工作

随着人们生活水平、文化素质的不断提高，病人越来越强烈地要求参与诊疗。所以导诊护士必须不断努力进取，牢固掌握医学专业知识及辅助检查的有关知识，能正确为病人解释各种检查的目的与结果，介绍疾病的防治常识，简介疾病特点及预防并发症的措施，以及用药时的注意事项。对于有传染性疾病的病人，还要教育其如何防止交叉感染，做好预防措施。

<

**医院分诊护士年终总结 门诊分诊护士工作总结五**

\_\_年我的工作是在前台做导诊护士，前台导诊是一项非常有挑战性的工作，因为各色各样的病人都有，咨询的各种问题也千姿百态，有时令人啼笑皆非，我都能认真耐心地向他们解答，病人满意的笑容是我们工作最大的动力。

我们的工作有咨询、陪诊、送诊、沟通协调、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;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，进而破坏医院医学，教育网收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，我们的工作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，提高了工作人员的职业责任感

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，我们的工作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，是对我们工作人员知识智慧，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。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，提高了工作人员的整体素质

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，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，使我们工作人员具备高度的敬业精神。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。我们护士要富有同情心，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。

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！