# 导诊工作内容总结日记范文优选9篇

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2024-01-13

*导诊工作内容总结日记范文 第一篇不知不觉在这个宾馆已经做了有半年时间，从刚开始对前台一无所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离开不了宾馆给我所带来的培训，以及老员工和领导对我的支持。半年时间里我学到了好多，xxx客人永...*

**导诊工作内容总结日记范文 第一篇**

不知不觉在这个宾馆已经做了有半年时间，从刚开始对前台一无所知到现在独挡一面，我相信这里面除了我自己的付出与努力，更离开不了宾馆给我所带来的培训，以及老员工和领导对我的支持。

半年时间里我学到了好多，xxx客人永远是对的xxx这句服务行业周知的经营格言，在这里被发挥到了极致。宾馆为了达到一定的财务目标，不但要客人的物质需求得到满足更要满足客人的精神需求。所以在做为宾馆的经营者，往往对客人的要求，只要在不触犯法律和违背道德的前提下，都会最大化满足客人。所以从入职培训就会为员工灌输：xxx客人永远不会错，错的只会是我们xxx，xxx只有真诚的服务，才会换来客人的微笑xxx. 我一直坚信顾客就是上帝的道理，总是在尽可能的把我自己的服务做到极致。

宾馆前台的工作主要分成接待、客房销售、入住登记、退房及费用结算，当然，这当中也包括了为客人答疑，帮客人处理服务要求，电话转接等服务。宾馆的前台，工作半次分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错，最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。

在这20xx年我主要做到以下工作：

一、加强业务培训，提高自身素质

前厅部作为宾馆的门面，每个员工都要直接的面对客人，员工的工作态度和服务质量反映出一个宾馆的\'服务水准和管理水平，因此对员工的培训是我们宾馆的工作重点。我们定期会进行接听电话语言技巧培训，接待员的礼节礼貌和售房技巧培训，以及外语培训。只有通过培训才能让我在业务知识和服务技能上有进一步的提高，才能更好的为客人提供优质的服务。

二 加强我的销售意识和销售技巧，提高入住率

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来宾馆推出了一系列的客房促销方案，接待员在宾馆优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：xxx只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来xxx的宗旨，争取更多的入住率。

三、注重各部门之间的协调工作

宾馆就像一个大家庭，部门与部门之间在工作中难免会发生磨擦，协调的好坏在工作中将受到极大的影响。前厅部是整个宾馆的中枢部门，它同餐饮、销售、客房等部门都有着紧密的工作关系，如出现问题，我们都能主动地和该部门进行协调解决，避免事情的恶化，因为大家的共同目的都是为了宾馆，不解决和处理好将对宾馆带来一定的负面影响。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉宾馆的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，xxx事不关已，高高挂起xxx最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个宾馆的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

剑虽利，不砺不断xxx、xxx勤学后方知不足xxx.只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

**导诊工作内容总结日记范文 第二篇**

1.要有高尚的道德素质

道德素质是素质培养的核心，是其他一切素质的基础。主要要求护士首先要理解患者、尊重患者。在此基础上护士还要了解患者的义务，即提供与疾病有关情况和资料的义务、遵从医嘱配合治疗的义务、遵守医院有关规章、维护医院秩序的义务等。门诊护士只有了解患者的医疗权利和义务，在接待患者、分流患者时才能做到说话有理论、沟通有依据，患者才能信服，才能配合好分诊工作。

2.要有良好的心理素质

门诊护士的心理素质是指从事护理工作的心理能力的综合表现，包括护士的认知能力、思维反应能力、注意力、记忆力、应变力以及情态、意志、气质、性格等。门诊护士具备了良好的心理素质，才能与门诊的各种性格患者的磨合，消除患者的烦躁与苦恼，同时要求护士不将生活里的不悦带进工作中。在工作中，要始终面带微笑，落落大方的姿态对待患者，拉近护患之间的感情距离。

3.要有过硬的业务素质

门诊分诊的特点是科目多、病种多，不具有多学科的知识是难以胜任的。这就要求护士不断的学习新知识，除了学习本专业知识外，还必须学习心理学、行为医学、社会医学等边缘学科的知识。因为医学模式已由生物医学向生物―心理―社会医学模式转变，不但病原体可以致病，不良的心理因素、社会环境同样也可以致病。因此具备了这些知识，才可以在分诊工作中做好患者的心理护理和行为护理。

4.要正确掌握沟通技巧

门诊护士应该面带微笑的接待患者。微笑使人感觉亲切、消除陌生感，增加对护士的信任。护士与患者交谈时所使用的语言应该是亲切、柔和的\'，这样会给患者带来愉快感。针对不同的交谈对象采用不同的语言表达方式，应有针对性的告知患者他们所需要了解的知识，以此增加患者的信任感。

5.要有敏锐的观察、应变能力

在门诊候诊患者中，常有病情发生突然变化的患者，护士应具有敏锐的应变能力，认真观察候诊患者病情，注意患者的表情、体态、言语等，随时发现病情变化，为患者赢得抢救时间。

6.保持良好稳定的情绪

护士的情绪状态，对患者有着直接的影响。一个具有良好情绪的护士，可以稳定患者的情绪，取得患者的主动配合。门诊护士应当加强心理控制，培养自制力，做到工作中不让不愉快的事情影响自己的情绪，做到急事不慌、纠缠不怒，始终保持良好的情绪状态。总之，门诊护士不再是单纯的叫号护士，而是医院护理的重要一环，是具体体现医院优质服务的窗口。门诊门诊护士只有不断完善自己，提高自身素质，才能把本职工作做好。

**导诊工作内容总结日记范文 第三篇**

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!

**导诊工作内容总结日记范文 第四篇**

在医院领导的关心支持下，门诊部全体员工的努力拼搏，提高了医疗质量，增强了社会效益，圆满地完成了各项工作任务。现将xx年来工作总结如下：

一、提高服务质量

门诊部的服务质量直接关系到门诊病人的满意，关系到医院的社会形象。门诊是医院的生命线，也是医院的窗口。要树立医院良好的形象，不仅要注意自身的形象，还要熟悉门诊的各种人事、各项医保、进行各项专科检查，从而提高其工作质量。科室每月一次的例会及时向医生汇报各科室的服务情况，对存在的问题及时向各科室提出，并督促有效地落实整改措施，通过定期与不定期的交流与沟通，表扬先进，鞭策后进，提高了科室的服务质量。全年无严重差错事故的发生。

二、提高医务人员业务素质

医务人员的综合素质和服务水平直接关系到门诊医生的后续发展。科室的一切工作能否顺利开展，均取决于医务人员的业务素质。为此，我们狠抓医务人员的理论学习和业务培训。定期进行医德医风培训，使每一位医务人员真正认识到加强医疗医学知识学习的重要性。在日常诊疗活动中，以病人为中心，努力为病人提供规范化服务。全年共收治病人500余人，急诊及时、出院病人200余人次，全年总收入元，占总收入的。

三、开展医疗服务

我科在坚持“以病人为中心，以病人的利益需求为出发点”，“把”为病人服务作为医院工作的出发点和归宿。急病人之所急，想病人之所想，全年无一例医疗纠纷，医疗服务质量得到了良好评价。

四、继续医学教育及继续教育

为培养一名医务人员，我们一直注重人才的培养。自去年xx月以来我科开展继续医学教育工作以来，我们坚持参加每年的继续医学教育学习，目前我院的医疗教学人员大部分已达700余人次参加全国注册医学专业大专学习，在职学历已达65%。为使我们的医疗教学工作开展的更规范化，科室组织全科人员认真学习《医疗事故处理条例》及其法律法规，并开展了医疗事故防范与处理，进一步增强了我们的法律意识，杜绝医疗行为的发生。今年以来，科室在学习方面，除了严格按照上级部门规定，及时完成医疗文书的书写，及时完成继续教育学分，并按时上交学分，顺利完成各项继续教育任务。

五、做好新农合工作

我院新型农村合作医疗的实施，按照省卫生厅、市卫生局的要求，我们积极做好新型农村合作医疗服务工作。今年，我科室继续实施了新型农村合作医疗服务工程，这一工程得到了省卫生厅领导的认可。

总之，xx年来，我们做了一些工作，也取得了一些成绩，但距市局的要求还有不小差距，还存在不少的差距，我们决心在新的xx年里，继续发扬成绩，弥补不足，总结经验，使医务人员的业务水平更加全面，为患者提供更加优质的服务！

**导诊工作内容总结日记范文 第五篇**

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。

**导诊工作内容总结日记范文 第六篇**

1、医疗态度要好

患者就诊医院后第一接触大夫就是门诊大夫，对患者要以诚相待，有耐心，尽可能倾听，多鼓励，让患者信任，对疾病治疗有信心，依从性强，积极配合大夫治疗。在规定的时间按时出门诊，让患者按时复诊，不管是检查还是治疗都是有序的。若有事情及时向科室和门诊部请假，必要时让复诊患者择日复诊。

2、医疗技术要不断提高

临床大夫要不断学习，充实知识结构。详细地问诊，仔细地查体，合理地检查，尽快明确诊断，制定出效价比高的治疗方案。规范合理应用心血管药物，并根据患者病情，对处方剂量及类型及时调整，使治疗方案有效且副作用小。对于病情重、复杂的患者及时收入院。

3、突出中医药特色

有些患者可能接受了西医的支架、搭桥、射频等手术治疗，并且西医药物治疗规范，但仍有胸闷、气短、心慌、头晕等症状，辨证论治开具中药处方可有效改善患者临床症状，提高生活质量。重视双心治疗，采用疏肝、健脾、安神、清心、活血等方法改善心血管患者合并焦虑抑郁状态。采用清肝、健脾、补肾、安神等方法有效治疗高血压。

4、科室之间配合

要想门诊工作做好，需要各个科室之间互通有无，互相配合，紧密合作，共同促进提高，使得患者就医便利。不在患者面前随意评价他人诊疗方案。门诊大夫一定要把检查申请填清楚，尤其检查的目的，这样医技科室出具的报告有的放矢，尽快找到疾病所在。若检验指标异常，检验科大夫及时联系门诊大夫，必要时门诊大夫及时联系患者，尤其低血钾、血凝异常的患者，避免出现病情变化。门诊上遇到病情复杂的需要鉴别诊断，必要时多科室联合诊断，以免误诊漏诊。

**导诊工作内容总结日记范文 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，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。

**导诊工作内容总结日记范文 第八篇**

我进入石大的第一个寒假，美丽的石大，承载着我的梦想──去当一名光荣的白衣战士。生命的意义是由自己定义的，为了给自己医学知识充电，而实践的过程是所有课本不能给予的.，短暂的寒假便来到xx红十字医院实习。

对于我这个只有半年学医经历的学生来说，应该从医院中最基础的护理工作开始。来到医院，我对一切都感到新鲜和畏惧，即使自己曾以病人的身份到过此地。

镜中的我，穿着干净的白大褂，戴着洁白的帽子和口罩，想想自己第一次穿着白大褂的那份自豪，心底的那份坚定与自信犹然而生！

看起来很简单的护理工作，让我开始有些手忙脚乱。原本的自信荡然无存。我开始虚心向护士学习，紧紧地跟着护士，寸步不离，年轻的护士耐心地给我讲解着关于护理的知识。慢慢地，我穿梭在各个病房，了解了她们的护理术语和一些日常工作。

我协助护士接诊病员，做好四测（测血压、测体温、测脉搏、测体重），熟练地掌握了血压及体温的测量方法，接触配液环节，在严格坚持“三查七对”（三查：操作前查、操作中查、操作后查；七对：对床号、对姓名、对药名、对浓度、对剂量、对方法、对时间）的原则下，并为病员配液。

终于有了我实践的机会，想着护士叮嘱我的操作要领，端着装有止血带、胶布、碘付的器皿，来到病房。面带着微笑：“阿姨，该打针了！”我给病人绑上止血带，用碘付进行消毒，然后拿起针头，小心翼翼地扎入病人的血管中。看见管中有回血，一种如释重负的感觉蔓延全身想不到，身平第一次扎针竟然会如此的顺利！

护士在休息的时候，给我讲着因为静脉注射的输液管中一个小小的气泡，而使病人死亡的真实事例后，我大为震惊，不免开始崇敬这些平凡的护士们。

在医院领导的同意下，我观摩了一例左下肢静脉曲张高位结扎及剥脱术！手术前病人的家属用充满期待的目光注视着主刀的医生，顿时让我感到医生的伟大责任。手术的时间大约两个小时，主刀医生精湛的医技，让我了解到医学基础知识的重要性，他的细心，仿佛把病人当成自己的家人一样精心地照料，就好象生理老师曾经说过：虽然你们是用动物做实验，但以后你们却是要给人看病！因此，使我是深深体会到，我们要提高自己的职业素质。

短短的15天医院实习结束，终于可以喘一口气了。想想这么多天的忙碌，再想想每日辛苦战斗的护士们，才知道护理工作的不易。

**导诊工作内容总结日记范文 第九篇**

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，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。

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！