

## 医院导诊工作总结 (精选4篇)

### 篇1：医院导诊工作总结

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。2011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，完善各项管理和服制度。现将我科2011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。

2014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XX人次，住院XX人次，为患者测量血压XX人次，陪同危重患者检查XX人次，接待体检XX人次，宣传资料发放XX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。

#### 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。

## 篇2：医院导诊工作总结

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。

当领导像其他人一样委托我指导医生时，我不知道指导医生意味着什么，做什么，做什么，所以我不得不去其他医院参观和学习，然后带回我所看到、学到和认识的东西。结合我院的具体情况，通过工作中遇到的问题逐步完善，形成了今天的模式，实践证明这种模式是非常有效的。与患者的密切接触是对患者最大的帮助。我认为我取得了成就，我最自豪的是，我得到了委员会领导人的认可和高度赞扬。

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。

因为挂号是患者在医院看医生的最初环节和第一印象。我不能管理好其他链接，但我可以做一个好的工作。现在我们已经进入了服务业，我们的思想观念应该改变，我们的服务意识必须提高。患者已成为我们的客户，被视为上帝。医疗指导工作要始终为顾客着想，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，医学教育网|搜集整理如果这属于串岗，那么我该怎么去管理？我的工作又该如何去做？

专家诊所是由当时的医学科长张院长委托给我的，他让我指定一个人负责专家诊所。当时，张院长没有要求我安排一个人来管理专家诊所。考虑到吴年纪较大，身体状况较差，在三楼做医疗向导，工作比较轻松，我安排她在三楼做医疗向导，同时负责专家诊所，并为专家做棉签。二楼，职能部门和放射科比较忙，所以我把它交给朱。大厅主要负责我和新聘的医疗向导。如果新聘的医疗向导不联系，我觉得我的安排是合理的，内部工作一直比较稳定。两位老同事也非常支持和配合。

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。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。

今年年初，就有一个医疗指导的危机。只有一名新的年轻医疗指导人员，吴不得不休补假。一、朱和一名小型医疗指导人员不仅管理大厅，还管理二楼和专家诊所。这三位教授一起工作，完成得很好，这也得到了两位教授的赞扬。

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，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，医学教育网|搜集整理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。

自从我买了医疗保险后，电脑经常出故障，甚至出现两次重大故障。一天下午，挂号室和药房的电脑都瘫痪了，无法定价和付费。因此，我立即与药房工作人员进行了沟通，并根据药房工作人员的评价，与挂号室工作人员一起，用手写发票完成了收费工作。电脑恢复后，我加班帮助打印发票，方便患者交换。

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受，就在大家指责我的同时，我却在为你们说着大量的好话。

由于年轻医疗指导人员流动一般，创业以来不少于20人，时间最长不超过一年。最短的时间只有一天。每一次新的医学指导，我都要进行全面的培训和指导，向他们传达和传授我所学到和理解的服务理念，并将其运用到我的工作中，为了使新的医学主任快速适应和熟悉他的工作，我还将全院的员工按科室列出。

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。

在我生病和手术后，我也有很多时间静静地检查我的工作。尤其是，丹教授从《论语》中体会到了很多做人做事的道理。于丹说，做了和不做到位是同一意思。我们必须学会把握做人做事的程度，就像冬天的一群刺猬。如果我们彼此靠得太近，身体上的刺会互相刺伤，而且距离太远，无法达到加热效果。经过反复磨合，最终达到中等位置。我想我将来的工作会逐渐磨合的。

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。

### 篇3：医院导诊工作总结

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x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，x医生对我说：“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。

#### 篇4：医院导诊工作总结

那天我穿上志愿者的服装，配戴了志愿者的胸牌，参与志愿服务，心里有一种自豪的喜悦。

我刚开始在急诊一楼进行志愿服务。急诊的病人多身体不适如发热、腹痛等等，有些有严重的创伤或者是急救车运送到达的，因而病人以及家属的情绪都比较焦虑、着急，初到医院对就诊程序的不熟悉让他们更加烦躁，当作为志愿者的我们主动询问及给予助时他们的心情多会稍稍放松一些，对我们的感谢更是每位不断重复的话语。急诊的每一位医护人员和工人师傅都很热心亲切，为病人或家属耐心和热情的解答他们的疑问。作为一名学生，他们都是我要学习的榜样。

在急诊有一台自助报告单打印机，对不会使用的人群，老师教导的原则是：有能力学会打印的则教之，其他的如老人或身体不适的等等则其打印。为他人解惑时可先安顿病人或老人先坐下来休息一下，自己其询问好后再告之。这些都是我一直遵循的，因为其合理性和人性化让我不得不佩服老师的考虑周全。为人群指路，维持秩序，告之就诊程序，助挂水或无家属陪伴的病人如厕，端水读报，忙运送病人做检查和回病房等等都是我们志愿者力所能及的事情，当然在其间碰到一些我不太清楚的问题时我也会主动询问预诊台的医护人员和工人师傅，毕竟不懂装懂给病人带来不便可不是我想看到的事情呀。

在期间我也能学到很多书本上根本学不到的更加实际现实的东西，对于医院的工作流程和一些操作技术我也有了眼见为实的机会，可谓是两全其美，送人以花，手留余香啊。我在岗位上分别遇到了一位学弟和一位学姐，相遇就是缘分，也让我们得以在更广阔的领域上进行交流和学习。学姐利用休息时间在做志愿服务的工作，我想称呼她为微笑的宠儿，因为她见到每一个人都是在微笑着的，而且确实要比我主动些，我在与她一起做志愿者时，内心的志愿者精神立即被放到最，不然自己可是会自卑的。

我服务的病房，都是一些上了年纪的老人，虽然有护工照顾护理，但是他们没有家人陪伴，内心还是寂寞的。我们科有一位老人就是这样，他很少说话，也几乎看不到他的笑容，因为过去他很坚强，即使有困难也会忍挺着，我脱去白褂，以志愿者的身份去陪伴他，开始他也只是客气地打个招呼，后来就自己睡觉或沉默，我试着去引他说话，我了解到他是一位抗日人，所以就问起了关于他打的事，谁知道他就来了兴趣，绘声绘色的和我说起了他过去打战的事情，还手舞足蹈，就这样一次两次的接触和相处下，他渐渐有了点变化，不总在发呆、沉默，看到志愿者的我会教我日语，给我唱戏；而看到工作时的我，他不会不理，而是很热情的。打招呼、开玩笑，在病房经常可听到他爽朗的笑声。

通过这几次活动，我发现社会需要更多的关爱和理解。作为医务工作者，无

论白褂，还是蓝马甲，都是为病人服务，只有更多地服务患者，才能感受其中的快乐。看着那些被我们助过的人，流露出温馨的笑容，我们所做的都是有意义的。虽然我的付出微不足道，但更多的人付出一点，那么就不再是微薄之力了。

医院开展志愿服务，在病人和医务人员之间架起了一道沟通桥梁，又提供了一个服务渠道，孤的病人有了陪伴，困难的病人有了助，思想汇报专题忙碌的医护人员也有了小手，为医院又增添了一点光彩，一道美丽的蓝色风景线。