

# 2023年导诊工作总结稿件(实用9篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 导诊工作总结稿件篇一

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、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。

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。

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。

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。

## 导诊工作总结稿件篇二

大家好！

作为一名护士，工作中始终坚持把提高护理质量、强化医疗安全、创建和谐医患关系作为重中之重，以实现我科“病人满意、组织满意、自己满意”为目标。

南丁格乐曾经说过：“护理工作平凡的工作，然而护理人员都用真诚的爱，去抚平病人心灵的创伤，用火一样的热情、去点燃患者战胜疾病的勇气。”是的，护理工作确实是个非常平凡的工作，尤其我们十一病区的老年病人居多，有些病人因为年岁太高，生活不能自理，为了提高这些住院病人的生活质量，我和我科全体护士在护士长的带领下，在搞好医疗护理的同时，积极扩展生活护理范畴，从更新床单被褥，定期修剪指甲，指导病人做有益的文体活动，到谈心聊天，给予病人精神上治疗和安慰。

在护理查房过程中，我发现有些老年病人情绪不稳，治疗态度消极，导致血压不稳直接影响医生的治疗结果，我发现这样的病人，我就主动与病人交流给予心理护理，引导病人积极配合医护疗，使其树立战胜疾病的信心，同时我能够按照要求执行操作，发现问题及时解决，对待患者能够文明礼貌服务，做到举止态度和蔼，急病人所急、想病人所想，除了完成常规的基础护理外还熟练掌握了专科知识和各项护理操作。

在工作中我本着”把工作做的更好”这一目标，严格执行医

嘱，三查七对制度及无菌操作原则，坚守慎独精神，即使是一片维生素也决不马虎，不凭经验，不凭印象，积极完成各项任务，十一病区是个特殊的科室，病人多、病人年龄大，病情重变化速度快，随时都有抢救的可能，我也曾不止一次地配合医生抢救过危重病人，记得有一次值夜班，在巡视病房时发现一位患者神志恍惚，面色苍白，大汗淋漓，呼吸困难，口唇紫绀，手放在呼叫器上，但无力按下，见此情景，我第一时间给予吸氧，建立静脉通道并通知医生，患者由于神志恍惚导致小便失禁，考虑此病人尿失禁的暂时性，我没有给予留置导尿，只能为其接尿，在我们的及时抢救与精心护理下，病人意识逐渐清醒，转危为安，每当将他们从死神手中拉回，即使没有听到一声感谢的话语，我都会感到无比的高兴与欣慰。因此护士不仅要有一颗同情的心，一双愿意工作的手，更应该用爱心、细心，和责任心去解除病人的病痛，用无私的奉献支撑起无力的生命。

我觉得护理事业是一项崇高而神圣的事业，我为自己是护士队伍中一员而自豪，在今后的工作中，我将加倍努力，为人类护理事业做出自己应有的贡献。

述职人：\_\_

20\_\_年\_\_月\_\_日

### 导诊工作总结稿件篇三

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。

1、要为患者服务好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、要为患者服务好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。

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。

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。

## 导诊工作总结稿件篇四

手术期间肠道门诊护士“胡”暂时接替了我的工作，并且完成得不错，得到了大家的好评，待我上班之后，“胡”有意向加入导医团队，向护理部李主任提出了加入导医的想法，经过2个月的慎重考虑，我最后决定吸收了她。

“胡”在新院开业之时就曾担任过导医，任肠道门诊护士以后，挂靠到防预组，工作服也换成了医生服，为了导医的形象统一，在我的劝说之下，50岁的“胡”克服了心里压力及旁人的议论，终于勇敢的接受了导医服的着装。

因为肠道门诊没有医生，而肠道门诊又必需保留，每年市防

预站都要来检查几次，所以她平时也没什么工作，每天上班就是一份报纸，一杯茶，甚至还是不少人员常来的聚积之地，对此医院不少同事提出了意见，也有领导提议要将她利用起来，原本“吴”是三楼导医，自从专家门诊从导医划出去以后，三楼导医也成了空缺，检验科的工作量大，病人多，又有出差的任务，当检验科主任提出需要安排人员帮忙的时候，我便决定安排了“胡”，并得到了李主任的同意。“胡”开始思想不通，但她这点非常好，就算不通也能服从安排，经过一段时间的说服，她终于能够理解并且认真、主动的做好了工作，多次得到了检验科主任及全体人员的赞扬，现在成了检验科不可缺少的编外人员。

从工作考虑，我在排班上进行了新的安排，由我和“胡”负责星期

六、星期天的大厅导医工作，休息分别安排在下午，一个星期上六天班，起六天早床，对于住得近的同事来说这也许算不了什么，但我们都住得远，“胡”就更远了，因而费用也增加了不少。“胡”开始不同意，但她能沟通、能服从安排，慢慢也知道以工作为重，渐渐的接受了。

二楼导医“朱”自从进功能科帮忙之后，不仅能够合理安排好二楼的导医工作，同时还学会了心电图的基本操作，经常替代出诊，与她本人相比的确有了很大的进步，也打破了人们对她的不良看法，让人们对她有了新的认识，虽然也会犯一些低级错误，但工作能服从安排，有事、有病也能事先请假，为功能科帮了不少忙，得到了功能科主任的认可。她虽说工作在二楼，在功能科，但她仍属于导医团队，考勤、排班也都由我负责，逢年过节我也会尊重功能科主任的意见进行排班。

大厅导医的工作一直是全院人的关注交点，由于医院制度的逐步完善，挂号室人员的增加，大厅导医的工作经过两年多已形成的服务模式，人们渐渐的接受并认可了，对大厅导医

及对我本人的议论也渐渐的少了，包括看不惯的个别领导，也挑不出什么毛病了，原来许多由我代管的工作也都由相关部门管理，今年的年青导医也相对稳定，我的工作因此也轻松了起来。

每年的小导医都象走马灯式的换个不停，多则能做几个月，少则只能做1-2天，甚至青黄不接时，只好由我全权承担。今年很幸运，开始大厅导医是“静”和“珊”，因“珊”不适合做导医工作，我便在春节前辞退了她们，大厅工作就由我和“静”共同承担，并在全院春游期间还承担了体检任务达十多天，当时的体检负责人在处理这件事上极不公平，抹杀了我们的工作成绩，这个做法令我相当反感，也非常气愤，有被人利用的感觉，但我并没有因此而影响工作。

4月份新聘了两名小导医“薇”和“华”，身高均在170mm以上，形象好、气质好、最主要的是能遵守纪律、工作热情主动、踏实、反应快、好学，是我所带的近30个小导医中不可多得的、也是最令我满意的。

我们还亲自上门用轮椅接送病人，护送行动不便的老人和残疾人过马路，为孤寡老人进行全程医疗服务，为病重体弱和怀抱小孩的病人交费拿药，热情耐心的回答每一位病人的问题，并掌握了一些相关检查等费用的价格，对医院的所有新的项目、仪器、设备都有一定的了解。

由于复杂的两套系统，病人常常会出现将医保号挂为普通号的现象，而医保又是专用处方，所以类似给病人增加麻烦的事情，又常常由我们帮病人跑腿，平息了病人的不满。

退费系统牵扯到财务管理制度，病人退费也相当麻烦，但退费又是难免的，而且是谁收的费谁才能退，这样更加大了病人退费的难度，为了方便病人，这样的退费工作一般都由我们代办，病人随时有空随时来取，为此我们还由个人付出了挂号费。发放宣传册，为70岁以上老人办理免普通挂号400多



人。

## 导诊工作总结稿件篇五

- 1、导诊台的护士8点准时上岗，在未上岗前，首先把走廊两侧灯全部打开，为来院就医的患者创造一个良好的医疗环境；下班后要及时关闭灯关，以保证医院安全和节能。遇到阴天下雨光线暗时，要及时将大厅灯打开（平时晴天不开）。
- 2、导诊台的岗位是医院的窗口，导诊台的护士上岗必须衣表整洁规范、微笑服务，对来院看病的每一位患者应该做到“来有应声，走有送声”，它体现一个单位文明的象征。
- 3、导诊台的护士必须使用文明用语，接待每一位患者，都要“请”字当头，说一声“您好”，严禁使用禁语。如：不知道、不清楚等。
- 4、导诊护士在接待患者时，不准坐着与患者说话，应该有礼貌的站立交谈，以体现文明服务。
- 5、导诊台护士要认真接听每一个咨询电话，并做好电话记录；对咨询的内容当时能解答的当时解答，当时解答不了的，要及时反馈给相关部门，并认真做好电话的回复工作，每周总结电话情况并上报。
- 6、对来院就医的患者咨询或提出的问题，导诊台的护士态度和蔼、解释要耐心，尽可能的让患者满意。
- 7、导诊台的护士必须熟练掌握全院每个科室所处的位置、每位专家的诊疗项目及全院情况，以便于做好咨询和引导患者就医。
- 8、对年老体弱、行动不便的患者就医没有家人陪同的，要主动、热情扶持到相关医生诊室就诊，并协助挂号、交款。

9、对患者看病去的诊室不太好找的位置，导诊护士要详细引导或送到该去的诊室，以免患者走弯路，引起不必要的麻烦。

10、患者看完病后，要离开医院时，导诊护士要说一声“请走好”，给患者一种温馨、舒适、感到来院如到家的感觉，从而树立我院在社会上良好形象。

11、导诊护士有义务对大厅卫生进行监督；要协助儿科大夫对小儿患者的管理，保持候诊区的肃静。

12、负责大厅（以走廊玻璃门为界，以外为大厅）物品整理摆放，包括大厅挂画、宣传板、书法、侯诊椅、宣传支架、杂志架，发现不整齐马上整理，有问题马上向有关部门和上级汇报。下班前必须将上述工作检查一遍，若提前下班必须委托他人办好，不得出现无人管理的现象发生；发现强电、上下水、空调、电话等出现问题时要及时上报；发现内、外部人员工作影响大厅及二楼工作秩序要及时引导、制止和上报，不得出现视而不见现象发生。

13、积极与收款台配合，看到收款台需要协助时要积极行动，积极引导患者划价、交款、拿药、看诊。

14、与翻译积极配合，学会十句日常俄语，能为翻译及时处理基本接待事务。

15、与医务部门配合，做好各种贵宾接待工作，及时全面通知所在楼层各部门做好准备，礼貌接待来宾。

16、积极与一、三、四、五楼导诊服务人员交流，吸取好的经验。

## **导诊工作总结稿件篇六**

xx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，因为形形色色的病人都有，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。

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。

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。我们的工作是与其它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。

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。

## 导诊工作总结稿件篇七

护理工作需要良好的服务态度，需要耐心、细心和爱心，更需要彼此的沟通，做一个优秀护士需要付出更多的辛勤和汗水。这是一个实习护士的工作总结，也是她的工作体会。

20xx年即将过去，而我来到医院上班也快一年了，刚来时对这里的一切都感觉陌生，尤其在这个新环境下，无论对老师、同事、病人及家属们等的沟通上都缺乏技巧、能动性，可能与刚毕业没有工作经验有关吧！不过还好老师和同事都很好相处，有什么不懂的她们都很愿意帮忙和指导。我也不只是现在才知道这个道理，无论是做什么，与别人的沟通是很重要的，不论我们是与领导、老师、同事、病人及家属，沟通好了就会避免很多的误会，差错。

沟通也不是一定就要用说的，可以是一个笑容，一句问候，倾听等等，只要我们能够与各个关系都达到和谐，不管用哪种方式应该都是可以的。

这只是我自己的一些看法，我现在也在慢慢的学着改变，我希望大家都能够做好沟通这个“活”，让我们自己为自己减少麻烦吧！我们护士的招牌动作不就是微笑吗，每天给病人一个微笑也是最好的沟通。

当然我们也应该做好我们自己的本职工作，不断学习相关的知识来充实自己，帮助需要帮助的人，加油啊，天使们！待每一位病人，护士是白衣天使，救死扶伤是我们工作职责，因此应具有良好的职业道德。我们与患者是两个地位平等的个体，只是社会分工的不同，对患者应象对待朋友亲人一样，为其创造整洁、舒适、安全、有序的诊疗环境，及时热情地接待患者，用同情和体恤的心去倾听他们的诉说，并尽量满足其提出的合理要求，施予人性化的医疗服务。

护理工作是一个特殊的职业，是体力与脑力劳动相结合的工作，且服务对象是人，关系到人的生命，工作中稍有不慎就会断送一条生命，因而工作时精神高度集中，因此要求我们要有健康的身体，精力的充沛才能保证顺利地工作。

随着医学的飞速发展，对护理工作的理论和技术也在不断提出新的要求，对我们的要求也不断提高，为了适应新护理工

作的要求，我们应不断进取，提高自身的修养，才能做一名人民心目中的合格护士。

实习结束了，意味着我们即将踏上工作岗位，相信经历这一年的锻炼我们更加成熟，更加稳重，更能担起作为一名护士的责任，相信我们一定能继承南丁格尔的崇高精神，以爱心、耐心、细心和责任心去对待每一位病人，全心全意为病人服务。

## 导诊工作总结稿件篇八

我叫\_\_，现任方城县妇幼保健院新生儿科护士长，20\_\_年，在保健院领导班子的正确领导下，在科室主任以及科室全体医护人员的共同努力下，我做到严以律己、率先垂范，以院为家，奋力进取，顽强拼搏，新生儿科圆满完成了今年年度目标任务近170万元。为了更好地做好明年的本职工作，我比照护士长工作职责，作如下述职报告，敬请领导和同志们批评指正。

### 一、以科室为家，团结带领科室护理人员高标准完成工作任务

一年来，在工作当中，作为一名保健院的中层干部，我时刻按照护士长职责，严以律己，勤恳做事，爱岗敬业，乐于奉献，坚持以科室为家，每一天早来10分钟，晚走10分钟，严格按照操作规范，合理安排护士和护工的排班，培养护理人员的全面素质，使她们都能很好地完成自我的本职工作，进取组织科室护理人员学习基础护理技能，针对新生儿科患儿特点，研究、摸索出了一套行之有效的护理工作方法，并在实际工作中应用，发挥了进取作用，牢固树立宗旨意识和服务意识，在护理工作中创造性地开展工作，始终坚持以病人为中心，为患儿供给安全、优质、满意的护理服务，科室全年没有出现一次工作上的失误，基本做到了让领导和同志们满意，让自我满意和让患者满意的“三满意”，患者满意率

基本到达100%。科室工作多次受到保健院领导班子的好评，我自我也多次因为工作表现出色受到保健院领导班子的表彰。

## 二、以身作则，恪尽职守，样样工作走在前

一年来，我坚持做到以身作则，模范带领科室全体护理人员，按照科室主任的工作安排和要求，有条不紊地开展好护理工作，样样工作走在同志们的前面，要求同志们做到的自我首先做到，要求同志们不做的自我首先不做，坚持每一天早来晚走，检查督促值班人员认真搞好交接班，并做好护理记录。为了科室工作，我常年坚持一天24小时坚持通讯工具畅通，不论是节假日或礼拜天，甚至是凌晨一两点钟，只要电话一响，随时坚持联络，及时耐心地为值班护士解疑释惑，特殊情景下，保证随叫随到。一年来，已经记不清牺牲了多少个休息天和节假日，反正是没有休息过一个完整的礼拜天。工作中，时刻做到想为患者家属之所想，急为患者家属之所急，把患儿家属当做自我的亲人，始终让患儿在那里花最少的钱享受最优质的服务，并且发挥革命的人道主义精神，针对个别患者家属家庭极度贫困的实际，进取主动和科室主任商议，在条件允许的范围内，给予降低收费或者减免部分医疗费用，使患儿家属感激不尽，同时也极大地提升了我们保健院的外部形象，树立了我们保健院“白衣天使”救死扶伤的良好医德和以实际行动抵制“一切向钱看”不良风气的精神风貌。

一年来，我在认真做好自我值班工作的同时，适时抓好科室护理人员的业务学习和技能培训，手把手地对新进人员和护工的业务知识和技能培训进行传、帮、带，经过我们的共同努力，科室全体护理人员能够熟练掌握仪器操作技能和新生儿护理知识，人人都能够胜任独立上岗值班，个个成为新生儿科患儿护理的行家里手。

1、在实际工作当中，有时候自我的工作的方式方法不够得当，有急躁情绪和急于求成的思想。

2、工作中大多只是简单的执行任务和做好常规性的工作，创新精神和争先意识不够。

#### 四、下一步工作打算

1、进一步加强业务知识的学习和人员进修、培训，进一步熟练专业技能。

2、进一步加大科室管理力度，和科室主任一齐狠抓基础护理、护患沟通等全面工作，为争创保健院先进科室做好准备。

总之，一年来，我和科室主任及全体科室医护人员同心同德，克服困难，知难而上，以保健院大局为重，内强素质，外树形象，不断提高医疗护理水平，切实为患儿供给优质的护理服务，做出了显著的成绩。在今后的工作中，我将继续努力，奋发进取，更好地为患者服务，为保健院的正规化建设做出自我新的贡献。

### 导诊工作总结稿件篇九

医疗市场竞争越来越严峻，对护士的要求也越来越高，病人来医院就诊。首先接触的是门诊导诊护士，因此必须重视提高导诊护士的整体素质。以适应以病人为中心。以人为本的服务模式的转变。所以说导诊这个岗位是非常重要的岗位，我们一定要进到我们该进的责任。在今后的工作上我一定要再努力。把它干的更好。

1、导诊台的护士8点准时上岗，在未上岗前，首先把走廊两侧灯全部打开，为来院就医的患者创造一个良好的医疗环境；下班后要及时关闭灯关，以保证医院安全和节能。遇到阴天下雨光线暗时，要及时将大厅灯打开。

2、导诊台的岗位是医院的窗口，导诊台的护士上岗必须衣表整洁规范、微笑服务，对来院看病的每一位患者应该做到来



有应声，走有送声，它体现一个单位文明的象征。

不知道、不清楚等。

4、导诊护士在接待患者时，不准坐着与患者说话，应该有礼貌的站立交谈，以体现文明服务。

5、导诊台护士要认真接听每一个咨询电话，并做好电话记录；对咨询的内容当时能解答的当时解答，当时解答不了的，要及时反馈给相关部门，并认真做好电话的回复工作，每周总结电话情况并上报。

6、对来院就医的患者咨询或提出的问题，导诊台的护士态度和蔼、解释要耐心，尽可能的让患者满意。

7、导诊台的护士必须熟练掌握全院每个科室所处的位置、每位专家的诊疗项目及全院情况，以便于做好咨询和引导患者就医。

8、对年老体弱、行动不便的患者就医没有家人陪同的，要主动、热情扶持到相关医生诊室就诊，并协助挂号、交款。

9、对患者看病去的诊室不太好找的位置，导诊护士要详细引导或送到该去的诊室，以免患者走弯路，引起不必要的麻烦。

医院小金库自查自纠报告

医院小金库自查自纠报告

一、高度重视，认真安排部署。

按照卫生厅关于开展小金库专项治理工作会议的精神，根据文件要求，我院领导高度重视，于201x年6月17日召开了领导班子清理小金库专题会议，认真安排部署自查工作。经会议

研究，决定成立我院自查工作领导小组，由纪委书记董跃进同志负责，全面深入认真的做好自查自纠工作。组织召开纪检监察、党办、院办、审计、财务相关室负责人会议，就我院自查小金库工作做了具体安排部署和要求，强调各科室负责人是本科室格自查自纠，不留死角；要认真对待，不准避重就轻；要严格按照要求，按时完成自查自纠工作。

## 二、加强领导，成立自查工作领导小组。

为了确保自查小金库工作顺利进行，经院党委会研究，成立了由院长、书记任组长的治理小金库工作领导小组。设立办公室，公布了举报电话，请广大群众监督此项工作。

## 三、加大宣传，明确治理检查意义

向全院职工大力宣传，开展治理检查小金库工作的重要意义。一是深入开展小金库治理工作是深入贯彻落实科学发展观，全面贯彻落实党的xx大精神及中央《建立健全惩治和预防腐败体系201x-201x年总体规划》的要求。二是为进一步严肃财经纪律，维护正常的财经秩序，促进各级干部职工廉洁自律。三是对开展小金库治理工作的基本原则、治理范围以及治理办法作了详细说明，明确了小金库的界定。

完成自查自纠工作。财务科按照要求认真填报《单位小金库自查自纠情况报告表》，并对医院所管辖的银行帐户进行了彻底的清查与核对。医院对所属的65个科室下发了《科室自查自纠小金库统计表》，由科室对照小金库专项治理的内容，进行认真检查、填写、科室主任签名。自查过程，达到100%，扎实细致，不走过程，不留死角。

经过认真自查自纠，全院机关、临床、医技、社区、后勤的各个科室，在日常工作中都能严格按医院的收费标准执行，收费统一由院财务科管理。财务科有规范健全的财务管理制度，未发现设立小金库的情况。通过自查更加强了对清查

小金库工作的认识，明确了相关责任，严令禁止各科室私设小金库，私自乱收费。至此，我院检查小金库自查自纠工作全部完成。

## 医院小金库自查自纠报告 【二】

按照北京市小金库和假发票专项治理领导小组工作要求和北京市卫生局重点检查工作安排，北京市卫生局小金库和假发票专项治理领导小组成员审计处处长罗香葆、财务处袁毅和监察处赫菲于12月7日，到北京天坛医院进行小金库和假发票专项治理督察。罗处长一行现场听取了工作汇报，并就有关问题进行提问。认为北京天坛医院高度重视小金库和假发票专项治理工作，并认真做好此项工作。小金库自查报告北京天坛医院党委书记宋茂民、党委副书记姚铁男从治理小金库、打击假发票两个方面做了汇报。北京市神经外科研究所、王忠诚基金会、北京市脑血管病防治学会等部门的负责人及其财务、审计人员做补充汇报。