

2023年医院导医年度工作总结 医院导医 工作总结(精选5篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

医院导医年度工作总结 医院导医工作总结篇一

作为一名医院客服人员，每天的工作极其琐碎，有咨询分诊，有陪诊送诊，有沟通协调，有电话随访，甚至还有帮患者钉扣子等针头线脑的小事。虽然，这些小事都很不起眼，但是做好了，就能让患者从中得到极大的方便、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服务质量的评价，进而破坏医院的整体服务形象。

不过工作时间长了，一方面有人对客服工作不屑一顾，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；另一方面，如果没有强烈的事业心和责任感，服务人员的激情也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，服务失去了激情就象人类失去了灵魂。

找到制约客服工作发展的最大问题和差距后，我们着力在创新理念和创新制度上做文章。

一、树立新理念，提高客服人员的职业自豪感和责任感其实做一名合格服务人员并不容易，需要具备沟通、协调、共情等各种能力，以及医学、保健、营销等各种知识，最重要的是象护理学先驱南丁格尔一样，勇于献身事业，具有全心全意为病患服务的精神。

馆业授予优秀服务人员的最高荣誉，他意味着无所不知、无所不能，是顾客的一张“绿卡”，是服务人员服务质量和个人信誉的金标准，“金钥匙”的拥有数量，也成为酒店服务水平的最好注解。客服人员就犹如医院交到患者手中的一把“金钥匙”：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；患者对服务不满，我们是协调员；对带孩子的，我们是保育员，对外来参观的，我们是解说员。总之，这把“金钥匙”，就是要千方百计满足患者需求，用真心付出和真诚服务开启患者的心门，赢得患者的信任。

记得有一位邱先生，因单位有事，出院结账后未及时取走ct片子，卫生员不了解情况，打扫时顺手清理一空。时隔数日，邱先生对我们提及此事，虽未报任何希望但遗憾之情溢于言表，体会到患者的心情和难处，我们进行了积极联系，后来在科室主任的全力配合下，为患者重新洗印了ct片，邱先生对此十分满意。

2、为患者服务，就要做患者考不倒、问不住的医院“活字典”。作为医院服务的第一站，我们每天都要接触到上千名年龄不同、性格各异的人，如何让这些问题形形色色，需求各不相同的人希望而来满意而归，是对客服人员耐心和智慧的最大考验。我们不仅要熟知医院的历史、文化、特色技术及设备力量，还要熟悉科室的专业、诊治范围、特色及专家特点，甚至要了解省会其他医院的医疗特色。当我们在非常短的时间内，通过自己得体的言谈，广博的知识，满足了他们的需求，赢得了他们的信任和认可，他们就会用自己就医的选择告诉我们：客服是架起患者与医院的桥梁，他们是对医院信任和认可的。

记得我们接待一位椎管狭窄病人，因为是首诊，我们推荐他到骨科检查确诊，确诊后，病人不愿意手术治疗，想到别的医院看看，于是我们便介绍了我院的按摩科和中医科，最后病人选择了按摩治疗，一段时间后疗效显著，病人十分满意；

还有一次，一位肾结石患者欲来我院碎石，虽然我院没有碎石设备，但是我们根据患者的个人需求，向他分别介绍了市内名气最大和离家最近的两家医院，患者十分认可我们这种认真求实的态度。

3、为患者服务，就要做沟通医患感情的“连心桥”。由于医疗服务的专业性和特殊性，以及医患信息的不对称性，患者容易对医护人员求全责备，医护人员也会对患者的不理解产生失望、委屈等情绪，这个中间最重要的是体会患者的感受，体谅医护人员的辛苦，作为具有润滑作用的服务环节，通过自己的努力，加强医患间的沟通互谅，减少矛盾或者把矛盾解决在萌芽状态。

记得有一次，为了做好一位双向转诊患者的服务修复工作，我们带领相关科室，冒着38度高温，跑二十多公里的路，一道向患者登门致歉；同去的医务人员因为心中委屈，不愿意配合，我们一边自己掏钱给大家买冰糕吃，一边还要做好思想工作，为的是让大家心情愉快，共同把这个因服务过失导致的损失降至最低。

二、树立新标准，提高客服人员的工作质量和工作效率因为服务工作缺乏明确的目标，服务质量难以用数据来考核，与收入指标、安全天数等硬指标相比，更加软性和不易量化，所以更需要完善各类管理规范 and 标准，在日常工作中，加强管理、考核、评价及持续改进工作，才能确保服务不走样、不变味。

1、完善准入标准，提高客服人员素质。客服工作虽然入口较低，上手不难，但是并非人人能够胜任，为了保证客服工作质量，我们对客服人员的个人品质、性格、能力和基础知识方面做出了明确要求。

2、完善培训标准，提高客服人员能力。到目前为止，没有一个培训客服人员的专门机构或课程，而客服培训又与医疗、

护理知识培训要求存在一定区别，为了提高客服工作成效，我们从培训内容、培训时间、考核要求等方面做出了细化规定。

不同，责任差异，带来暂时的人员业务不熟、管理者任务加重等困难，但是我们相信暂时的困难会带来长久的效益。

4、完善考核标准，提高客服工作激情。

为打破干多干少干好干坏一个样的状态，在完善岗位职责、服务流程的基础上，我们参考国际通用的平衡计分卡，制定了兼顾财务目标、客户目标、管理目标及个人学习成长目标四方面的考核办法，目前正在试用阶段。

通过“双创双树”活动的开展，让我们在总结工作的过程中找到了差距，在树立坐标的思考中发现了价值，在创新工作的探索中得到了肯定，全面提升了服务意识、服务能力、服务形象和思想境界。

医院导医年度工作总结 医院导医工作总结篇二

经过一天半的紧张会议，全省社会保险局长会议今天就要结束了。昨天上午张勇厅长作了重要讲话，省局的相关局领导就实施养老保险省级统筹基金预算管理和养老金计发办法改革作了介绍和说明，昨天下午大家围绕张厅长的讲话以及当前要抓的工作进行了讨论，并提出了一些很好的建议。现在我就今年上半年的基本情况及下半年要抓的几项工作任务讲几点意见。

一、今年上半年我省社会保险工作基本情况

今年上半年，全省各级社会保险机构按照全省社会保险工作会议的部署，以扩面征缴为重点，积极推进社会保险各项工作的开展，基本实现了时间过半，任务过半的目标。

1、确保发放进一步巩固。截止到*年6月底，全省参加养老保险的离退休人员达到108.27万人，较年初净增2.80万人，增长2.65%。1-6月份全省发放基本养老金34亿元，同比增加2.22亿元，增幅6.99%，继续保持了当期养老金支付率和社会化发放率两个100%。

2、扩面征缴成绩突出。年初省厅专门召开全省社会保险扩面征缴电视电话会议，进行扩面征缴总动员和总部署，建立了扩面征缴通报制度、领导挂点制度、部门通气制度、督促检查制度和社会保险基金损失责任追究等五项制度。今年上半年，省社会保障领导小组对扩面征缴工作进行了5次通报，省厅处以上领导督查挂点市县50余次，较好地推动了各市县扩面征缴工作的开展。截止到6月底，全省参加养老保险职工达290.66万人，较年初增加8.71万人。其中缴费人数为254.32万人，较年初增加6.36万人；参加医疗保险的人数达289.89万人，较年初净增13.15万人；参加工伤保险人数达165.38万人，较年初净增11.77万人；参加生育保险人数117.53万人。1-6月份，全省共征缴养老保险基金33.7亿元，同比增加6.2亿元，比去年同期增长22.56%，完成年计划的51.77%；共征缴医疗保险基金9.55亿元，同比增加1.86亿元，完成年计划的52.75%；共征缴工伤、生育保险基金5710万元和1985万元，完成年计划的35.58%和44.71%。

3、稽核工作取得新突破。4月份，在全省开展了“百户优势企业专项稽核行动”，通过异地交叉稽核，减少了市县对优势企业进行稽核的阻力，为市县开展扩面征缴工作创造了有利条件。通过此次行动，查出应保未保人数14934人，查出少报、漏报缴费基数35267万元，应补缴养老保险费9875万元；核定新年度被稽核单位人均缴费基数较上年度增长41%，应缴基金总量比上年度增加2.07亿元。5月份，省劳动保障厅和省监察厅联合下发了《关于开展社会保险费征缴执法检查的实施方案》的通知，提出了分四个阶段对全省社会保险费征缴进行全面执法检查，按照“下管一级”的原则进行重点执法。目前，各地正在与监察部门合作组织开展这项工作。截止到6

月底，通过稽核，查出少报、漏报缴费基数4.44亿元，少缴养老保险费1.24亿元，查出冒领、多领养老保险待遇114人，冒领多领养老金23万元，追回21万元。

4、社会化管理服务不断深入。以规范和完善社会化管理服务工作机制为重点，加快推进退休人员社区管理的步伐。一是强化社区劳动保障平台社会化服务功能。建立了社区平台社会化工作目标考核制度，实行工作业绩与代管服务费的下拨挂钩，督促社区劳动保障平台社会化管理服务工作的开展。二是认真做好退休人员档案的移交和整理工作。全省11个设区市都建立了退休人员档案管理中心，目前已收集退休人员档案30.16万人，占退休人员总数的36.43%。三是拓展社会化服务工作内容。各地在继续开展有利益于退休人员身心健康活动的同时，积极拓展社会化管理服务内容。截止到6月底，全省实行社会化管理服务的企业离退休人数达103.49万人，社会化管理率为98.23%，其中纳入社区管理人数为82.78万人，社区管理率为79.99%。

5、信息化建设进入新阶段。由于清华同方的违约，“省校合作”建设“金保工程”模式被迫终止。省厅及时调整了工作部署，结合我省实际，制定了金保工程建设新方案，拟以应用软件开发为突破口，采取统分结合的筹资模式，推动金保工程建设。在金保工程没有启动的情况下，继续组织抓好了日常的信息化工作，在去年实行省本级数据部省联网的基础上，今年将联网数据上传量扩大到了市县。

6、自身建设逐步提升。根据劳动保障部《关于印发加强社会保险经办能力建设意见的通知》（劳社部发[*]10号）精神，制定了《*省加强社会保险经办能力建设的实施意见》。配合38号文件的贯彻实施，草拟了《*省基本养老保险业务操作办法》。按照劳动保障部的要求，组织了部分设区市社会保险机构负责人参加劳动保障部的能力建设培训。与此同时，进一步加大对定点医疗机构的管理力度，医疗保险经办机构自身建设得到了进一步提高。此外，社会保险调研工作、宣传

工作等也取得了较好的成绩。

这些成绩的取得，是各级党委、政府高度重视，各有关部门大力支持配合的结果；是全省各级社会保险机构广大干部职工开拓创新，奋力拼搏的结果。在此，我代表省劳动保障厅、省社保局，向辛勤工作的全省社会保险机构的干部职工表示诚挚的慰问！

一是社会保险扩面工作虽然取得了一定的进展，但并没有改变覆盖面窄的现状。大量非公有制经济组织从业人员和灵活就业人员仍然没有纳入社会保险覆盖范围，个体私营经济参保率只有16.67%；工业园区企业参保工作始终难以取得突破，参保率很低；高危行业的工伤保险也没有取得实质性的进展。目前我省养老保险覆盖面是53%，全国平均是59%，医疗保险覆盖面是33%，全国是41%，工伤保险覆盖面是30%，全国是34%，生育保险覆盖面是23%，全国是24%，都低于全国平均水平。

二是社会保险基金征缴总量虽然有较快增长，但并没有改变基金总体支撑能力较为脆弱的局面。目前，我省已进入人口老龄化阶段，60岁以上的老人已超过全省人口的10%，这对社会保险基金支撑能力是一大考验。特别是今年下半年要调整离退休人员养老金，将会进一步扩大养老保险基金收支缺口，增加养老保险基金的支付压力。根据初步测算，这次调整养老金待遇，按全国平均水平，我省今年需要增支18个亿，相当于去年养老金发放总额的28%，去年全省有21个市县养老保险当期收不抵支，考虑今年调待因素，将有38个市县养老保险基金当期收不抵支。

三是养老金水平虽然逐年提高，但并没有改变我省养老金待遇一直徘徊在全国落后位置的面貌。目前，我省参保企业退休人员人均养老金只有526元/月，在全国位居后位，这个水平与我省经济发展水平排在全国第17位左右极不对称，制约了我省离退休人员生活水平的提高。不仅如此，企业

退休人员养老金待遇不平衡的问题还相当突出，“早、老、低”的问题比较突出，并因此引发了一些社会问题。

四是养老保险虽然实行了省级统筹，但省级调控的余地并不大。现在的养老保险制度规定，省里每年按照基金收缴的3%建立省级调剂金，全省大约一个多亿，但由于各市县养老保险发展差距较大，市县基金支撑能力不平衡，中央补助后，全省养老保险基金总量缺口不大，但结构性缺口较大，据初步统计，年结构性缺口达4亿左右，要解决结构性缺口问题，目前的省级统筹显得心有余而力不足。

五是社会保险基础工作虽然得到了一定的改善，但仍然远远满足不了工作需要。“金保工程”尚未正式启动，社会保险基础设施建设较为落后，工作条件和工作经费仍然难以得到有效保障；“五保合一，统一征收”的困难较多，社会保险政策尚需进一步规范，业务流程亟待统一，社会保险基础工作与参保对象的需求差距很大。

二、今年下半年社会保险工作的主要任务

今年下半年，各级社会保险机构要对照年初的目标任务，抓住最后5个月的时间，有针对性地采取措施，确保今年各项工作任务地完成。

1、全面落实省政府8号文件，进一步完善养老保险制度。贯彻8号文件既是一项紧迫的工作，又是一项长期的任务。今年下半年的工作重点：一是落实计发办法改革。从7月1日起按新的养老金计发办法执行，在省政府计发办法没有出台之前，继续按老办法计算待遇，省政府计发办法出台后，办理退休的人员要按新的计发办法办理。二是启动个体工商户缴费政策的统一工作。从今年7月1日起，将个体工商户的缴费比例提高到17%，缴费基数提高到设区市在岗职工平均工资的70%。三是抓好政策宣传，消除职工对新的养老保险制度的顾虑。要宣传新的计发办法不会降低退休人员的待遇，只会提高退

休人员的待遇;要宣传参加社会保险是好事，提高个体工商户缴费，不是负担，是让他们享受与国有企业职工一样的退休待遇。要用量化的方式，将新老缴费政策进行对比，让他们知道提高缴费会受益更多。做实个人帐户、提高统筹层次、企业年金、社会化管理服务、能力建设等工作，都要积极地往前推进。这些虽然是长期性的工作，但各地也要制定一个计划，逐步把工作开展起来。

2、进一步扩大社会保险覆盖面，确保今年扩面任务的全面完成。今年的扩面征缴工作任务十分繁重，与去年同期相比，扩面工作取得了较大的进展，但离目标任务仍有一定的差距，特别是扩面工作各地进展不平衡，部分县市没有实现时间过半，任务过半，个别市县的参保人数甚至出现负增长，基金征缴的情况也存在类似问题，越是支付压力大的市县，增收的幅度反而不大，甚至下降。各级社会保险机构要认真分析存在的问题，进一步推动扩面征缴工作的开展。要以完善养老保险制度为契机，强化参保缴费的激励约束机制，使职工的养老保险待遇与职工的缴费时间和缴费多少更加紧密地结合起来，调动职工主动参保的热情，掀起新一轮扩面工作的高潮。要认真落实社会保险补贴政策，为符合条件的人员减轻缴费负担，充分调动下岗失业人员接续养老保险的积极性。要开辟解除劳动关系人员续保缴费的“绿色通道”，尽可能方便解除劳动关系人员续保。要按照劳动保障部要求，积极开展农民工参加医疗保险专项扩面行动。要以高危行业参加工伤保险为重点，推进“平安计划”的顺利实施。

3、大力加强社会保险稽核工作，进一步挖掘基金征缴潜力。

认真落实好百户优势企业专项稽核整改工作，对在百户优势企业稽核工作中发现问题的，要限期责令整改，拒不整改的，要推进劳动保障监察程序，保证整改落实到位。进一步做好社会保险费征缴执法检查工作，各级社会保险机构要抓住机遇，着力在提高缴费基数上做文章，并加强与监察部门和劳动保障监察机构的联系，主动提供在扩面征缴工作中碰到

的“钉子户”名单，申请当地监察部门和劳动保障监察机构进行执法，对当地执法有困难的，申请上一级监察部门和劳动保障监察机构执法。通过这次执法检查行动，一方面要把“钉子户”拔了；另一方面要以“钉子户”为典型，宣传参加社会保险的强制性和义务性，提高企业和职工的认识，使参加社会保险逐步成为企业和职工的自觉行为，减少今后社会保险机构扩面征缴的阻力。要继续抓好行业企业为重点的专项稽核，按照时间要求完成工作任务。有重点、有步骤地抓好企业缴费诚信制度建设，要强化各级政府在清欠工作中的责任，通过稽核掌握企业的补缴能力，有针对性地采取清欠措施，努力破解“前清后欠，边清边欠”的难题。

4、做好企业离退休人员调待工作，继续确保离退休人员养老金的按时足额发放。社会保险机构在离退休人员养老金的调整工作中，担负着极其繁重的任务，每一位离退休人员增加的养老金都需要社会保险机构发放到他们的手中。按照部里的要求，8月底要完成调整工作。一是认真做好测算工作。要3年的帐一起算，当期基金能收多少，中央转移支付能补多少，把这个大帐算清楚，资金有缺口要早向当地政府报告，把困难和问题反映清楚。该加强征缴要加强征缴，该地方财政拿钱的地方财政要拿钱。二是提前做好资金调度。这次中央对调待的补助是全国人均调整额的40%。由于我省的企业养老金水平在全国排名靠后，我省的调整幅度可能要略高于全国平均水平，高出部分中央不会补，要各地自己想办法解决。各级社会保险机构要积极向政府如实汇报资金情况，确保调待政策和资金落实到位，绝不能因为调待产生当期拖欠。三是按照国务院的统一部署，多做少说，不要擅自向社会宣传，不要抢新闻和擅自发布信息，要把握好宣传的时机，积极向企业离退休人员做深入细致的思想政治工作。要加强市县与省里的沟通，重大问题要及时上报，要确保调待工作平稳进行，维护社会稳定。

5、稳步推进省级统筹基金预算管理，进一步强化社会保险基金管理。实行养老保险省级统筹预算管理，是对养老保险省

级统筹制度的一次重大调整。实行省级统筹基金预算管理主要基于如下几条原则：一是强化各级地方政府对社会保险的责任意识，改变少数地方政府的负责同志等、靠、要的思想。二是鼓励征缴，彻底改变养老金转移支付按缺口分配的思维模式。三是公平预算。剔除有关因素后，完全以当地从业人员和职工平均工资作为编制预算的依据，做到按同一个标准、同一种方法编制预算，保证预算的公平性。四是强化调控。一方面争取提高省级统筹调剂金比例，增强省级调控能力；另一方面强化省级统筹调剂金的作用，改变过去“撒胡椒面”的做法，把省级统筹调剂金作为一种应急资金，用于应付突发事件，增强省里对突发事件的处理能力。此外，根据劳动保障部的部署，今年下半年，各市要重点围绕由医疗保险基金支付的住院和门诊大病进行检查，重点查处今年以来定点医疗机构“挂床或冒名住院”、“伪造医疗文书”等恶意骗取医疗保险基金的行为，随时做好迎接劳动保障部和省里医疗保险专项检查的准备。按照《工伤保险条例》的要求，落实工伤保险基金储备金制度，加强储备金的管理，提高工伤保险抗风险的能力。

6、积极开展企业退休人员基本情况调查，进一步加强社会化管理服务工作。根据劳动保障部部署，今年下半年要在全国内开展一次企业退休人员基本情况调查，我省已经专门召开了会议进行布置。这次调查有几个特点，一是范围广，各市县都要参与；二是人数多，我省预计调查对象总数达60多万人；三是时间紧，8月中旬要完成调查任务；四是要求高，劳动保障部专门设计了调查问卷、指标涉及退休人员生活的方方面面。现在距完成时间只有一个月的时间了。各地要加强领导，成立调查小组，争取相关部门支持，充分发挥社区的作用，做好调查工作；要严格执行调查的标准和口径，确保调查质量；还要做好调查数据的录入汇总和分析工作。继续贯彻赣办发[20xx]13号文件，进一步落实劳动保障站、所退休人员社会化管理服务工作的各项职责，充分发挥劳动保障工作平台在社会化管理服务工作中的作用。在继续做好日常服务工作的基础上，进一步拓展社会化管理服务内容，结合

本地实际，加快公共老年服务和网络建设，条件具备的地方，要逐步开展老年护理服务，发展退休人员公寓，为退休人员提供更多更好的服务。

7、进一步加强社会保险基础建设，夯实社会保险工作基础。

社会保险工作是一项涉及面广、工作量大的事务性工作，对基础工作要求很高。一是要加强基础设施建设。要按照省局印发的《关于规范全省社会保险经办机构业务经办大厅建设指导性意见》要求，规范经办大厅的建设。新建和改造经办大厅的地方，要坚持高标准，具有前瞻性，考虑事业发展的需要。按照劳动保障部的要求，经办大厅要按照前台服务区、后台支持区、档案资料保管区、办公区四大功能区域设计。标识与色彩、硬件配备、窗口设置等方面均要逐步执行统一标准。二是要加强业务建设。要规范业务流程，优化岗位设置，提高经办效率。要制定各项技术标准，努力实现管理的精细化和信息化，提高服务质量。为了推动业务建设的加快发展，劳动保障部提出开展创建社会保险“三化”建设示范城市活动，部里已经拿出了《关于创建社会保险三化建设示范城市的方案》，要求各个省申报3-4个候选示范城市，省局将按照部里的要求进行具体布置，希望各市踊跃申报。三是加强信息化建设。以软件开发为突破口启动金保工程建设。各地要继续以数据整理工作为重点，以提高数据质量为核心，做好“金保工程”建设的准备工作。

8、切实加强社会保险经办能力建设，进一步提高社会保险经办水平。

加强经办能力建设，一是要加强学习，提高干部队伍的整体素质。按照劳动保障部《关于开展全国社会保险经办人员培训工作的通知》（劳社部发[*]18号）的要求，建立健全培训制度，争取用2-3年的时间对全省经办机构工作人员进行一次轮训。鼓励和推荐干部职工参加各种形式的学历教育。积极争取当地党委、政府的重视，主动加强与当地组织人事部门的联系，实行凡进必考制度，经办机构录用工作人员要按公务员考试模式，提高录用门槛。二是要完善管理体制，

加强经办管理。各级劳动保障部门要在现有经办机构管理体制的基础上，整合社会保险各种资源，推行“五险合一”的经办模式，尽快实行社会保险费统一征缴。有条件的地方，要实行各险种的征收和支付集中在一个经办大厅完成的经办模式，切实降低管理成本，方便用人单位和个人参保缴费。加强社会保险机构管理体制建设，要按照精简、统一、效能的原则，逐步统一社会保险经办机构的名称、内部设置、行政级别。积极争取当地人事、编制部门支持，解决社会保险经办机构人员编制等问题。同时要建立与工作绩效挂钩的经费保障机制。各级劳动保障部门要和财政部门积极协商，确定社会保险经办机构工作经费标准、渠道和保障办法，实行全额拨款。在养老保险基金征缴激励机制的基础上，探索医疗保险和其他险种基金征缴激励机制，逐步形成统一完整的社会保险费征缴激励机制。三是完善服务体系，提高服务水平。用1-2年的时间统一业务经办流程和经办大厅服务标准。各级社会保险机构要实行“首问责任制”，限时办结制，明确登记、异动、待遇审核、支付等业务环节办结的最长时限。实行政务公开，自觉接受社会的公开监督。

同志们，这次会议布置的工作很多，希望大家回去以后，向劳动保障局党组汇报，有些重要工作，如38号文件的贯彻、养老金的调整，还要向当地政府汇报。今年的社会保险工作任务十分繁重，不仅工作量大，而且工作难度也大，各级社会保险机构一方面要继续开拓，克服困难，努力工作，另一方面还要统筹兼顾，合理安排。只有这样，才能够把今年各项社会保险工作完成好，为促进我省经济发展，维护社会稳定，构建社会主义和谐社会作出更大的贡献。

医院导医年度工作总结 医院导医工作总结篇三

2015年检验科在各位院领导的正确领导下，在科室全体工作人员共同努力下，检验科用心参加医院的各项政治活动和业务学习，提高自身思想认识和服务技能，提高检验队伍素质，树立全心全意为人民服务的思想，想病人之所想，急病

人之所急，围绕医院发展大局，用心开展各项工作，顺利完成2015年的各种工作。现将2015年的检验科工作状况总结如下。

一、基本状况

1、人员方面：检验科目前共有16名专业技术人员(其中病理科3名)。正式职工13名，其中一名于今年11月轮转结束，正式定入我科;临时聘用人员3名。

2、科室行政组成：现含病理科、输血科、检验科;

检验科设有临检室、生化室、免疫室、微生物室[hiv快速检测点。在人员少、检验室多、工作压力大的状况下，除完成日常门诊、住院患者的常规检验工作外，并负责完成高考学生体检7000余人次、应征青年入伍体检约800人次以及社会团体体检约2000人次。

二、医德医风和医疗质量方面

全科人员具有强烈的事业心和职责感，热情的对待每一个前来检查的病人，做到“急病人之所急，想病人之所想”，全心全意为病人服务。为保证工作质量，我科各室人员努力完成日常检验工作及各类检验仪器的每日标准、质控等工作，确保检验结果的准确可靠。

在工作中对不贴合检验要求的标本，耐心地向病人解释，和病人说明原因，取得病人的认可，重新留取标本。对工作中发现的问题及时纠正，时刻与各科室持续联系。我科员工严格遵守纪律，不迟到、不早退、不串岗、不旷工，无医疗差错。在工作上，大家注重各种知识的学习与积累，不断提高综合素质和工作潜力。

三、科室建设:

去年我科建立了微生物实验室和实验室信息化系统(lis)[]为加强我科微生物室的专业技术的提高,我科去年派了一人进修学习,今年继续派出一人前往省级医院进行微生物检验的规范化培训,并都已回到科室正常上班,从而为我科微生物检验有了必须的人才保障;随着我科实验室信息化系统的使用,逐渐积累经验,不断提高工作效率,也为防范医疗差错事件的发生带来了可靠保障。

四、工作完成状况

1、2015年,我科在每一天按质按量完成各种常规检验工作外,并用心参与医院的全国中医药示范单位的评审及医院中医药干预igt科研项目的筛检工作,顺利完成高考体检及征兵体检以及社会团体的体检工作。

2、截止11月底,全科业务收入到达8626479元(不包含体检),较去年同期增长31.487%,共检测样本120941人次,较去年增长16.801%,人均9303人次,同比人均增长6.894%。随着工作量不断攀升,科室成员提前到岗、推迟下班,认真检测,保证每一天结果按时发出,对病人服务态度明显改善;检验科的工作量大,环节多,工作上稍有疏忽便会造成极大的工作隐患,并会常常导致临床医生的误诊误治,因此工作中我科工作人员都严格执行查对制度,包括病人的信息、抽血注意事项等,严把分析前、中、后的质量控制关。

3、作好各实验仪器的维护和保养工作,对出现各类故障,认真研究,用心应对,及时自行或在工程师远程指导下解决问题,保证我科各类仪器的正常运行,从而保证检验结果发出的及时性。

4、注重检验质量,保证检验结果的准确性。规范了临床检验室内质量控制,同时用心参加省临床检验中心室间质量评价活动,在免疫、生化、血液、尿液等六个项目评价中均取得了良好成绩,充分显示了我科实验项目检测结果的准确性和

在各实验室间的可比性。

5、加强与临床沟通。为更好服务于患者及临床，我科室人员用心主动与相关科室进行沟通，工作中发现问题，主动联系相关科室的医护人员，用心协调处理各种工作中出现的问题；并用心与外部单位如曲靖市中心血站、昆明金域检验中心协调，处理好相关问题。

6、科室服务水平不断提高。一切工作以检验质量为核心，避免差错事故的发生，坚持要求我科各医务人员具有高度的服务意识，全力搞好以病人为中心的服务工作。针对群众提出的热点难点问题，结合科室实际状况认真加以研究和解决，赢得了病人的信赖。

7、为了满足临床对检验项目的需求，坚持每年都有新项目的开展，今年我科新增的检验项目是胱抑素c为临床了带给更加灵敏的肾功能监测；并且为了满足临床需求，检验科在院领导的支持下，加强与第三方实验室的合作，将我院目前无条件完成的检验项目进行委托检验。

二、存在的问题

2、科室人员结构不尽合理，科学分工难以实现；部分检验专业成员进修学习等机会较少，业务素质有待提高。

3、个别专业设备落后，严重影响实验结果的准确性和及时性。

4、科室工作人员的工作及学习用心性有待提升，须不断增强为患者服务的思想意识。

2016年工作计划：

1、我们将继续按照等级医院评审的要求认真完成各种工作，包括各种仪器使用记录等，工作中严格按照操作规程进行各

种检验，按照建立的各种流程进行各项工作。

2、不断改善工作方式，提高工作效率，降低工作成本；

3、查找出我科现有薄弱环节，根据实际状况，适当派出人员进修或者各种开会学习，同时加强科室内部学习，不断提高我科工作人员对新技术、新项目的学习，为科室工作及检验人可持续发展，不断提高检验潜力，为临床带给可靠的检验结果。

4、加强管理。加强科室人员职责心及医德管理，严防检验工作中医疗差错事件的发生；加强职工医德医风教育，减少患者的投诉，造就一个良好、和谐的医患关系氛围；进一步加强试剂耗材管理，以满足工作所需，又不至于造成浪费。

总之，在过去的一年内，我科取得了不少成绩，但仍然在较多问题，在即将到来的2016年，我科始终将“及时、准确、可靠”作为我们工作的核心和动力，始终将“提高检验服务质量”作为我们的生命线，以更加旺盛的精力和饱满的热情去完成明年的各项任务。

医院导医年度工作总结 医院导医工作总结篇四

新春伊始，财政系统广大干部职工齐聚一堂，总结过去，表彰先进，共商财政发展大计。这对于大家认清形势、明确目标、从早抓起、从头抓紧，把今年的工作做得更好，十分必要，也很有意义。借此机会，我代表县委、县政府，向全县财政系统的干部职工致以亲切的慰问和良好的祝愿！向在20xx年财政工作中取得优异成绩的先进集体和先进工作者表示热烈的祝贺！

一是财政收支规模再创新高。面对部分骨干企业效益下滑、税收下降、政策性减税等带来的新挑战，县财政部门沉着应

对，迎难而上，全力落实抓收入、保增长的具体措施，全年地方财政收入继20xx年超过1亿元大关后□20xx年又历史性突破了2亿元大关，增幅达到24.3%，高于gdp增幅5.4个百分点；财政支出继20xx年超过5亿元关口后□20xx年又超过10亿元，增幅达到21.3%，3年增长了一倍。财政收支在困难重重的情况下，再创历史新高，这是非常不容易的，充分体现了广大财政干部顾全大局、顽强拼搏、扎实工作的好精神风貌。

二是财政支出结构进一步优化□20xx年，全县民生工程完成投资6.24亿元，占财政总支出10.1亿元的62%，较上年增长95.6%。其中最能体现公共财政要求的农林水、教育、卫生、住房保障支出增幅分别达到50.7%、50.5%、118.5%和712%，均大幅超过财政支出平均增长水平，公共财政支出比重逐年增加，结构不断优化，民生财政步伐不断加快。

三是财政促进发展卓有成效。财政部门一方面树立“大财政”的理财观念，积极争取中央及省市政策和资金扶持，全年获取各类补助资金超过8亿元，较上年净增1.2亿元，新增转移支付首次超过了凤翔、扶风等周边县区，有效缓解了县镇财政困难，同时将4092万元的财政预算赤字全部消化，实现了全年收支预算平衡，这是一个很了不起的成就。另一方面，积极筹措资金，大力支持重点项目建设、招商引资工作，千方百计扶持企业发展，有力促进了县域经济的快速发展。

四是财政改革管理更加高效。在财力紧张的情况下，加快推进收入分配制度改革，进一步增加了干部收入；继续实施部门预算、国库集中支付、农村综合改革，完善国有资产、政府采购管理；积极开展“小金库”、公车专项治理；全面加强财政资金监督检查，使财政运行机制更加合理，财政管理的科学化、精细化、规范化水平日益提高。

五是队伍素质明显增强。通过开展财政管理提升年等活动，着力提高财政干部的政治业务素质，提升干部队伍的管理服务水平，更好地适应了财政事业发展的需要。从全县年

度目标责任制考核结果和行风评议等情况就可以看出□20xx年财政多项工作“摘金夺银”，财政窗口形象得到广泛认可，干部职工的大局意识、服务意识进一步增强，整体素质得到很大提升。

综观20xx年财政工作，收支增长快，保障能力强，监督力度大，成绩显著，亮点突出，为县域经济社会发展做出了积极贡献。对财政部门的工作，县委、县政府是充分肯定的，也是十分满意的。这些成绩的取得，是全县财政系统求真务实、开拓进取、扎实工作的结果。在此，我代表县委、县政府向奋战在财政战线上的广大干部职工表示衷心的感谢和崇高的敬意！

二、认清形势，统一思想，切实增强做好财政工作的责任感和使命感

去年的财政工作虽然取得了令人鼓舞的成绩，但是我们也必须清醒地认识到，今年财政工作形势仍然不容乐观。可以说是机遇与挑战并存，希望和困难同在。我们应当理性分析当前财政工作面临的新形势，只有这样，才能把握前进中的机遇，克服发展中的困难，积极应对，实现财政工作的新跨越。

从面临的困难来说，主要有三个方面：

5.2亿元，年均要增长30%，而且这个增长是在高基数上的增长□20xx年我县地方财政收入增幅只有24.3%，要实现收入的稳定快速增长，这个压力是非常大的。二是位次的压力。财政收入和地方财力的增长是地区间综合竞争力的重要对比指标。去年我县财政总收入、地方财政收入总量和地方财政收入增幅，在全市县区排名中处于中下游。这样的位置，与我们跨越发展的目标是有差距的。三是财源的压力□20xx年，我县财源骨干企业受市场因素影响，上缴税收下降，55户骨干企业纳税贡献率仅占地方财政收入的40%，较上年的所下降。可以说，我县目前现有财源基础较为单一，新兴财源不足，

纳税能力不强。四是征收的压力。近几年来，我县不断加大税收征管的力度，应该说目前可以挖掘的空间越来越小。此外，由于相当一部分招商引资企业尚未进入财政收获期，财政征收的压力日益加大。

2、刚性支出居高不下。近几年来，我县通过合理调整结构、控减一般支出等措施，突出重点，保证了机关事业单位职工工资、津贴的按时足额发放，保证了社会保障资金的足额安排，保证了党政机关的正常运转，也保证了政法、农业、教育、科技等支出的法定增长。但是，刚性支出居高不下的问题尚未得到根本解决，支出的弦一直绷得很紧。一是刚性支出盘子越来越大。表现在：工资津补贴等刚性支出增加较多；农业、教育、社会保障等需要财政增加预算安排。特别是县政府为民承诺的十件实事，所需资金更应想方设法予以解决，不然我们无法向全县人民交代。二是支出结构不合理。由于地方可用财力不足，我们的财政在很大程度上仍是“吃饭”财政，用于经济建设和社会事业的资金规模不大。三是调控能力下降。在我县财政的总盘子内，有一部分是通过非税收入统筹和政府性基金来实现收支平衡的。20xx年非税收入就占到地方财政收入的29%。随着国家规范相关收费政策的出台，非税收入的盘子越来越小，资金调控余地也越来越小，财政收支平衡的压力加大。可以说，当前财政刚性支出的基数逐年提高，盘子越来越大，压力只增不减。

3、财政风险日益凸现。我县过去一些社会事业是用贷款借款来兴办人，用明天的钱办了今天的事，但由于以前出台的政策已作了调整，失去了还款的来源，一部分已转化为政府负债。据市审计部门去年审计，目前我县政府债务余额已达4.1亿元，是20xx地方财政收入的2倍多，财政运行风险加剧。

在看到困难的同时，我们更要看到当前财政工作面临的难得机遇：

1、从财政政策来看，中央经济工作会议提出，继续保持宏观经济政策的连续性和稳定性，实施积极的财政政策，增加对民生领域和社会事业支持保障力度，加大对“三农”、科技、教育等方面的投入，加大对西部大开发的支持力度。市第十一次党代会也对增加财政收入、扩大内需、发展三农和改善民生等做出了全面的安排和部署，特别提出要把蔡家坡建设成为宝鸡大城市副中心，把岐山县城建设成为10万人口以上的区域性中心城市。这些政策，对于我县带来了很大机遇，存在较大的发展空间和政策争取空间。

2、从岐山实际来看，通过近几年的努力，特别是“三大战略”的实施，我们已具备一定的物质基础和发展条件，产业优势得到进一步的发挥。工业领域以汽车及零部件、建材、食品为支柱的企业得到快速发展，城镇建设异军突起，县城、周公庙景区建设速度加快，建设规模扩大，房地产、基础设施建设对全县经济发展起到了有力的拉动作用，实现的税收成为财政增收的重要来源。去年，省政府出台《关于支持宝鸡加快建设关中——天水经济区副中心城市的意见》，为我县建设宝鸡大城市副中心、区域性中心城市提供了良好的政策环境。我县作为全省扩权强县试点县，蔡家坡镇作为全省30个重点示范镇和全国25个经济发达镇行政管理体制改革试点镇之一，为我们争取项目、资金，加快基础设施建设，壮大综合实力，提供了战略机遇。

3、从财政队伍来看，我们有一支勇于创新、作风务实、善打硬仗、能打胜仗的财政干部队伍。在县财政局领导班子的坚强领导下，广大财政干部开拓创新，迎难而上，在抓收入、争资金、保民生、促发展方面取得了显著成绩。我相信，我们财政局有这么一个好班子、一支好队伍，我们就一定能够克服前进中的困难，抓住发展中的机遇，圆满完成财政各项任务；财政工作一定会大有可为，充满希望。

三、再接再厉，奋力拼搏，努力推动全县财政工作实现新跨越

20xx年，是新一届政府的开局之年，也是承上启下、乘势而上、跨越发展的关键之年。做好今年的财政工作意义重大、责任重大。全县财政部门要按照县委、县政府的一系列重大决策部署，服务发展大局，突出工作重点，狠抓关键措施，力争在四个方面实现新的突破。

(一)抓增收，在组织收入上求突破。抓收入是财政工作的核心。作为县长，我最关心的是财政收入和财源建设，这不仅是市上考核的要求，更是县域经济发展的需要。一方面，我们要千方百计抓好地方财政收入。县xx届人大一次会议确定我县20xx年地方财政收入任务为2.235亿元，增长16%，较上年预算1.926亿元增加了3090万元，而且市上中途可能还要追加任务。因此，财政收入任务是异常繁重的。对咱们财政系统的全体干部而言，都是一个严峻的考验，我们必须变压力为动力，克服一切困难，千方百计确保任务完成。要将任务分解落实到相关单位、相关股室，落实到具体人，确保任务不悬不空。要明确时限，倒排进度，严格考核，通过目标责任考核来凝聚人心，形成目标同向、工作同心的整体合力，形成一级抓一级、级级抓落实工作氛围，全力保障财税收入任务的完成。另一方面，要在争资金、争项目、争政策上做足文章。财政部门要发挥主渠道作用，强化“争”的意识，加大“跑”的力度，不仅要身体力行自己争，还要帮着部门单位争；不仅要争取政策谋长远，还要争取资金保当前。在这方面，我们要花大气力来研究政策，灵通信息，洞察国家在保障民生、扩大消费、支持三农、发展经济、加快西部大开发等方面的政策措施，确保岐山争取更多的利益，赢得更多的主动。现在国家在这方面的倾斜、扶持力度很大，关键看我们会不会争取，能不能争到。要通过资金争取的大突破，缓解县镇财政困难的局面，促进县域经济社会的大发展。

(二)抓支出，在促进发展上求突破。我们常讲“收入看能力、支出看水平”。尽管这几年我县财政收入有了大幅增加，但支出的规模远远大于财政收入增幅，去年我县的财政支出规

模就达到10亿元，是地方财政收入的5倍。从这个意义上讲，组织收入难，但如何用好、花好这笔钱，把每一笔钱都用到刀刃上，同样也是一个难题，考验着我们的智慧。在支出的问题上，我们必须坚持有保有压、有所为有所不为。一要保民生。民生连民心、民生无小事。近年来，中省市对民生工程高度关注，下达给我们的任务都是刚性的，并将其列入目标责任考核和行政问责之中。各项民生工程，既有上级明确要求的，也有老百姓密切关注的教育、保障性住房、社会保障、医疗卫生等方面的内容，这些项目省市明确要求县级财政配套，尽管财政压力非常大，但必须千方百计予以保证，以民生工程的实施让人们群众共享改革发展成果。二要保发展。这些年，我们持续狠抓招商引资和项目建设，相继引进和建设了一批事关岐山长远发展的大项目、好项目，随着这些项目的落户、建设和投产，对县域经济社会发展的促进作用已经初步显现，也必将为财源建设起到支撑作用，这已经成为一个良性的循环。所以，今后我们的财政投入仍然要向这一方面倾斜，把重点项目支持好、把招商引资支持好，保障县域经济加快发展。三要保工资。近几年来，我们在财力困难的情况下，提高了公务员津补贴和事业单位绩效工作，逐步提高了住房公积金和医保补助标准，这一点我们做得很好，特别是干部津补贴标准在全市也是名列前茅的。今后要继续坚持，把保工资放在财政支出的首位，确保干部工资按时足额发放，确保事关干部切身利益的政策落实到位。与此同时，我们还要做好保稳定、保运转等各项工作，这些都是硬任务，必须保证，来不得半点马虎。

(三)抓管理，在提高资金效益上求突破。深化财政改革，是完善公共财政体系，实现财政可持续发展的内在要求，也是增强财政资金使用绩效的现实需要。客观地讲，我们目前仍然是“吃饭型”财政，如何使有限的资金发挥最大的效益，是我们必须深入分析并认真解决的重大问题。在这方面，我们已经在实践中总结出了一整套行之有效的措施，今后必须切实抓好落实。这里我强调几点。一要强化预算管理。硬化预算约束，严格预算执行，坚持预算管理科学化、精细化，

做到该保必保、该压必压、该停必停，切实增强预算执行的严肃性。要深入推进国库集中支付制度改革，扩大改革试点范围，逐步将所有财政性资金纳入国库单一账户体系管理，实现对财政资金支付的动态监控。二要管好用好项目资金。这几年，我们实施的项目越来越多，投资也越来越大，财政部门要在管理项目、管理资金上想些办法，真正发挥财政资金四两拨千斤的作用。现在我们实施的每一个项目都有具体的资金管理办 法，关键在于执行，资金拨付的程序要严格缜密，绝不能出现跑冒滴漏的现象。三要加大资金整合力度。现在我们一些部门在争取和实施项目中各自为政，缺乏通盘考虑，总体效益不高的问题比较突出。对此，我们的思路是明确的，要把有限的财政资金整合起来，劲往一处使，钱往一处投，产业好的我们搞基础配套，基础条件好的我们发展产业，着力解决基础设施和产业发展不配套的问题。这一方面，我们还有潜力可挖，希望大家认真思考。四要坚持勤俭节约办事。尽管近年来我县财政情况有了一定好转，但与发展需求相比，我们的财力仍然捉襟见肘，一些长期想办的事情因为没有钱而迟迟难以实施。要坚持有保有压的原则，厉行节约，从严控制和压缩一般性支出，坚持勤俭办事业，坚决反对铺张浪费，严格控制公务购车、会议、公务接待等经费，努力降低机关运行成本，真正把钱花在刀刃上，花出效益，花出水平，着力推动经济社会全面协调可持续发展，建设节俭财政、精细财政。五要强化财政监督管理。要在加大国有资产运营力度、实现国有资产保值增值上，要有新的思路、新的举措、新的办法。对不上交国有资产收益、随意变卖资产的行为要严肃查处。要加强对政府采购行为的监督，完善政府采购信息的收集、统计和发布，改进采购方法和模式，提高采购效益。要加强重点专项支出的监督，建立健全覆盖所有政府性资金和财政运行全过程的监督机制，关口前移，强化事前和事中监督，做到财政性资金都必须加强跟踪问效，提高财政资金的使用效益。

(四)抓素质，在干部队伍建设上求突破。财政部门作为政府的经济综合部门，承担着政府的一切收支活动，政策性强，

工作量大，涉及面广，方方面面对我们的要求也就更高。在此，我给大家提几点希望和要求。一要加强学习。就财政部门而言，既要适应政府工作职能转变的要求，又要适应新时期财政工作的需要，如何适应这一新形势、新要求，这就要求大家不断开拓个人境界，认真学习财税专业知识，认识财税运行规律，掌握财税调节经济的重要职能。同时，还要紧密结合县情，认真思考，深入分析，多做基础性调查研究，多提合理化建议，为政府科学决策做好参谋。二要抓好队伍建设。财政改革与发展，离不开一支高素质的干部队伍。要按照“政治过硬、业务精湛、作风优良、群众满意”的要求，大力抓好干部的学习、培养和任用，在系统内形成凝心聚力干事创业的浓厚氛围。在班子建设上，每个单位的班长要充分发挥核心领导作用，为班子创造一种团结、民主、和谐的氛围，其他班子成员要各司其职、各负其责，自觉维护班长的权威，认真履行好自己的职责。班子每个成员都要坚持民主集中制原则，做到“大事讲原则、小事讲风格”，既要分工，更要合作。每一位干部职工要有团队意识、团队精神，善于从团队的成功中寻找个人的成功，从他人的成功中寻找自己的成功，这是一种境界，也是一种修养。三要廉洁守法。财政干部从事经济工作，与钱打交道，廉洁守法尤为重要。要完善权力约束机制，坚持做到用制度管事、用制度管人，用制度管钱，确保不出问题，不犯错误；要深入推进党风廉政建设，遵规守纪，坚持原则，廉洁自律，营造风清气正的工作环境，树立财政系统的良好形象。

同志们，今年的财政工作任务十分繁重和艰巨。希望财政部门广大财政干部职工把思想和认识统一到县委、县政府的决策部署上来，把力量和行动凝聚到推进财政工作跨越发展上来，开拓创新，扎实工作，圆满完成各项财政目标任务，为加快建设富裕岐山、人文岐山、生态岐山、和谐岐山，推动富民强县做出新的更大的贡献！

谢谢大家！

医院导医年度工作总结 医院导医工作总结篇五

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

注重临床科研工作，积极参加科内各项科研工作并取得相关成绩，目前仍有相关课题工作，并能坚持理论结合实际，总结临床资料积极撰写论文，目前有数篇论文待发表。同时认真完成各院校实习生及外院进修医生的带教工作，并能以身作则，医学教，育网|搜集整理积极指导下一级医生完成学习诊治工作，并负责教学三基培训、讲课等，进一步提高自身基本理论知识。

注重人才的培养，自任职以来，积极指导下一级医师的工作。在妇幼卫生人员的培训中，担负组织和教学任务，由本人具体指导培训的各级妇幼人员达2千余人次，提高了各级妇幼人员的工作能力，真正发挥了业务骨干作用。

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。

加强礼仪知识的学习。光工作中学习的远远不够，在业余时间还必须学习相关的专业知识，了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识。

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。

深入开展先进性教育，提高干部职工的政治思想素质。今年7月份以来，我院坚决贯彻县委关于开展先进性教育活动的总体部署和工作要求，统一思想，坚定信心，认真从理想信念，党员意识，执政意识，事业心和责任心，思想作风和政治理论水平，工作作风和工作能力等各方面查找不足，扎实工作，认真整改，通过义诊、为基层卫生院捐款等多种方式开展先进性教育，到达了党员受教育、群众得实惠的目标，也进一步提高了医院干部职工救死扶伤和全心全意为人民服务的宗旨教育，并通过实施开展“诚信在卫生，满意在医院”活动、组织“展白衣天使风采，树共产党员形象活动、开展”医院管理年“活动和实施”医疗惠民工程“四项举措推动了医院各项工作的进步。

在接待来访人员的时候，最重要的是态度，接待人员自身要有亲和感，与人交谈要保持笑容语，气温和，认真耐心询问来访人员的来访目的，再进行初步筛选确定如何处理。