

# 最新导医工作总结及计划(精选7篇)

在现实生活中，我们常常会面临各种变化和不确定性。计划可以帮助我们应对这些变化和不确定性，使我们能够更好地适应环境和情况的变化。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢！

## 导医工作总结及计划篇一

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、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。

总结涵盖了一个人在工作中的优秀的一面和不足的一面，可以让人更清楚的认识自己、更迅速的提升自己，以便以后更好的参与到工作中，发挥自己的优势，展现自己的才能，但是，该怎样做出一个好的工作总结呢？下面是出国留学网工作总结频道的小编给大家分享的工作总结，其中还有季度工作总结、实习工作总结、人事工作总结等内容，想看更多工作总结范文与计划的文章，欢迎登录前台本站。

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。

## 导医工作总结及计划篇二

自从踏入乡村医生的工作中，在各级领导的帮助和今年上半年，我在院领导的正确领导下，认真开展各项医疗工作，认真负责的做好医疗工作。救死扶伤，治病救人是医生的职责所在，为此，我抱着为患者负责的精神，积极做好各项工作，热情接待每一位患者，坚持把工作献给社会，把爱心捧给患者，受到了村民的好评。重点强化以人为本的职业责任，职业美德，职业纪律教育，以一切为病人，一切方便病人，现对今年上半年的工作进行以下总结。

积极改善就医环境，树立卫生室良好形象。进一步完善各项规章制度，建立健全技校规范，操作规程，工作质量标准，使

医疗活动有章可依，有规可循，严防医疗差错事故的发生。

严格执行卫生部关于医院感染管理规范 and 消毒隔离技术规范，合理使用抗生素，检验核对制度，加强一次性医疗用品的使用管理，按要求消毒，毁形，焚烧处理。

认真写门诊日志，按时统计上报，处方各种表册按规定填写。身兼数职，由于条件所限，在护理与药事方面的工作也由我一人担任，在这两方面我仍需不断地努力学习，做到规范护理的合理安全用药。在日常诊疗活动中，我尽量发挥做为一名中医师的特长，用中医四诊辩症的理论 and 针灸理疗特色为 广大农村医患服务。

除了正常的上下班外，按时参加值班制度。配合本院下乡送健康服务活动，积极参与，并做好基本的服务工作。坚持为村民进行健康咨询及宣传工作，努力贯彻预防医学在基层的优势。按时参加本院的例会及业务学习培训，并记录完整。于今年取得了中医全科医师主治资格。

在上半年里，我所有的工作与生活都与各位领导及同事的帮助这密不可分，我怀着真诚的心情感谢大家，在下半年，我要严格要求自己，刻苦钻研，勤奋好学，态度端正，目标明确，掌握一些专业知识和技能，做到理论联系实际。养成良好的生活习惯，严谨的生活态度和积极的学习习惯，拥有自己良好的处事原则，本着修合无人见，存心有天知的真理过好每一天。

### 导医工作总结及计划篇三

两天的导医工作结束了。我很怀念。虽然还有机会，但是那已经是几个月以后的事儿了。

两天中，体会到很多，也经受了很多。很累也很快乐。一开始的目的不是为了钱，只是为了体会一下工作的感受，如今，

我收获了不少这些。

第一天上班，我早晨四点十分就醒了，总是这样，有什么事儿在前面等着我就会一直心烦意乱。更何况是从未体验过的工作。第一天早晨，我想表现得乖一点，所以提前十分钟就到了，可是还没走到导医台，我就被好几个患者拉住询问具体挂号事宜。我挑着我能回答的回答了，剩下的只能让他们等着七点整护士来，所以在七点之前，我的威信已经损失殆尽。旁边的保安姐姐笑我“你来那么早干嘛啊”我也只能呵呵跟着笑。很好，大家相处很融洽。我终于成功地站到了导医台里，一个个的解决问题，或者一个个的让他们等护士来解决问题。救星终于来了，看着护士摧枯拉朽一般(呵呵……严重了，但是当时真的很佩服护士)解决了堆积的各种患者的各种问题，我仰视着。和护士寒暄了几句，我们继续开始工作。七点刚过一点，就有一男一女两位老人来到导医台旁边骂骂咧咧，好像是挂不上号，确实，口腔医院的号真的很难挂，尤其是儿科。听着二位的抱怨，我忍不住道了个歉“您多包涵吧”，等二位撒完了气走人之后，护士告诉我不要道歉，因为你不欠谁的。我突然觉得这导医台很苍白无力。但这也只是一瞬间，马上又被下一拨病人所冲淡。第一天的工作有两位姐姐相伴，虽然累点儿，但是也不赖。有事儿解决事儿，没事儿逗护士。说是逗，其实只是听着护士们对我传授经验，很多都很实用，我很感谢她们。

导医台的工作很繁琐，也很繁重。业务方面不到半天基本就已经差不多了。虽然有些具体的情况还得去找护士求救，但是一般的病去哪里挂号哪里看病我都不会放过了。十一点的时候，护士叫我去吃饭，我推脱说不饿，但还是“命令”我去吃了。我来到食堂，跟班里的几个女生传授着这一上午的“经验教训”，一说话才发现我的嗓子已经哑了。女生面前，一股荣誉感油然而生。饭后我火速赶到宿舍刷牙，然后又飞奔到导医台，正好十一点半，我为卡着点儿回来抱着一丝歉疚。下午的号十二点开始挂，所以十一点半大厅里已经有好多人在排队了。当然，导医台前也是门庭若市，吃了一

顿饭好像上午的感觉都没了，但是马上又找了回来。随着十二点之后挂号的进行，大厅里的人马上就开始了少了。我问护士是不是那些投诉的都会下午来啊，因为我上午要是指错路了，他们都只能看上病才知道自己挂错了。护士笑而不语……下午的时间过得很快，马上就到了两点半，今天的计数器显示“258”，我解答了258个病人的问题，突然感觉自己很了不起，尤其想起那些病人叫我“医生”时候的样子。姐姐告诉我明天是护士长值班，护士长很严厉的。这一句话让我第二天又是很早的醒来，然后久久不能入睡了。

第二天我特意穿了件白衬衫，显得正式一点，见护士长又不是见丈母娘，但是正式一点没错的。我吸取第一天的经验，今天去的晚一点，六点五十五到的，但是护士长已经到了，我又心怀歉疚。我在建卡中心穿上白大褂，信步走到护士长旁边，“来啦”“嗯。”对待比你高好几级的人不用拍马屁，拍也没用，我马上转过头开始解答病人的疑虑。等病人少了，开始跟护士长问起一些资讯的琐事。护士长很和蔼，带我来大厅的各处自习看简介，我的提问也都解答得很详细。之后又开始投入工作。她还总是提醒我去喝水。早晨来了就把水杯放到对面的建卡中心，喝水就进去喝还可以休息一下。里面的人都很和气，因为你穿着白大褂，穿着白大褂就对你和气，那究竟是对白大褂和气，还是对你和气呢？可能我们都是统一战线上面的“兄弟”吧。今天中午没吃饭，因为怕十一点赶不回来，而且也不饿。但绝对不是护士长在所以我想表现。到了一点多护士长总是让我去先吃点儿东西，我左右推脱，还是接过了她的一块儿糖。后来让我拿着她的相机去外面照一些玉兰花给她。呵呵，我就跟着出去了，原来口院的玉兰，这么美。

我仿佛陪王伴架一般跟着护士长进行了一次短暂的赏花。我知道这是护士长怕我累着，所以让我歇歇。我欣赏了一会儿，自觉地又回去干活儿。值得一提的是护士长带来的那个护士，早上一去，我照例寒暄，讲了自己觉得挺逗的几件事儿，但是换来的总是“哦”“呵呵”之类的狗屁答复，顿时感觉===

今天不好过……但是到了下午，这姐姐开始跟我开起玩笑来了。估计她也没来过咨询台几次，上午是紧张的。后来，我和这姐姐还有四个保安一起聊了起来，我主要是听着，听着那三男一女四个保安一起开这姐姐玩笑，我也很开心的笑着。不到两点，护士长过来让我走吧，我说我再待会儿吧。护士长笑而不语。两点的时候，来了一个中年男子，因为挂不上号，跟我们抱怨，后来就怒了。骂骂咧咧，而且声音很大，我有点儿害怕，护士长怕他冲着我和护士来，所以一直在旁边站着，依旧一脸和蔼……男的闹一闹就走了。留下我们几个依旧开着玩笑。后来知道，这姐姐比我还小，是九零年二月的，在保安的嘲笑声中，我依旧呵呵傻笑。

两天的工作马上接近尾声了，我看了一下计数器--219，没有昨天多，呵呵。我继续磨蹭在导医台不肯走。还是等护士长和姐姐一起吧。两点半了，我来到建卡中心取杯子，护士长和建卡的工作人员聊着，我和二位聊了几句，护士长就让我回去赶紧休息。我出来后，那姐姐和几个保安在看专家栏，我拍了下保安的肩膀“走了昂”“哎，慢走”“再见啊~”我一个人走出门诊楼，脱下白大褂，依依不舍得离开了。

咨询台待久了，会很抑郁。因为告诉患者的，百分之九十都是“没有号了，您改天早点来再排吧”，看着他们脸上失望的表情，还不忘说声谢谢。我真的很替他们伤心。为什么就不能更改一下挂号的方式呢，肯定还有更好的挂号模式有待开发啊。为什么这么多人挂不上号。算了，我就是个小导医，但是，我爱做导医。

## 导医工作总结及计划篇四

20xx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，进而增加对美容院的好感和信任，做不好就会影响到患者对美容院的评价，进而破坏美容院的整体服务形象。

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、要为患者服好务就意味着要对美容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美容院的“活字典”。作为美容院服务的第一站，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，不仅要熟知美容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。架起了患者与美容院的桥梁。

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，是体现美容院优

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美容院的有关规章制度，共同创造出—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—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，同时也能对美容院的社会效益和经济效益起到积极的推动作用。

## 导医工作总结及计划篇五

### —、落实医院中心工作

- 1、积极配合做好医院等级评审前的各项准备、整改工作，全力以赴迎检。
- 2、积极、按时完成院、护理部、门诊部交给的其他工作和任务。

3、鼓励护理人员积极参与各项活动，努力提高护士个人素质，增强团队凝聚力，营造和谐的护理团队。

## 二、不断提升患者的就医感受

### （一）实现人性化导诊的全覆盖服务

1、安排流动导诊岗分别值守一、二、三层公共区域，及时答疑引导。

2、主动服务延伸，为患者提供更多个性化的温情服务。

3、根据季节性及传染病流行特点，设立门诊大厅预检分诊台，专人值守。

4、配合医院组织的各项义诊活动，为患者测量血压、发放宣传资料、提供咨询服务。

### （二）继续推广加强预约诊疗工作，提高预约率

1、落实诊间预约服务，有效落实“分时段预约诊疗”

2、加强对预约诊间工作站导医人员的培训，文明规范接待用语。

（三）提升导诊分诊人员的服务意识与能力，实行“首问负责制”。

1、科室全年组织1~2次行为礼仪规范化培训，及手语培训。

2、导诊工作人员树立“人人都是服务员”意识，塑造良好的窗口服务形象。

3、质控小组加强日常管理，观察易致患者不满的事件与人员，分析讨论改进 每月底完成三、优化门诊流程，改善就诊环境，

使之更人性化。

### （一）信息系统支持下的现代化门诊流程再造

- 1、大力宣传app掌上医院，为有需要的患者进行注册并教会使用。
- 2、继续复诊患者诊间挂号，缩短排队时间。
- 3、希望在门诊三楼开设一个缴费窗口，减少患者奔波。
- 4、希望新农合窗口增加叫号系统，可利用大厅做候诊区

### （二）优化门诊就诊环境

- 1、继续完善门诊区域的引导、服务标识，兼顾节能与便民。
- 2、大力宣传各科室特色医师团队、专科专病诊疗、名特优专家介绍
- 3、希望增加大厅音响设备，便于播放背景音乐或寻人寻物广播
- 4、希望门诊增设手机充电站、有偿复印等服务、积极创新改善服务措施，提高护理服务内涵。

满，表情亲切，态度和蔼，言语轻柔，动作轻稳。落实文明用语，做到接待患者要有问候声、咨询声，操作配合要有感谢声，不足之处要有道歉声，对待患者需要温馨、体贴、亲情般的关怀，经常主动询问患者是否需要帮助等，不断提高护士的文化素质和修养。

- 2、严格执行首问负责制，切实帮助患者及时解决问题。
- 3、确保、完善便民措施，管理责任到人，发现问题及时

4、加强服务意识教育，提高人性化主动服务的理念。

5、认真执行临床处置前后的告知程序，尊重患者的知情权，解除患者的顾虑。

隙的护理服务。

7、根据专科患者疾病特点优化健康教育内容和形式，为患者提供心理与健康服务。

## 导医工作总结及计划篇六

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。

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。

因为挂号是病人来医院看病的起始环节，是第一印象，我不能为其它环节做好工作，但我可以为我所能管理的环节做好工作。现在我们已被列入服务行业，思维观念也应因此而改变，服务意识也必须提高，病人也成为了我们的顾客而奉为“上帝”，导医的工作理应时刻为顾客作想，为顾客提供方便，尽力解决困难。

专家门诊是张院长也就是当时医务科的张科长交给我负责的，并要我指派一人负责专家门诊的工作，当时张院长并没有要求我固定一人只管理专家门诊。我考虑到“吴”年长一些，身体状况差一些又是三楼的导医，工作也较为轻松一些，便安排她做了三楼导医兼管专家门诊并做专家所需用的棉签，二楼及功能科、放射科较忙一些，就交给“朱”负责，大厅主要是我和新聘导医负责，如果新聘导医出现青黄不接时，也安排二楼、三楼导医替代，我认为我的安排是合理的，并且内部的工作也一直较为稳定，两位老同事也很支持和配合。

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。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。

## 导医工作总结及计划篇七

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。

1、为患者服务，就要做患者手中一把“金钥匙”。“金钥匙”，是国际通行的旅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。

3、完善管理标准，提高客服工作成效。为了规范管理，提高客服人员的业务水平，我们制定并实行了内部岗位轮换、交班和工作日志撰写等制度，虽然因为岗位不同，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。