

导医台工作总结 导医护士工作总结(精选9篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，因此，让我们写一份总结吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

导医台工作总结 导医护士工作总结篇一

良好的护士形象能给人一种精神上的鼓励：当患者步入门诊大厅时，患者第一个接触的就是我们-紫衣天使，导诊护士，整洁、适体而端庄的服饰，自然大方的举止、文明的语言、标准化的手势，都会给患者带来一种信赖感，从而产生一种信任、期望和安全感。当患者来到医院时，由于环境的改变，就会产生恐慌、不知所措的感觉，导诊护士以其良好的精神面貌给患者一种亲和、沉着、稳重的感觉，从而接受引导和配合医生的治疗。

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“百科全书”。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。

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。

导医台工作总结 导医护士工作总结篇二

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。

导医台工作总结 导医护士工作总结篇三

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。

当领导把导医这个任务交给我时，我和大家一样，根本不知道导医是什么意思，具体该怎么做，做哪些事，只好求助外院，去参观、学习，然后将看到、学到和悟到的带回来结合本院的具体情况，通过工作中所遇到的逐步加以完善形成了今天的模式，实践证明这种模式是很有成效的，与病人近距离的接触对病人的帮助是最大的，我认为我是做出了成绩，而且最让我自豪的是受到了委领导的认可并给予了高度的评价。

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和。

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。

今年一开始导医人员就出现了危机，新聘年青导医只剩下一人，“吴”又要补休，我、“朱”和一名小导医既要管理大厅还要管理二楼和专家门诊，三人齐心协力工作完成的不错，也得到两位教授的好评。

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考试，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，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。

班帮忙打印发票，便于病员来换取。

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想，就在大家指责我的同时，我却在为你们说着大量的好话。

由于年青导医人员流动平凡，从开业到现在已不少于20人了，做得最长的也超不过一年，最短的只有一天，每来一位新任导医，我都要进行全面的培训和指导，把我所学、所理解的服务理念言传身教给她们，并通过她们发挥在工作中，为了让新任导医快速适应并熟悉工作，我还将全院的职工按所在门部列出了一张表。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。

这次在生病手术后，我也有了大量的时间，静静的审视我的工作，特别是在于丹教授讲的论语心得中悟出了很多做人做事的道理，于丹说：做过和做不到位是一个意思，一定要学会把握做人做事的度，就象一群刺猬过冬，靠得太近身上的

刺都会扎到对方，而离得太远又达不到取暖效果，经过反复的磨合，最后达到了适中的位置，我想我会在今后的工作中逐渐磨合出来。

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。

导医台工作总结 导医护士工作总结篇四

一、以学习培训为抓手，增强业务能力，护理人员素质普遍提高。

1、根据科内收治患者病情每天下午*进行提问，内容为基础知识，院内感染知识和专科理论知识，以促进大家共同学习和进步。

2、对各级护理人员按三基三严培训计划进行培训，每季度组织理论考试和技术操作考核，参加率100%，考核合格率100%。

3、积极参加护理部组织的继教学习等活动，按要求开展护理查房活动，查房时对护理诊断、护理措施进行了探讨，以达到提高业务素质的目的。

4、由李丽护士长组织联合骨科病房开展了外系相关知识小竞赛，并对一、二、三等奖发放了奖品，促进了专科理论知识的提升。

二、以强化安全管理为重点，落实规章制度，护理满意度明显提升

1、每天交接班过程中对在院患者进行评估，对存在的或潜在的安全问题进行讨论，提出切实可行的防范措施。

2、建立科内仪器及抢救设备登记本，急救物品进行交接班管

理，每班专管人员进行全面检查一次。每周一对所有仪器进行擦拭及测试，并有记录。护士长定期检查，随时抽查，保证了急救物品始终处于应激状态，完好率达到100%。

3、今年科内发生一起纵火事件，引以为戒为提高护士应急反应能力，熟悉处理紧急情况，科内不定时组织学习护理紧急风险预案，为今后处理护理突发事件打下基础。

4、紧跟护理部步伐由以前的每月按时发放患者满意度调查改进为现行的每位患者发放，调查率100%。从而加强对护理缺陷、护理投诉的归因分析，每月对发生的护理缺陷分析发生的原因，应吸取的教训，制定整改措施，对反复出现同样问题的护士责其深刻认识，确实在护理工作中应用持续质量改进。

5、加强重点时段、重点员工的管理。重点时段管理：优服检查后按护理部指示完成科内班次的改进工作，对连班、夜班、节假日等，实行弹性排班制，合理搭配老、中、青值班人员。重点员工管理：对实习护士及新入职护士进行规范化带教，提高他们的抗风险意识及能力，实习同学明确只有在带教老师的指导或监督下才能对患者实施护理。

6、建立科内医患沟通手册，该手册结合科室特点和患者问询的主要问题，研究制定科室护理人员标准化用语，标准化用语不是用来背诵给患者的，是给患者解释讲解的核心内容，减少由于沟通不当带来的纠纷。

导医台工作总结 导医护士工作总结篇五

本院扩建及专业诊室细化后，门诊接诊量逐年上升，就医流程发生了变化，给病人就医带来了诸多不便。鉴于此种情况，本院增设了导医服务台，由专职导医员进行疏导。每年七八月是门诊高峰期，为了给病人提供更快捷、方便的服务，也为了打击“医托”的猖狂活动，保护患者利益，医院党工团

组织人员义务导医，今年行政团支部积极响应，安排了两轮义务导医。时间安排在每天上午8点半到11点，我们每个团员都积极参加义务服务，门诊就诊秩序得到改善，提高了就诊质量，受到了患者的好评。

每天一大早，都有一位支部成员放下手头的工作，身着洁白工作服，佩着醒目的“导医”胸牌出现在门诊大厅病人面前。他们面带微笑，及时耐心地解答病人的疑问，帮助患者找到就诊的科室。由于就诊对象不了解医院环境经常出现盲目寻找诊室、医生等现象，个别加之医托干扰，造成了就诊秩序混乱。我们在一楼病人密集处进行疏导，使病人分流，及时就医。由于科室临时工作安排变动，个别团员设法解决了工作冲突，把导医工作放在首位，利用中午休息时间完成本职工作；还有团员克服自身身体困难，坚持到最后一刻。大家的目的只有一个：让患者更快更满意地完成门诊就医。

针对导医过程中出现的问题和成员反馈，丁书记及时召集大家做了一次工作总结和规划，具体地说明导医最佳位置、人流密集主要时间、以及工作重心等。同时成员间就患者询问最多的问题和就诊地点交换了意见，并统一了看法，一致认为应该对部分标识不明或欠缺的诊室加强引导。本次小会起到承上启下的作用，让团员们了解了工作细节，调动了服务意识，增强了大家导医的信心。

对本次导医活动，支部成员感慨颇多，总结有如下几点：

- 1) 门诊个别诊室需要加强标识，引导患者；
- 3) 优秀的导医服务能树立良好的医院形象，增加患者亲切感，增强医患沟通。

导医台工作总结 导医护士工作总结篇六

导医工作有咨询、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；导医台还备有针线、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，医学，教育网收集整理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，有人会对导医工作不屑一顾，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，导医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，导医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，是对导医人员知识智慧，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。

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，提高导医人员的素质，使导医人员具备高度的敬业精神。导医工作是与其他

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。导医护士要富有同情心，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，导医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“导医”看似是一件比较轻松的工作，但要成为一名优秀的导医员并不容易，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医人员进行培训，好的表扬，错的批评，针对工作的不足持续改进，力求把导医工作作到精益求精，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。

导医台工作总结 导医护士工作总结篇七

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，想产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。

导医台工作总结 导医护士工作总结篇八

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。

当领导把导医这个任务交给我时，我和大家一样，根本不知道导医是什么意思，具体该怎么做，做哪些事，只好求助外院，去参观、学习，然后将看到、学到和悟到的带回来结合本院的具体情况，通过工作中所遇到的逐步加以完善形成了今天的模式，实践证明这种模式是很有成效的，与病人近距离的接触对病人的帮助是最大的，我认为我是做出了成绩，而且最让我自豪的是受到了委领导的认可并给予了高度的评价。

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。

构建和谐医患关系工作总结(参考)为贯彻落实好《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》和省
委“坚持科学发展、构建和谐四川”的工作主题、以及卫生厅
“为民健康，从我做起”构建和谐医患关系集中行动会议精神，具体落实《关于构建和谐医患关系的实施意见》(x委办发59号)，进一步融洽医患关系。

我院结合实际，通过广泛深入的宣传动员，周密安排，精心组织，积极整改，实现了人人参与学习讨论，人人接受教育，人人提高认识，人人自觉行动的预期目标，医患关系朝着和谐的方向发展。

现将我院年构建和谐医患关系总结如下：一、指导思想明确，组织机构健全 医院党政班子对此项工作十分重视，充分认识到：以病人为中心，构建和谐医患关系，医院和医务人员应主动承担责任，为民健康，救死扶伤是医院的中心工作，是医务人员的天职。

我们应该以“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，以“为民健康，从我做起，构建和谐医患关系”为集中行动主题，以加强医患沟通为重点，强化服务意识，改善态度，提高质量，优化服务流程，积极营造彼此信任、尊重、理解的温馨和谐的医患关系。

为此，我院以x人医发42号文下发了《“为民健康，从我做起”集中行动实施意见》，明确总体目标和要求，提出工作重点，制定了实施步骤，成立了集中行动领导小组，书记、院长负总责，副院长、副书记牵头抓，职能部门和各支部密切配合，通力协作，共同推进。

我院利用中心组学习、院科两级负责人会议、支部集中学习，

宣传标语、专栏板报等有效形式，广泛而深入动员全体职工积极参与学习讨论，明确目的、意义，当好主人翁，不当旁观者。

并认真思考，医疗卫生工作该如何更好地服从于大局、服务于大局。

那就是：根据构建社会主义和谐社会的目标和任务，以党的xx届六中全会精神为指导，以科学发展观统揽卫生工作全局，以减轻人民群众医疗卫生负担为核心，积极构建和谐医患关系，为建设和谐、平安射洪作出贡献。

我们先后组织学习了《医务人员医德规范》、《医院文明服务公约》、《医务人员礼仪》及各项规章制度。

集中学习具有针对性，重点是加强医护人员社会和人文知识的培训以及言行举止、沟通技巧的训练。

结合向华益慰和林强同志学习活动及医院管理年要求，重点开展了“依法行医懂什么？”、“向先进人物学什么？”、“构建和谐医患关系我应怎样做”、“扩权强县给医院带来了哪些机遇”的大讨论，在开展“假如我是一个患者”的换位思考中，一些职工以亲身经历列举了生病后的种种痛苦与焦虑情绪，医院和医院工作人员应当为患者创造便利的条件，提供优质便捷的医疗服务。

三、强化医院质量管理，提高诊疗技术水平 今年开始，我院紧密结合全省卫生系统县级以上医院开展的创建“群众满意医院”活动，大张旗鼓地进行广泛宣传发动，并针对一些热点问题特别是关系群众切身利益以及容易出现问题的部门及事项，我们均采取集体讨论通过的方式，实行院务公开。

为达到标本兼治，综合治理的目的，院领导与各业务科室负责人签订了责任状，实行院、科、个人三级承诺，院方与各

药品、器械供货单位签订了责任状，从源头上遏制了收受“回扣”、药品促销费等腐败现象的发生，挤压出虚高药价中的水分，有效地维护了群众的切身利益。

公开了举报电话，设立了举报箱，广泛接受群众监督。

在设备采购、工程建设方面，无论是大到数百万元的大项目，还是只有几千元的小工程，均采取公开招标的方式进行，并邀请相关职能科室及纪检监察部门的同志参与，引进监督机制使之一切都在众人的目光下进行“阳光”操作。

此外，药品、器械均采用这种方式，对引进新药品种还必须经过院药事管理委员会通过。

我院始终把医疗质量和医疗安全放在首位，深入贯彻医疗护理“16大核心制度”，突出抓好质量控制、服务模式转换、合理用药三个重点，加强对全体医护人员的质量和安全教育，学习相关法律法规，完善各项医疗制度，防范和化解医疗风险，减少医疗纠纷。

1、依法执业，加强管理，全面落实“院长负责”的院科两级管理的管理体制 我院进一步完善了“院长负责，院科两级管理”的管理体制，要求医院领导把主要精力放在医院管理上，建立了干部与群众充分沟通的协调机制，制定了《医院工作规则》，完善了各种管理制度和程序，层层签定了《综合目标管理责任书》，制定了《综合目标管理实施细则》。

充分下放权利，让科主任在医院规章制度下，享有对科室的人事聘用、奖金分配、考核奖惩权限。

进一步实行院务公开，充分体现管理民主化。

加强人力资源管理，建设人才梯队。

鼓励技术创新，确保专业领先地位。

完善信息系统，逐步实现管理信息化。

我们严格按照医疗法律法规要求对技术准入严格管理，建立了院内医疗技术创新体制。

根据实际情况，我院重新核准了诊疗科目，并认真按照卫生行政部门核准的执业范围执业；取消了一切以“中心”冠名的科室名称；不搞科室对外出租、承包或合作合资办科室等项目。

禁止非卫生技术人员从事诊疗活动，严禁执业医...

导医台工作总结 导医护士工作总结篇九

首先要感谢领导对我的信任和支持，是你们的信任和支持给我带来了对工作的热情和信心，随着导医新形象的树立和咨询业务营业额的稳步提升，我们带着喜悦、带着经验、带着对现状不满、带着对新年的计划和希望进入 年，为更好的收获，我将总结去年的经验和不足，不断完善和提高自己的管理水平，有效提高部门工作质量。

一、主要完成的工作

1、客服导医的管理工作

客服部作为我院特色的服务科室、窗口科室，在工作中尽量按星级酒店的服务标准和管理模式来配合医院的服务建设，坚持集中培训与岗位督导相结合的原则，实现周周有培训、月月有考核，有效提高导医综合素质，通过培训和考核，规范导医在工作中的语言、行为、形象等方面的礼仪要求，加大了日常礼仪的检查力度。通过抓礼仪，推动了导医综合素质的提升，并提高了服务的质量和品位，为我院创建“品牌名院”的发展战略做出了自己的努力。

在实际工作中，为体现热情的服务，导医们人人做到为诊疗的顾客倒一杯热水让其感受温暖、主动接送行动不便的顾客、为顾客提拿物品、引领和现场解答顾客的疑问等；特殊的工作岗位要求，导医们长期站立，不许趴靠工作台和擅自离岗走动，使导医们的腿不同程度的静脉曲张，一天下来，腿痛腰困，但毫无怨言；平均一天接待初、复诊顾客100人左右，重复着：“您好”、“请问我能帮您忙吗”、“请您稍等”、“对不起”等服务用语，在礼貌服务中体现我院的热情、周到和人性化的服务。

在部门合作中，克服部门一人一岗的困难，取消导医的轮休，也要支持其他科室的工作，如护理部、企划部(发杂志)等科室。为了工作，导医们克服身体不适合一人在岗肩负多职的辛苦，任劳任怨的认真工作，毫无怨言的奉献自己的工作热情。

在处理患者投诉方面，我本着主动热情、周到耐心的工作态度和为医院负责、为患者负责、为自己负责的工作原则，认真接待每一件投诉并迅速转到院长室，答复每一个咨询，最大限度地照顾了医院和患者利益的统一。针对我院知名度不断扩大的新形势，客服部建立了较为规范的客户建议档案，认真了解客人情况，收集客人建议，最大程度地缓解顾客情绪，为其他业务科室提供便利的同时也优化了服务质量。通过投诉首接服务，拉近医患之间的距离，丰富了我院的服务内容，增加了医院的亲和力。

导医台作为全院的第一窗口单位，工作重、事情杂、头绪多。针对这样的实际情况，我从严格规范、狠抓落实入手，加大了管理的力度。在明确目标和任务的基础上率先垂范、以身作则，要求导医们做的，自己首先做到，要求导医们不做的，自己坚决不做。在工作中，量化了工作，明确了奖惩，充分调动了全体导医努力工作，为我院争光添彩的积极性和主动性，协调了科室间的工作，带动了我院的整体工作质量和效率。

(2) 咨询热线工作

(一)、制定部门咨询师的岗位制度；

(二)、与咨询人员一起研讨电话营销方案，提高患者就诊率；

(三)、在网上及电话与众家医院热线进行暗访交流和学习；

(四)、根据患者信息进行初步的市场调查和分析，便于更好地开展工作；

(五)、维护出院病人的良好关系，让患者通过我院良好的诊前、诊中、诊后的服务使患者现身说法，开发其身边的患者，试图提高我院的经济效益和社会效益。

二、工作中的几点不足

(一)、由于自己对本地风土人情知识欠了解，专业知识相对欠缺，虽然工作中小心谨慎，但仍有紧张的感觉，有时难免出现差错。

(二)、对导医们有时要求过于犯教条主义，体现为个别工作灵活性不够，有时不能根据个人特点和个体差别安排工作。今后将进一步加强调查研究，做到根据不同的人安排不同的岗位，发挥每个人最大的优点与特长。

(三)、由于客服工作具有不可预见性和对抗性，在处理过程中需要有较强的沟通说服能力和临机决定的能力，在工作中有时会觉得这方面的不足，需要在今后的工作中进一步完善、提高自身素质。

(四)、电话热线方面的不足主要体现为：相关知识和经验较少，工作预见能力不强；对市场信息了解不够；专业知识不足，没有做好员工的培训工作。

三、工作建议

(一)、院领导应增加到一线巡视和检查的次数，充分发挥质检组的质检效力。

(二)、医生休息时应告诉导医以便准确分诊。

(三)、医院应尽量服务不同群体的需求，满足低收入消费者，尤其是咨询预约病人。

(四)、加强对全体医护人员业务技能、服务管理和医疗法规等知识的培训。

(五)、开展新的医疗技术服务宣传时，应对全体人员进行宣教，以免影响工作效率。

(六)、让全员树立“顾客不满危机”意识，让员工参与院服务质量管理，创造最大顾客价值。

(七)、希望能多给一些外出培训的机会，以提高自身素质，更好地为医院效力。

四、明年的工作计划

(一)、努力学习医护专业知识，提高管理水平；

(二)、继续做好对客户的调查、回访和跟踪问效工作；

(三)、加强导医工作的管理，提高服务质量；

(四)、做好全院员工礼仪培训工作；

(五)、加大电话营销方面的学习力度，做好咨询热线工作。