

# 精力管理的心得 管理心得体会(实用10篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。相信许多人会觉得总结很难写？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 2023年导诊科工作总结 医院导诊工作总结通用篇一

一年来导诊部在院领导和护理部的正确领导下，紧紧围绕以病人为中心，坚持与人为本，推动导诊工作上了一个新台阶。现将导诊工作总结如下：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、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。

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。

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。

## 2023年导诊科工作总结 医院导诊工作总结通用篇二

导诊服务是医院的重要服务窗口，也是医院与患者之间沟通的联络纽带。那么导诊护士有什么礼仪职责呢?下面是本站为大家准备的导诊护士礼仪职责，希望可以帮助大家!

## 导诊护士护士服务的重要性

随着现代医学模式的转变，病人在追求较高物质需求的同时，精神上的需求也随之提高了。病人在就医的过程中，他们不但需要有精湛医术的医生，而且需要有良好的素质的导诊护士护士来为他们服务。当前，病人要求导诊护士护士的服务愿望已越来越强烈了，绝大多数病人迫切需要导诊护士护士的热情服务。尤其是初诊病人、危重病人等，由于他们初来乍到、环境陌生、病情复杂、时间紧迫，更加需要导诊护士护士的热情帮助。如果导诊护士护士能及时恰当地给予引导，不仅能给病人提供方便，而且使他们能在最短的时间内迅速就医，挽救病人的生命。既给初诊病人提供了及时的服务又可缓解紧张的医患关系。

## 导诊护士护士的角色功能

随着护理专业的不断发展，导诊护士护士的角色功能越来越多。近年来，人们对护理专业的要求不断增加，导诊护士护士门诊初诊病人需要导诊护士服务情况的角色范围也在不断地扩展。她们首先是护理者，既应用自己的专业知识及技能满足病人在患病过程中的生理、心理、社会文化和感情精神等方面的需求，又是一个咨询者的双重角色，她们必须应用自己知识及能力的同时，根据病人的具体情况对病人及家属提供咨询，包括向病人及家属讲授或解答他们的疑点和有关的医疗保险政策等。还要充当沟通者，包括收集资料及传递信息，为了适合病人情况的个体化需求，导诊护士护士必须与病人、家属、医生、同事及其他医疗工作者沟通，最大限度地满足病人的需求，并且注意协调护理过程中与各种人员之间的关系，以保证良好的护理质量，树立起医院在病人心目中的可信地位。

## 导诊护士护士的素质要求

导诊护士护士除具备全心全意为人民服务的理念和崇高的爱

岗敬业精神外，还应具有较高的服务水准、规范的语言行为、敏锐的洞察能力和专业责任心。在思想上要有“整体护理”概念。导诊护士不但要有同情心，还要能设身处地为病人着想，既要把他们当作病人，又要把他们当作社会人来看待。导诊护士不仅要有扎实的医学知识、丰富的临床经验、娴熟的操作技能、灵活的应变能力和良好的心理应急水平，还要有与医学知识相关的其他边缘学科的丰富知识。

## 导诊护士工作的职业范畴

导诊护士工作看似简单，其实不然。导诊护士不仅要每位病人进行导向、分诊、护理观察等首诊工作，还要对孤寡老人、病重虚弱者、残疾人等特殊患者实施特需(导诊护士、导检、导药)服务，并且能够及时正确处理各类突发事件。导诊护士不但要接受来自各类病人的咨询，而且还要恰如其分地给予解答，用清晰明了的语言使病人了解想要知道的诸多问题。如:某某疾病，应该挂哪科?具体需要检查什么?治疗和护理要注意哪些等等。导诊护士服务者要能妥善处理医患之间的矛盾，在医院与社会之间起到桥梁作用，减少医患之间的误会，使病人感到与医院之间有一定的亲近感。在导诊护士服务的岗位上，要适时地做好健康教育的宣传工作，向病人发送医院的就医指南，积极地将医院的特色、结构、设备、环境等介绍给病人，不断扩大医院在社会上的影响力。在工作中除了及时地做好耐心细致的疏导工作，维护好就医秩序，为患者提供一个有序、安静、整洁，温馨的就医环境外，还要及时主动地征求和听取患者对医院的意见、建议、要求和愿望，并及时反馈给医院有关管理部门，便于医院更好地开展工作。

### 一、进行岗前综合素质教育

该医院领导非常重视导诊工作，也非常关注导诊护士的人选，为了使来院的患者能够得到导诊护士及时、满意优质的服务，不但进行了人员的精挑细选、还进行了全面的培训。

## 1、培养爱岗敬业的思想

首先对导诊护士进行爱岗敬业的思想教育，学习导诊的重要意义及工作职责的重要性，以及导诊护士应遵守的职业道德，使她们从内心深处热爱本职工作，并培养全心全意为患者服务的思想。

## 2、组织专业知识学习

组织导诊护士学习临床专业知识，以提高岗位服务技能，学习健康宣教知识、以提升服务能力，学习急、危、重患的分诊能力，以争分夺秒的为抢救病人赢得时间。

## 二、加强导诊护士礼仪规范服务的培训

医院为导诊护士准备了统一亮丽的服装、头饰。对她们的仪表、言行、举止进行了礼仪规范的培训，要求接待病人时主动、热情并做到仪表端庄、举止大方、彬彬有礼，病人一进医院的大门就感受到热情、大方、微笑、舒畅、自然和谐的良好就医环境氛围，良好的第一印象能为医院赢得信任并带来社会效益及经济效益。

### 1、语言交流技巧的培训

医院门诊服务台每天接待的病人及家属来自方方面面，而且文化各异、老人、妇女及儿童就诊的较多，这给导诊护士的工作带来一定的难度，需要具备一定的沟通交流能力，方能胜任导诊工作。

故对导诊护士进行语言修养、礼貌用语的培训，要求做到患者进门有迎声、回答问题有请声，患者出门有送声，以让患者感到亲切自然、心情愉快，增进护患关系。

### 2、非语言交流技巧的培训

在接待工作中，导诊护士的得体仪表、行为能为患者带来视觉上的美感，也能为患者带来心理上的安全感，俗话说：“眼睛是心灵的窗户”，那么手就是心灵的触角，是人的第二双眼睛。在接待患者的过程中不但有真诚的目光、亲切的手势，还要有规范优雅的体态、适宜的微笑与患者进行有效的沟通，真正做到维护患者的健康，赢得患者的信任，对于抱小孩就诊者给予免费提供儿童小推车，不但减轻了幼儿家长的负担，还送去了一份关爱。

### 三、培养导诊护士的服务意识

患者来到陌生的医院就诊，会因人生地不熟而感到孤单、紧张和焦虑，导诊护士要和蔼主动、热情与病人打招呼；“您好、请问您需要帮助吗？您哪里不舒服啊！”并引领病人挂号、就诊；对于咨询问题的，要多一点耐心、多一点同情心、多一点关心，多一点细心；对老年人、残疾人的接待要求关爱备至，热情陪同就诊，让前来就诊的病人感到宾至如归的亲切感。

## 2023年导诊科工作总结 医院导诊工作总结通用篇三

我们的工作有咨询、陪诊、送诊、沟通调和、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，但是做好了就可以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，进而破坏医院医学的整体服务形象。

工作时间长了，有人会对我们的工作嗤之以鼻，以为这个工作既没有技术含量也不创造经济效益，又琐碎又辛劳没出息，假如没有强烈的事业心和责任感，我们的工作职员的豪情很轻易被消磨在日复一日的平凡小事中，而豪情是最宝贵的服务特质，服务失往了豪情就像人类失往了灵魂。

1、要为患者服好务就意味着要对医院环境和相干事宜做到了然于胸，我们的工作职员就是患者的一张“绿卡”，患者来救治，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，我们是调和员，我们的终究目标就是想方设法满足患者的需求。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，天天要接触年龄不同、性情各异的人，如何让这些五花八门需求各不相同的人希看而来，满意而回，是对我们工作职员知识聪明，沟通交换能力最大的考验，不但要熟知医院的环境特点技术及装备气力，还要熟知科室的专业、诊疗范围、特点及专家特点。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，在于服务职员素质的进步，但尽非一朝一夕之功，把握一定的理论知识和专业技能，通过制定相干职责、制度、行为规范和专业培训、礼节培训等，进步导诊职员的素质，使我们工作职员具有高度的敬业精神。我们的工作是与其它护理工作一样不可轻视的，是体现医院优良服务的窗口，只有从这一高度往熟悉，才能主动热忱帮助前来救治的患者。

门诊病人就诊心切，常造成没必要要的拥堵和争吵，若处理不当，可致使秩序混乱。我们护士要富有同情心，把病人当做自己的朋友、亲人，理解和体谅疾病给病人带来的痛苦和烦恼，及时把握病人的心态和各种需求，耐心肠解答他们的题目，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，按序就诊，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—个安静、有序、整洁的就诊环境。

总之“导诊”看似是一件比较轻松的工作，但要成为一位优秀的导诊员其实不轻易，不但要重视仪表端正还要时时保持积极的情绪，晓得一定的沟通技能及简单的医学知识，更重要的是具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，全心全意投进到工作中。通过逐日晨会时间对所有导诊职员进行培训，好的表扬，错的批评，针对工作的不足延续改进，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。

## 2023年导诊科工作总结 医院导诊工作总结通用篇四

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。

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，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。

自从上了医保后，电脑也经常出故障，甚至有两次大的故障，一个下午挂号室、药房的电脑全都瘫痪，无法划价、交费，

于是我立即与药房人员进行沟通，又与挂号室人员一起根据药房人员的估价，用手写发票完成收费工作，待电脑恢复后又加班帮忙打印发票，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。

## 2023年导诊科工作总结 医院导诊工作总结通用篇五

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。

一、树立新观念，提高了工作人员的职业责任感

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，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。

## 二、通过各种培训，提高了工作人员的整体素质

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，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。

## 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。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。

## 2023年导诊科工作总结 医院导诊工作总结通用篇六

20\_\_\_\_年超声科坚持医院总的指导思想，贯彻执行医院及科室的各项规章制度、操作规程，遵纪守法，服从医院统一领导，认真负责，团结协作，及时完成院里布置的各项工作任务，努力完成科室的日常工作任务，接受院里检查、监督和考评。

一、坚持质量管理科室，做好医疗质量管理和持续改进工作，在现有条件的基础上，加强“基础理论、基本知识、基本技能”培训，定期组织本科室成员业务学习，了解国内外本专业的新技术、新发展，提高全科成员的基础理论和专业诊断水平。

二、坚持“以患者为中心”的服务理念，规范服务行为，不断提高患者和社会对医院及医疗服务的满意度。

三、端正工作态度，从医院整体出发，加强科室间的合作与

沟通。及时出具检查诊断结果，为临床提供诊断参考。

四、利用黑白超声仪逐步开展阴式超声检查，在购进新仪器后，全面开展阴式超声检查，拟开展颈部大血管、四肢大血管及腹部大血管等检查项目。方便患者，方便临床。

五、在体检方面，努力尽量配合医院完成大批量体检任务，更要保质保量完成。在社区65岁以上老年人体检中，尽力和老年人沟通，为他们着想。社区老年人是一个庞大的群体，更是一个大的免费的宣传平台，服务好他们就是为医院做免费宣传，可使我医院的声誉口口相传，进而提高我院的社会声望。

六、定期学习相关法律、法规、道德规范，以利于保护医患彼此的权益。

七、做好日常的一起设备保养工作。

总之，20\_\_\_\_年超声科坚持医院总体发展思路，与各科室团结协作，从医院大局出发，为医院的全新发展和进步而努力。

## 2023年导诊科工作总结 医院导诊工作总结通用篇七

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，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。

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，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。

## 2023年导诊科工作总结 医院导诊工作总结通用篇八

今天是个特殊的日子，因为我在医院里渡过了一整天，不是做为患者，而是做为服务患者的志愿者，一名献爱心的义工。

在学校里我是“爱心志愿者社团”的成员，参加过许多志愿者活动，但在医院参加社会实践还是第一次。怀着些许忐忑，我跟随在医院工作的母亲来到了天津医科大学总医院，今天的工作岗位是在老年病门诊做导诊服务。穿好志愿者服装，我被带到门诊护士长面前，护士长听明来意开心的笑了，“你来得正好，我们一位工作人员休病假，这里缺少一个导诊的岗。”我听完心花怒放，一种成就感油然而生。护士长带我在门诊部转了一整圈，耐心地告诉我每一个诊室的位置，更给我讲了门诊的具体工作是什么，例如抽血要在治疗室、验尿要去化验室、想照ct要先在一楼划价等等。讲完

这所有的注意事项，已经过去了足足十五分钟。此时我才能体会手握着检查单，拖着得病的身体，心急如焚的病人独自面对这偌大繁忙的大厅时无助而又焦急的心情。

经过简单的培训，上午八点半，我站在了门诊部门口，心里怀着期待与忐忑。我很期待我的第一个患者能尽早得到我的服务，但是我又很担心如何开口说第一句话，他们会信任我这个高中生吗？万一我指错了路怎么办？万一病人的疑问我也解答不了怎么办？纠结中我迎来了今天第一个患者。我暗暗清了清嗓子，抛开脑子里所有的顾虑，脸上挂上一个大大的笑容迎上去问：“您好，请问您要找哪个科室？”那是一位老先生，带着黑框的厚眼镜，拄着一棵雕着花纹的木头拐棍。他停下蹒跚的脚步抬起头，茫然地看了我一下，却没有做出回答。可能没有听清，老人都耳背。我赶忙凑得近了一些，在老人耳边又重复了一遍问题。这回老人听懂了，颤巍巍地伸出握着挂号条的左手，我接过来一看上边的“部门”那一栏写着内分泌科。这个诊室离这里较远，老人行动不便又没有家人陪伴，于是我就搀扶老人一直走到了内分泌科诊室的候诊椅上才离开老人。

有了这次成功的经历，我有了信心，后面的工作变得顺畅起来。一天下来我帮助了上百位的患者，也遇到了不少的问题。有些病人是从外地赶来看总医院著名主任的门诊的，可是老乡们的方言我实在听不懂，只能一个字一个字地核对。还有的患者在一楼缴费后上错了楼层，走错了路，我就会帮他们问好该去哪一层并给他们讲清楚再离开。遇到“坏脾气”的急躁患者，我会用笑脸和耐心还有周到的服务来化解“危机”。我面对的最多的问题就是有的病人或家属为了看病要在挂号处、诊室、交费处、药房间来回多次，我每次的询问既耽误了其他有需求的患者的时间，也容易让焦急的病人和家属的心情变得更烦躁，所以我默默观察每个从门诊部匆匆出去的人，记住他们的衣服和相貌，这样他们一会儿进来时我就不会再去询问他们要找哪个科室了。



看似简单的工作，可一天的导诊工作下来我却口干舌燥、腰酸背疼，休息时蹲下，觉得腿又酸又僵，好像变肿了一样。虽然辛苦，但想想患者和家属对我的感谢，还有护士长对我赞许有加，心里充满愉悦和感动，还有一点点的得意。这一天的导诊工作给我的感触颇多，我体会到了包括我母亲在内的医生护士们工作有多么辛苦；感受到了患者的无助和病楚的痛苦；历练了与人沟通的能力和技巧；而感受更多的是付出的快乐。在辛勤和汗水中我收获了感动和慰藉，在付出和经历中，我感受着真情和感恩，我在感动温暖他人的同时也让自己收获了快乐，净化了心灵。

## 2023年导诊科工作总结 医院导诊工作总结通用篇九

导诊护士奉献的是最最宝贵的青春，换来的是千家万户的幸福和健康拥有者的安祥，下面是本站小编整理的导诊护士演讲稿，欢迎阅读。

尊敬的各位领导：

大家好！

生命对于每个人只有一次，人们热爱生命，呵护生命，对于生命的珍视无以伦比。正因为生命绚丽，我们说迎接生命者是夏花之灿烂。正因为生命宝贵，我们说拯救生命者如冬柏之俊秀。正因为生命无价，人们才给那些无私奉献、救死扶伤的医务工作者一个响亮的名字白衣天使。

做为一名医务工作者，我为有这样的称号而感到光荣和自豪！

凡的业绩，爱与奉献是我们生命卫士永恒不变的主题，爱与奉献是我们生命卫士无悔的选择。

春风，无形中被一种精神，一种奋发向上、无私奉献的团队

精神所感染。在这里，大家都抱着“院兴我兴，院衰我耻”，“医疗工作无小事”“小事得失现荣辱”人生理念和工作信条，在这里，高扬着团结奋进、努力拼搏、敢为人先的团队旗帜，在这里，每时每刻都在谱写着救死扶伤的璀璨华章，在这里，每个人都用实际行动展现着自己的人生价值，那就是燃烧自己，温暖患者。

我骄傲，因为我是一名救死扶伤的生命卫士。

我荣幸，因为我是身属团结奋进、无私奉献的团队。

大家好！

今天我站在这里，以平常的心态参加护士长岗位竞聘，首先感谢领导为我们创造了这次公平的竞争机会！此次参加竞聘，我并非为了当官，而是积极响应医院人事制度改革的召唤，有幸借助医院给予我们的这一次检验、学习、提高的机会，尽最大可能的挑战自我，展示自我，在务实求真中实现自己的人生价值。

首先请允许我简单的作自我介绍，我叫李菊玲，是脑外科的一名临床护理工作人员。20xx年卫校毕业后，我有幸进入人才辈出、充满活力、管理先进的现代化综合医院——凉州区医院工作，先后在儿科、传染科、脑外科等临床一线科室从事护理工作，工作过程中，我注重学习，追求进步，努力将理论知识和实践经验相结合，不断提升和完善自己，经过8年护理工作的锤炼，我积累了丰富的临床经验，收获了大量的医疗知识，极大的提高了业务素质，取得了本科学历证书，目前是科室的主要业务骨干，工作的辛勤与付出得到了科室领导和患者的认可与肯定。

1、八年的工作时间，不同科室的工作历练，让我积累了丰富的人生阅历和一线工作经验，促使我养成了乐于学习、适应性强、善于接受新生事物的好习惯，培养了我良好的临床能

力和敏捷的反应能力，从事护理工作数年，每天都要接待不同的患者，针对不同的患者，我能发挥个人专长，以细心、及时、周到的服务态度向每一位患者提供最佳的治疗与护理服务。

2、本人具有很强的团队协作意识和协作能力，在工作中，我和我的同事们紧紧配合科室主任与护士长，紧紧围绕不同患者的不同病情和服务需求，充分发挥个人力量和团队精神，责任分明，共同协作，变被动护理为主动护理，向患者提供最好的治疗环境和医疗服务。另外除做好自己的本职工作外，还主动承担起新同事的带动工作，充分发现新同事的护理优点，利用其优点，指导其工作，让新同事高效率、高质量进入工作状态。

3、本人具备良好的心态、遇事冷静。这些年来，在服务患者的过程中，会不时的遇到和面对一些情绪激动和处理尴尬的患者，此时，我都能保持良好的心态，冷静的头脑，不畏惧、不退缩，以理服人，以情动人，耐心而娴熟的与患者沟通，细致的做好患者的安抚工作。

4、我对护士长这一职位有深该的认识，它是科室管理工作的组织者和指挥者，在科室管理工作中占有举足轻重的地位，尤其在医疗市场激烈竞争的今天，护士长管理水平的高低，直接影响着科室乃至全院整体工作的全方位发展，私底里大家都戏称“护士长”为“内当家”，这个称谓一点也不假，如果护士长不能担任好一个管家婆的角色，那她至少不是个让人信服的护士长。护士长应该是一个好助手，也是一只优秀的领头羊，有能力协调好方方面面的关系，能与大家沟通交流，关心体贴同事，及时了解大家的思想顾虑，适时疏导，让同事们感受集体的温暖，从而提高工作效率，保持一种良好的工作氛围。另外，作为护士长还要具备吃苦耐劳的能力，节假日和周休是医院工作的高峰期，护士长必须要牺牲大量的休息时间，具备无私的奉献精神和严谨的工作态度才能胜任，而这些也正是我所具备的。

护理专业的发展为我们护理工作人员拓宽了施展才华的天地，其复杂性和繁重的工作重任也给我们的护理工作带来了极大的挑战。我已经做好准备接受挑战，迎接考验。如果通过这次竞争上岗，各位领导和同事能给予我这个机会，让我有幸担任护士长一职，我将摆正位置，当好配角；服从领导，当好助手。以高要求、高质量、快速、优质、主动、准确的工作态度和思想工作为院领导当好参谋、为护理姐妹们当好主管、为一线员工当好后盾。

1、我将和科室全体护理工作人员共同打造一支现代化护理队伍，在工作实践中坚持不懈地学习、锲而不舍地磨练、鞠躬尽瘁地服务，逐步实现护理管理科学化、系统化、现代化，从而更有效地提高护理质量。

2、重质量，强管理，实施以病人为中心的人性化护理、科学化护理、文明化护理，使科室的护理工作走上良性发展的状态，把软指标变为数据化的硬指标，使护理程序贯穿在基础护理和护理技术操作中，并严格要求护士将实施情况及时准确地用文字形式记录在护理病历上，使其成为数据化的量化依据之一，护士长及时进行严格的服务质量监控，及时作出评价和找出存在的问题，制定病人满意度调查制度，将患者对护理工作人员的整体护理情况进行评分量化，并作为护士绩效工资、奖金的发放提供可靠依据。

3、加强沟通，增进协调，处理好人际关系，做好各方面、各层次的沟通和协调工作，尽力化解科室、医护、护士及护患间的矛盾，以高度的同情心和责任感对待病人及家属；以博爱之心和心理感悟力来体察、理解科室的每位工作人员。

士每天都坚持从仪表美、语言美、行为美做起，给患者温馨礼仪服务，例如给病人以甜蜜的微笑、悦耳的问候和礼貌的自我介绍；给患者温馨知识服务，例如对病人进行完善的护理记录单，及时耐心的指导，给患者人性化温馨护理服务，例如营造温馨舒适的病房，温馨的起居服务，温馨的心理护理，

温馨的睡眠环境，温馨的个性化服务，关心病人的身心健康状况和病情变化，了解病人护理措施，关注危重和自理困难的病人基础护理等，给患者护理关怀服务，例如为患者送去入院温馨的祝福卡，提供出院详细的指导，随时的温馨电话关怀，定期的家庭访视和电话随访等。

5、抓好护士业务学习，增强科研意识，不断探索进取，定期组织护士学习新业务、新知识、新技术，努力提高每位护士的业务水平，从而提高护理质量，把各项工作落到实处，落到细微之处，防患于未然。

以上就是我竞聘护士长的工作计划，希望能得到医院和护理部领导、科主任及各位同事的指正。

最后，我要说的是，无论这次竞聘的结果如何，我都会正确对待，认真接受组织的考验，胜不骄、败不馁。我相信，有领导和同事们的支持，再凭自己的信心、能力和努力是能够胜任护士长这个岗位的，假如我能够竞聘为护士长一员，我将和各位同事用有力的双手搀扶患者越过心灵的沼泽地，用心理学知识抚慰心灵空寂的患者轻松地进入梦乡，用语言美学知识为患者补充疾病康复的健康指导，工作中不断学习，与时俱进，开拓进取，为创造医院的辉煌贡献力量。假如未能竞聘成功，我也会一如既往地勤奋工作，无怨无悔的坚守在本职工作岗位上，做一个合格的护理工作人员，把南丁格尔精神发扬光大。

尊敬的各位领导，亲爱的护理姐妹们大家下午好！

我是来自四病区的周莉，今天我演讲的题目是《护士赞歌》。有一种关怀是无私的，还有一种爱是非常伟大的，有一种奉献是平凡的，当繁花盛开的春天，也许有人去赞美花的美丽、枝叶的挺拔，谁又会想到那一片片默默无闻的绿叶呢？如果把医院比做生命之树，护士就是那枝头上的一片最小的绿叶，怀着对护士工作的一种深深地敬意，站在护士最神圣的节日面

前我要赞美护士。

我赞美护士有着纯洁的心灵，高尚的情操，走进每一位患者总带着一份职业性的微笑，不求回报只求奉献成了她们心中的骄傲，黑夜的恐怖加上生物钟颠倒，超负荷的工作连着疲惫的心身，她们想着的还是患者的需要。在情感的沼泽地面前，她们带给患者的是摆脱病魔的勇气和一份生存的基本需要，用心理学知识抚慰心灵空寂的患者轻松地进入梦乡，用医学知识为患者补充疾病康复的健康指导。

我赞美护士她们奉献的是丝丝温情，暖暖关爱，滴滴汗水，份份真情；她们奉献的是最宝贵的青春，换来的是千家万户的幸福还有健康拥有者的一份安祥；南丁格尔精神永不灭。我赞美护士造福于人民，歌颂护士情洒病房爱洒人间。

## 2023年导诊科工作总结 医院导诊工作总结通用篇十

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。