

挂号导诊工作计划 导诊护士的工作计划(通用5篇)

计划可以帮助我们明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在面对变化和不确定性时进行调整和修正。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

挂号导诊工作计划 导诊护士的工作计划篇一

一、进一步改善就医环境，改进服务流程，强化网上、电话预约挂号，增设导诊人员，进一步完善各项便民服务措施，进一步做好为老弱病残患者提供代挂号、代缴费、代取药、陪检查、送住院等服务，严格履行辅助检查科室窗口对各种检查结果等候时间进行内容，完善为患者提供检查结果等询方式，进一步提升医院形象。

二、计划20__年完成门诊量人次，实现业务收入超过200万元。

三、门诊三楼东边以一体化妇产科门诊、妇产科门诊、中医专家门诊为主，由于就诊患者经常较多，患者候诊秩序混乱，建议医院在门诊三楼增派一名专职导诊人员，维护就、候诊秩序，确保医疗秩序井然有序。

四、条件许可时(有出诊医师)在门诊大厅设立方便门诊，解决门诊病人一些简单的就诊和检查问题，方便快捷，缓冲其他门诊的压力。

五、为妇产科门诊申请增添一台电子_镜，以提高妇科检查阳性率及诊断符合率，更加精确的诊治妇科疾病。

六、为针灸科申请增加tdp磁热治疗仪10台、穴位神经刺激仪一台、疼痛治疗仪一台、电脑中药熏蒸多功能治疗机一台、

多功能艾灸仪微波治疗仪一台、中频治疗仪等。

七、狠抓门诊医疗质量管理，加强门诊医务人员法律法规学习，进一步强化医务人员的医疗风险防范意识，规范各种医疗行为，严格执行各项医疗核心制度，熟练掌握门诊就诊病人突发事件的处理预案及各项急救措施，不定期抽查门诊日志、门诊病历、处方的书写情况，对出现质量问题的医师进行正面说服警示教育，对屡教不改者采取经济处罚手段使其改正，减少医患纠纷及投诉，杜绝医疗事故的发生。

八、进一步强化门诊医务人员的医德医风教育，对门诊医务人员定期组织学习，学习廉洁行医制度、医患沟通制度及医德医风规范，医师行为规范、护理人员行为规范等，结合实例不断进行警示教育，狠刹门诊诊疗环节的各种不正之风。

九、加强业务学习，提高业务水平，定期组织科内讲课，对专科知识，专科技能，急救知识，急救操作进行学习培训，提高医务人员业务水平和职业素质。

挂号导诊工作计划 导诊护士的工作计划篇二

时，全院共举办了12期礼仪培训班，有588人参加培训并参加了书面考试，在全院范围内又开展了以“问好”、“敲门”、“交接班”和“服饰”四项内容为主的“礼仪推广月”活动，我们还将以礼仪竞赛的方式进行验收以提高全院医护工作人员的文明素养和整体素质。三是刻样板树立服务明星。用身边的榜样做示范，用身边的事教育自己。以内外结合，群众推荐的方法，把身边服务好、医风正、群众赞誉的好医生、好护士、好药师、好收费员选出来，作为学习的榜样和行业典型。从活动一开始，就使群众学有榜样，赶有目标，奋斗有方向。

（二）创建落实阶段。该阶段工作重点是落实六项措施：1、整体护理在主要临床科室推广。以外一科为整体护理示范区，

向主要临床科室辐射推广，已逐步在全院全面实施整体护理。

2、窗口服务竞技。在挂号室、收费处、住院处、中西药房开展服务速度、准确率、语言艺术的综合技能竞赛，以此提高窗口服务质量。如导诊员、挂号员竞赛试题全部为医院医疗优势和特色为主要内容，竞赛直接促进了服务。

3、加强门诊导诊服务。门诊导诊白班保持在2人以上，导诊服务人员身披绶带，便民咨询，巡回服务，对70岁以上老年患者、急诊患者及初次来院就诊的患者实行重点服务，同时开设电话、开水供应、担架、体温计租用、分诊咨询等免费便民服务，以改善门诊服务条件，方便门诊患者就医。

挂号导诊工作计划 导诊护士的工作计划篇三

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。

挂号导诊工作计划 导诊护士的工作计划篇四

一、进一步完善服务中心各项规章制度；

二、改善就医环境，改进服务流程，进一步完善各项便民服务措施；

五、组织科室人员定期开展业务学习，提高护理人员业务水平和职业素质；

七、为提高人员整体护理服务水平，加大每日护理人员上岗前仪表着装、文明语言等的检查力度。

八、继续开展“一站式服务”，做好门诊的导医、预检分诊工作。

九、积极迎接创文明城等各项省市检查，做到工作常态化。

服务中心xxx

二〇一三年七月十六日

挂号导诊工作计划 导诊护士的工作计划篇五

2013年下半年服务中心工作计划

一、进一步完善服务中心各项规章制度；

二、改善就医环境，改进服务流程，进一步完善各项便民服务措施；

1 / 26 疗秩序井然有序；

五、组织科室人员定期开展业务学习，提高护理人员业务水平和职业素质；

七、为提高人员整体护理服务水平，加大每日护理人员上岗前仪表着装、文明语言等的检查力度。

八、继续开展“一站式服务”，做好门诊的导医、预检分诊工作。

九、积极迎接创文明城等各项省市检查，做到工作常态化。

服务中心xxx

2009年导医部工作计划

2 / 26 秀的导医队伍对医患关系双方都非常重要。

一、继续保持并完善现有的服务项目：

1. 树立良好的窗口形象：

a.坚持每天7：30举行的上岗仪式。（责任人：陈雪羚）

b.加强形体训练，主要针对站姿和行走姿态的练习，每月强化训练一次。（责任人：陈雪羚）
c.导医护士流动频繁，对新上岗人员强化训练一周，训练内容仪容、举止、言谈。

2. 不断提高服务质量：

熟记“十个主动”并真正落实在平时的工作中，从而超越病人的希望。（责任人：陈雪羚）

3. 及时掌握各种信息，做好导向

3 / 26 工作。

4. 加强新护士的综合素质培养，为临床输送优秀的护理人员

a培养她们具有良好的职业道德和强烈的同情心及责任感，做到急为病人所急，想为病人所想，主动为病人排忧解难。

b较强的沟通技巧和应变能力，能做到：主动询问、主动介绍、主动解释。（责任人：全体导医）

c加强三基培训，力争在院内考核中达标率90%以上，为临床输送合格的护理人员。（责任人：全体导医）

二、针对导医人员年轻化流动性大等特点，我们制定以下职业教

育方案：

1，加强职业认同感教育，强调导医工作的重要性。

导医是医院的窗口，是医院开展无缝隙护理中不可或缺的重要

组成部分。

2，加强导医人员心理承受能力的4 / 26 教育，增强自信心。

由于传统思想的影响，人们对导医工作有着不同程度的偏见，使她们在心理上产生了一定的压力，从而失去自信心。做为管理人员要及时了解和掌握她们的思想动态，采取不同的形式减轻她们的心理压力，增强其自信心。（责任人：陈雪羚）

家也会更加珍惜这个团队。（责任人：陈雪羚）

三、09年新开展服务项目：

5 / 26 有人帮，（责任人：陈雪羚）

2. 增设便民服务台：

协调医患之间的关系；

帮助落实专家就诊时间；

落实住院科室，提前准备，真正做到无缝护理。

3设置就诊指南卡：发放到每位来医院就诊者手中，指导病人如何就医（责任人：陈雪羚）。

四、电梯组工作计划：

08电梯间的工作已得到广大工作人员的肯定和病人的满意，我们将在09年继续努力做到最好！

1. 保持良好的窗口形象：

6 / 26 自己的情绪，杜绝把不良情绪带入工作岗位。

2. 提高电梯服务质量，尽量满足广大乘客的需要并将危急病人及时运送所到科室。

a. 电梯实行“内外呼应”的服务模式：4号电梯即绿色通道24小时配备专业人员操作，电梯大厅设置服务台，从早7点到晚7点安排人员值班，既可作为调度，又可对候梯者进行疏导和解释工作，对急危病人进行专梯接送，安全将患者送达科室□ b. 对行动不便又无人陪护者主动搀扶。

3. 保持电梯的安全运行：

b. 保持每部电梯内的电话完好无损，以确保发生意外时，能在第一时间与外界联系，同时做好安抚工作，以满足病人心理需要。

4. 保持良好的电梯环境：

7 / 26

a. 电梯内卫生实行包干制，责任到人；

b. 护士长不定期检查；

导医服务是近几年来由导游、导购服务等引伸到卫生行业中的，是在市场经济条件下医疗卫生工作改革深化的产物，是当今及今后大型综合性医院门诊的一项重要工作内容之一。“导医”是确保医院医疗服务各环节紧密性的一个重要岗位，熟悉各科导医工作内容，对提高医院及专科形象，降低掉诊率，提高整体医疗服务水平和经营效益有着重大意义。导医服务是在医院门诊设置专业护士，为病人就医就诊提供服务。

2 培训方法

(1) 制订培训计划 以三个月为一

8 / 26 阶段，分为三个周期。

第一周期即基础期，服务理念、服务意识的培训，主要是培养良好的礼仪规范、通过对导医仪容、仪表、语言的培训，培养她们优雅的举止、得体的语言，职业道德意识、采用理论讲授与训练相结合的方式。患者来院就诊的第一个接触者就是导医，其着装、气质、谈吐直接关系到患者对医院的判断和评价。因此导医护士在上岗时应仪表端庄、微笑站立式服务，热情接待每一位患者，在语言、表情和动作中注意表达出同情和关怀，使患者感到温暖和体贴，并取得患者的信任。

第二周期主要是职业化培训，主要是培养导诊服务流程及规范、技巧；职业化用语及与患者沟通技巧的学习。

9 / 26 程等内容的培训。

3、培训的具体内容

第一部的服务理念、服务意识的培训

导医咨询服务是塑造医院良好形象的重要服务内容，是方便病人配合各种检查、治疗的有效手段，同时使病人得到情感上愉悦，有利于疾病的康复。

导医工作的必要性和迫切性，随着知识经济时代的临近和医疗保险市场的逐渐开放，医院门诊工作正面临着巨大的机遇和挑战，医疗市场的竞争，除设备、技术外，关键还要加强医院管理，拓宽服务内容，改善服务态度，深化服务内容，努力提高服务质量适应不同的需求，是增强医院竞争力的关键。

学习礼仪的意义1、给患者留下良好的第一印象

导医和患者交谈的时候应注意谈话态度，要保持稳定的情绪和平静的心

10 / 26 态，做到自然大方，发音吐字要缓慢，声音委婉柔和，速度适中，适当配合手势与表情；提倡“十字礼貌用语”您好，请，对不起，谢谢，再见；要把握深浅和分寸，注意谦虚，掌握主动，语言简明扼要，并根据患者的病情. 职业. 年龄. 文化水平. 地位和性格的不同，选择合适的谈话方式和措施进行交谈。接待患者要主动热情，使用文明用语。“您好，有什么事情我能帮助您吗？请问您有什么不舒服？”请先到某某地方挂号，然后到某诊疗室看病”，接待患者时候，姿态端正，背部挺直，面向并注视患者，表情和蔼自然，切忌举目四顾，心不在焉。

2、使病人放心来医院就诊

3、塑造良好的医院形象

医院员工在工作和社会生活交往中的仪表、言行表现，不仅反映出该员工自身的职业素质，而且折射出该员工所在医院的团队文化水平、品质、精神风貌和经营管理境界。

4、衣风与医风

?一是衣不合体，既外表不协调，又对工作造成不便；

?二是衣冠不整，形象有失雅观；

?三是脏或破，其形象貌似拾垃圾者，让人很难产生白衣天使之感。