# 医院导诊年度考核工作总结(共38篇)

来源：网络 作者：独酌月影 更新时间：2023-12-31

*医院导诊年度考核工作总结120xx年，检封生产部在\*\*们的重视和指导下，员工积极撰稿，努力创作，无论是有关一线工作的报道，还是内含生活学习的文章，其数量、质量都在公司宣传工作中遥遥领先，截止11月底共收到员工投稿x篇，实际发行x篇。生产部宣...*

**医院导诊年度考核工作总结1**

20xx年，检封生产部在\*\*们的重视和指导下，员工积极撰稿，努力创作，无论是有关一线工作的报道，还是内含生活学习的文章，其数量、质量都在公司宣传工作中遥遥领先，截止11月底共收到员工投稿x篇，实际发行x篇。

生产部宣传思想工作在\*支部的正确\*\*和上级\*\*\*门的具体指导下，紧紧围绕公司、部门的工作大局，唱响主旋律，打好主动战，为部门实现工作目标和宣扬先进事迹、人物摇旗呐喊、提神鼓劲，营造昂扬向上的\*\*氛围，促进了协调发展。

一年来，主要做了以下几个方面的工作：

>一、围绕中心，活化形式，努力提升宣传队伍素质。

面对新形势、新任务、新要求，培养一支具有\*\*意识、大局意识、责任意识的宣传骨干队伍是搞好新时期宣传思想工作的关键。\*支部在加强\*\*理论学习的同时，特别注重宣传队伍的思想作用建设。

\*支部抓住“管住”和“管好”两个关键，对宣传工作一直都进行宏观和微观、全面与全程管理。进一步加强作风建设，严格执行管理\*\*。从学习\*\*、报道纪律等方面对通讯员提出了明确的要求，并建立了相应的督查考评机制，从而使通讯员进一步端正了工作态度，明确了学习目的，改进了工作作风，提高了写作效率。鼓励写手深入一线，开展\*\*研究，开展面对面的宣传思想工作，在深入\*\*研究中总结出宣传思想工作的新途径、新方法，从而增强宣传思想工作的针对性、实效性。

注重提高通讯员的理论素养，严格执行部内学习\*\*。坚持集中理论学习，并采取自学和集中学习相结合的方式，使所有通讯员都得到了不同程度的提高。

以宣传骨干为龙头，深化理论学习层次，为充分发挥通讯员的龙头作用，一年来，部门\*\*多次\*\*座谈、交流、学习会议，不断提升通讯员们的写作能力、观察能力、动手能力。

除了有部门\*\*亲自上课，还先后邀请了\*\*\*\*\*、团委\*\*授课。参学人员除了通讯员以外，还扩大至团干、入\*积极分子、团内荣誉获得者、新员工。高层次、高密度、高频率的学习活动，活化了学习形式，深化了学习内容，受到员工的热烈欢迎。

通过在部门开展主题教育活动、骨干培训、专题研讨、辅导讲座等形式，在部门内部大兴学习之风，推进思想\*\*，使部门宣传工作开展得特色鲜明。

>二、坚持导向，突出影响，不断加强\*\*宣传工作。

\*\*\*\*工作牢牢把握\*管\*\*的基本原则，坚持正确的\*\*导向，坚持团结稳定鼓劲和下面宣传为主的方针，在部门内努力形成“励精图治求发展，同心同德谋跨越”的主流\*\*。

明确方向，服务大局。部门\*\*宣传战线抓好主旋律宣传，坚持以公司、部门生产工作指示精神为指导，紧紧围绕公司、部门的中心工作，开展了一系列宣传报道，譬如各类晚会、第五届运动会等宣传报道，始终坚持团结、稳定、鼓劲和正面宣传为主的方针，确保正确的\*\*导向。

**医院导诊年度考核工作总结2**

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。

新医院刚成立，很多制度还不够完善，不少人和个别领导因不了解导医的具体工作，更不清楚作为导医负责人又该如何管理，从而加大了我工作的难度，他们认为我的工作岗位就应该只是在大厅，但他们忽略了我还担负着导医的管理工作，我还肩负着二楼、三楼的导医管理包括专家门诊。一次我在二楼巡视，一领导对我说：你上班怎么跑到二楼来了?你的岗位在哪里?上班是不能串岗的。我也一直在想这个问题：我的岗位在哪里?我的具体工作是什么?又该如何去做?既然由我来负责导医工作，那么二楼、三楼包括专家门诊的导医的工作状况我必然也要有所了解，医学教，育网|搜集整理如果这属于串岗，那么我该怎么去管理?我的工作又该如何去做?

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，那是我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，医学教，育网|搜集整理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。

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。

**医院导诊年度考核工作总结3**

>一、目前工作进展情况

今年宣传报道整体任务xxx篇，目前完成xxx篇，省网任务xxx篇，目前完成xxx篇，市网任务xxx篇，目前完成xxx篇。

>二、当前存在问题

1、宣传报道的数量呈下滑趋势。

2、稿件质量有待提高，高质量的稿件、文字性稿件较少。

3、通讯员写稿自觉性不够，积极性低落。

4、通讯员投稿面不广，各部门投稿发展不均衡,刊稿数量时多时少，稿件题材多样性不够;稿件渠道有待拓宽。

5、宣传报道队伍成长慢，看的多写的少，过度依赖某几个人。

>三、下一步措施

1、加大宣传报道人员的教育培训力度。通过培训，不断提高通讯员的理论和写作水\*。同时，也希望我们的通讯员不断的学习，多写多练、多问多交流，自我学习，自我进步。

2、从县局层面，积极想方设法，采取“引进来”、“走出去”等各种形式，为宣传报道人员搭建学习、交流、提高的\*台。

3、加强宣传报道队伍建设。一方面充分发挥骨干通讯员的“传帮带”作用，增强老通讯员的责任意识，激发他们的工作热情。另一方面，积极吸收新的通讯员：积极发展有一定基础、喜欢写作、肯钻研的兼职通讯员，同时要有意识地培养一批年轻、可塑性强的通讯员，为通迅员队伍输送的新鲜血液，保持通讯报道员队伍不断档。

4、建立健全宣传报道激励考核机制。分市局网站、省局网站、xxx报、xxx报等渠道，制定能从充分调动报道员甚至是全员积极性的激励\*\*，优化投稿人员的外部环境，提高职工写稿投稿的积极性，推进整体宣传报道工作健康、稳步推进。

5、近期报道内容重点：春节将近，宣传报道工作要加强重点宣传，主要是以下几个方面：规范化管理、优质服务中、安全生产等，突出基层一线，小人物，小故事、小经验等，同时为20xx年工作收尾工作和20\_年开门红工作做好\*\*宣传。

**医院导诊年度考核工作总结4**

我院服务中心各项工作有序开展，服务中心会更好的朝着\*\*化、规范化的方向发展，为进一步做好下半年各项工作，特计划如下：

一、 进一步完善服务中心各项规章\*\*；

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；

三、围绕创建三级医院，将继续推动多种形式预约挂号\*\*的实施，加强对我院科室及我院坐诊专家的宣传力度；

四、由于就诊患者经常较多，患者候诊秩序混乱，导诊大厅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；

五、\*\*科室人员定期开展业务学习，提高护理人员业务水\*和职业素质；

六、围绕护理部制定的月、季度工作计划开展工作，做到月月有重点，有条不紊的开展服务中心的各项工作；

七、为提高人员整体护理服务水\*，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。

导医年度工作总结5篇（扩展6）

——\*\*年度工作总结5篇

**医院导诊年度考核工作总结5**

导医——这两个字对我来说又重又累，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今天的模式，实践证明这种模式是很有成效的，与病号近距离的接触对病号的帮助是最大的，我认为我是做出成绩，而且最让我自豪的是受到委领导的认可并给予高度的评价，有人说导医不成样子，站在挂号室窗口，被病号围着，怎么怎么不好，应该怎么样怎么样，但他们了解吗?医院医保、挂号系统复杂给病员和挂号室带来多大的麻烦?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?俺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病号挂号麻烦的问题，同时又主动的在第一时间为病号进行分诊，掌握病号的病况和就诊情况，从而尽快做好导向工作，因为挂号是病号来医院看医生的起始环节，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，现在俺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，病号也成为俺们的顾客而奉为“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，新医院刚成立，很多制度还不够完善，不少人和个别领导因不解导医的具体工作，更不清楚作为导医负责人又该如何管理，从而加大我工作的难度，他们认为我的工作岗位就应该只是在大厅，但他们忽略我还担负着导医的管理工作，我还肩负着二楼、三楼的导医管理包括专家门诊，一次我在二楼巡视，一领导对我说：你上班怎么跑到二楼来?你的岗位在哪里?上班是不能串岗的，我也一直在想这个问题：我的`岗位在哪里?我的具体工作是什么?又该如何去做?既然由我来负责导医工作，那么二楼、三楼包括专家门诊的导医的工作状况我必然也要有所解，如果这属于串岗，那么我该怎么去管理?我的工作又该如何去做?

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，对我产生极大的抵触甚至影响到工作，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，那是我在张院长的指挥下亲手建起的，当初为诊断床的事，我都花费很多脑筋，一点一滴的置办也不容易，今年一开始导医人员就出现危机，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，为确保治疗质量，调走唯一的小导医，大厅的任务就全压在我一个人身上，长达两个多月之久，而期间又恰遇全省治疗价格调整，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，病号排队成长龙，由于我学会挂号收费，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号解释的功夫，可以帮病号挂好多号，即刻解决病号的烦躁，不论旁人怎么看我，我只想说，只要工作需要、病号需要我就会去做，自从上医保后，电脑也经常出故障，甚至有两次大的故障，一个午后挂号室、药店的电脑全都瘫痪，无法划价、交费，于是我立即与药店人员进行沟通，又与挂号室人员一起根据药店人员的估价，用手写发票完成收费工作，待电脑恢复后又加班帮忙复印发票，便于病员来换取，及时协调并解决大量的医患之间的矛盾纠纷，发现问题及时处理，对病号的投拆进行合理的解决，必要时反馈给有关部门，在为病号服务的同时也为医院、为医院的工作人员作大量的宣传工作，医院又进哪些新设备，又引进哪些新技术，医院的环境条件，医院还将怎么发展，哪些项目俺们医院做得很不错，医师们有哪些特点、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，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一张表。

**医院导诊年度考核工作总结6**

尊敬的领导：

我是在上级领导部门的安排下在做好定期的交接工作予今年4月份从石林项目部调回到301项目部的。已快一年了，回顾一年来的工作，虽然取得了一些成绩，但与领导的要求相比，还存在一些差距，为此就一年来的工作，向上级领导部门做一个汇报：

一、认真学习业务知识，努力提高自己的业务水平，发现问题，努力去面对，找到解决问题的方法，从不去给部门领导增添麻烦。

二、在工作中，听从领导分工，认真做好自己的本职工作，做到干一行，爱一行。端正工作态度，对工作积极进取，努力做好自己，不管在任何的艰苦条件和环境下，从不向领导叫声苦和累。坚守自己的工作岗位，保证完成任务，不出任何差错。

三、在工作中能够与同志们搞好团结、搞好配合。在部门领导的统一安排下，团结一致，不折不扣地完成领导交代的任务。

新的一年里即将来临，回顾过去的一年。虽然工作上取得了一些成绩，但是还远远不够，在新的一年里，必须认真学习，努力提高自己的业务水平，提高自己的专业知识。发扬天宏人的艰苦创业，开拓未来的大无畏精神，为公司的壮大和发展去努力奋斗，在今后的工作中，谦虚、求实，把握好自己，为公司争光，做一个名副其实的天宏人。

301门急诊综合楼一期工程物资部

总结人：

20xx年12月27日

**医院导诊年度考核工作总结7**

在医院领导的关心支持下，门诊部全体员工的努力拼搏，提高了医疗质量，增强了社会效益，圆满地完成了各项工作任务。现将xx年来工作总结如下：

>一、提高服务质量

门诊部的服务质量直接关系到门诊病人的满意，关系到医院的社会形象。门诊是医院的生命线，也是医院的窗口。要树立医院良好的形象，不仅要注意自身的形象，还要熟悉门诊的各种人事、各项医保、进行各项专科检查，从而提高其工作质量。科室每月一次的例会及时向医生汇报各科室的服务情况，对存在的问题及时向各科室提出，并督促有效地落实整改措施，通过定期与不定期的交流与沟通，表扬先进，鞭策后进，提高了科室的服务质量。全年无严重差错事故的发生。

>二、提高医务人员业务素质

医务人员的综合素质和服务水平直接关系到门诊医生的后续发展。科室的一切工作能否顺利开展，均取决于医务人员的业务素质。为此，我们狠抓医务人员的理论学习和业务培训。定期进行医德医风培训，使每一位医务人员真正认识到加强医疗医学知识学习的重要性。在日常诊疗活动中，以病人为中心，努力为病人提供规范化服务。全年共收治病人500余人，急诊及时、出院病人200余人次，全年总收入元，占总收入的。

>三、开展医疗服务

我科在坚持“以病人为中心，以病人的利益需求为出发点”，“把”为病人服务作为医院工作的出发点和归宿。急病人之所急，想病人之所想，全年无一例医疗纠纷，医疗服务质量得到了良好评价。

>四、继续医学教育及继续教育

为培养一名医务人员，我们一直注重人才的\'培养。自去年xx月以来我科开展继续医学教育工作以来，我们坚持参加每年的继续医学教育学习，目前我院的医疗教学人员大部分已达700余人次参加全国注册医学专业大专学习，在职学历已达65%。为使我们的医疗教学工作开展的更规范化，科室组织全科人员认真学习《医疗事故处理条例》及其法律法规，并开展了医疗事故防范与处理，进一步增强了我们的法律意识，杜绝医疗行为的发生。今年以来，科室在学习方面，除了严格按照上级部门规定，及时完成医疗文书的书写，及时完成继续教育学分，并按时上交学分，顺利完成各项继续教育任务。

>五、做好新农合工作

我院新型农村合作医疗的实施，按照省卫生厅、市卫生局的要求，我们积极做好新型农村合作医疗服务工作。今年，我科室继续实施了新型农村合作医疗服务工程，这一工程得到了省卫生厅领导的认可。

总之，xx年来，我们做了一些工作，也取得了一些成绩，但距市局的要求还有不小差距，还存在不少的差距，我们决心在新的xx年里，继续发扬成绩，弥补不足，总结经验，使医务人员的业务水平更加全面，为患者提供更加优质的服务！

**医院导诊年度考核工作总结8**

一年来，我觉得我现在做的事情就是跟导医差未几的的工作。天天跟真实的导医在导诊台接待病人。在院领导和护理部的正确领导下，牢牢围绕以病人为中心，坚持与人为本，推动我们的工作上了一个新台阶。现将我的工作总结以下：

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。

>一、建立新观念，进步了工作职员的职业责任感

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望而来，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。

>二、通过各种培训，进步了工作职员的整体素质

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。我们的工作是与其他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。

>三、对门诊区域进行科学的管理，创造了有序的就诊环境

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，共同创造出一个安静、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，不但要重视要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。

**医院导诊年度考核工作总结9**

这一年来，在领导们的关心及同事们的帮忙下，较好地完成了领导安排的各项工作任务，在工作态度、专业技术水平等方面均取得较大的进步，主要有以下几个方面：

>一、强化服务理念，体现以人为本

一向以来，本人始终坚持把病人是否满意作为自己工作的第一标准，把病人的呼声当作第一信号，把病人的需要当作第一选取，把病人的利益当作第一思考，扎实开展医疗服务工作。切实将以人为本、以病人为中心、以质量为核心的服务宗旨渗透到医疗服务的各个环节之中，把病人满意作为第一标准。

牢固树立以病人为中心的意识，发奋为病人带给热情周到的服务。本人经常利用业余时刻进行接待礼仪、服务礼仪等方面的学习，在言谈举止和一言一行当中体现个人修养。在上岗行医工作当中，用心主动帮忙病人解决就诊中遇到的各种困难，让病友感受到热情周到的服务，感受到医护人员的关心和体贴。

>二、提高技术水平，打造医护品牌

**医院导诊年度考核工作总结10**

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\*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\*\*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“\*\*”，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\*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\*\*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\*\*，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和标准，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\*，我们制定并实行了内部岗位轮换、交班和工作日志撰写等\*\*，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\*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。

导医年度工作总结5篇（扩展2）

——医院导医年度工作总结-医院工作总结3篇

**医院导诊年度考核工作总结11**

那天我穿上志愿者的服装，配戴了志愿者的胸牌，参与志愿服务，心里有一种自豪的喜悦。

我刚开始在急诊一楼进行志愿服务。急诊的病人多身体不适如发热、腹痛等等，有些有严重的创伤或者是急救车运送到达的，因而病人以及家属的情绪都比较焦虑、着急，初到医院对就诊程序的不熟悉让他们更加烦躁，当作为志愿者的我们主动询问及给予助时他们的心情多会稍稍放松一些，对我们的感谢更是每位不断重复的话语。急诊的每一位医护人员和工人师傅都很热心亲切，为病人或家属耐心和热情的解答他们的疑问。作为一名学生，他们都是我要学习的榜样。

在急诊有一台自助报告单打印机，对不会使用的人群，老师教导的原则是：有能力学会打印的则教之，其他的.如老人或身体不适的等等则其打印。为他人解惑时可先安顿病人或老人先坐下来休息一下，自己其询问好后再告之。这些都是我一直遵循的，因为其合理性和人性化让我不得不佩服老师的考虑周全。为人群指路，维持秩序，告之就诊程序，助挂水或无家属陪伴的病人如厕，端水读报，忙运送病人做检查和回病房等等都是我们志愿者力所能及的事情，当然在其间碰到一些我不太清楚的问题时我也会主动询问预诊台的医护人员和工人师傅，毕竟不懂装懂给病人带来不便可不是我想看到的事情呀。

在期间我也能学到很多书本上根本学不到的更加实际现实的东西，对于医院的工作流程和一些操作技术我也有了眼见为实的机会，可谓是两全其美，送人以花，手留余香啊。我在岗位上分别遇到了一位学弟和一位学姐，相遇就是缘分，也让我们得以在更宽广的领域上进行交流和学习。学姐利用休息时间在做志愿服务的工作，我想称呼她为微笑的宠儿，因为她见到每一个人都是在微笑着的，而且确然要比我主动些，我在与她一起做志愿者时，内心的志愿者精神立即被放到最，不然自己可是会自卑的。

我服务的病房，都是一些上了年纪的老人，虽然有护工照顾护理，但是他们没有家人陪伴，内心还是寂寞的。我们科有一位老人就是这样，他很少说话，也几乎看不到他的笑容，因为过去他很坚强，即使有困难也会忍挺着，我脱去白褂，以志愿者的身份去陪伴他，开始他也只是客气地打个招呼，后来就自己睡觉或沉默，我试着去引他说话，我了解到他是一位抗日人，所以就问起了关于他打的事，谁知道他就来了兴趣，绘声绘色的和我说起了他过去打战的事情，还手舞足蹈，就这样一次两次的接触和相处下，他渐渐有了点变化，不总在发呆、沉默，看到志愿者的我会教我说日语，给我唱戏；而看到工作时的我，他不会不理，而是很热情的。打扫呼、开玩笑，在病房经常可听到他爽朗的笑声。

医院开展志愿服务，在病人和医务人员之间以架起了一道沟通桥梁，又提供了一个服务渠道，孤的病人有了陪伴，困难的病人有了助，忙碌的医护人员也有了小手，为医院又增添了一点光彩，一道美丽的蓝色风景线。

**医院导诊年度考核工作总结12**

新的一年里，我们要把生存发展的压力，变成改善和提高服务动力，坚持质量是生命，医德是本钱，信誉是效益的观念，没有优质服务就没有工作质量。应始终恪守这样的信念，医院的功能就是尊重病人，想方设法为病人看好病，做好服务。首先把“看好病”这一实事办好，在为病人服务的问题上，力求“好事办实”。要强化服务态度，杜绝一切与病人耍态度、争吵的事端发生；对其违规者处以一定的经济处罚，尽量地给病人营造一个宽松的就医环境。在廉政方面继续推行服务承诺十项准则，继续推行严格控制药品购销中的不正之风，开单提成，请吃、请玩，利用职务之便索要红包、礼品等不良行为发生，严格医务人员医德医风十不准制度。

对于口腔外科，掌握了无菌观念和无菌操作技术，掌握了颌面外科常见并多发病的临床表现、诊断、鉴别诊断要点操作技能，作为教师的助手完成过舌系带修整、口内面部外伤清创缝合、牙周夹板固定等，并在教师的指导下亲自完成牙龈瘤切除术、牙体拔除术、脓肿切开引流等手术。了解口腔粘膜、牙周及口腔正畸学的诊断及治疗。

擅长于口腔内科常见病，多发病的诊断、治疗，能熟练地运用口腔检查工具，对病人进行检查，对龋并牙髓并根尖周并牙龈炎、牙周炎有一定的检查，诊断和鉴别诊断能力，并掌握了拔牙、口腔内局部浸润麻醉、根管治疗的基本操作技能。具有对牙体缺损、缺失等进行烤瓷冠、桩核冠、局部、及全口等美观修复的操作技能。

>1、注重对专业知识的完善，积累经验，不断提高技术水平

专业上我不断充实理论，用心实践，不放过任何细节，达到了一名合格医生的要求，但同时也很清楚，现在的我经验还远远不够，在以后的工作当中我会虚心学习，谨慎操作，不断完善技术，成为一名医术高超、医德高尚的口腔医生！

>2、做事沉稳、个性乐观、待人真诚

六年的大学生活使我从一个懵懂少年成长为一名较为成熟的医学生，性格上我追求沉稳、干练，乐观面对生活，真诚对待身边每个人；

>3、善于处理人际关系，能够很好地与人沟通

在校园里，我积极参加校内外的各种活动，和周围的同学、朋友、同事、老师，不管是南方人、北方人或是侨生的关系都非常融洽，相信在今后的工作中，我完全可以融入到集体当中去，和同事们齐心协力为患者服务

>4、兴趣广泛，注重全面发展

热爱足球等体育运动，高中以来就参加各种足球比赛并多次获得冠军及最佳射手；喜欢唱歌、弹吉他，多次参加表演及比赛；热衷旅游，去过许多名胜；广泛阅读等

**医院导诊年度考核工作总结13**

\*\*\*作为青志协的喉舌部门，同时也是青志协的一个门面，它关系到整个协会在外界的形象面貌，因此其重要性是不言而喻的。首先它有明确的任务，比如对院里文件的转达以及系内活动的提前通知，这是\*\*\*工作的一个重要组成部分，在这些活动中，\*\*\*充当了发起者和气氛渲染者的作用，都需要\*\*\*部内成员的协同策划。

对于这种类型的宣传，性质比较严肃、庄重。形式虽然不能拘泥于一格，可以有不同的设计方案，但\*\*\*所要达到的效果应该是一致的，而不应该是太活泼而忽略了其本质！下面就\*\*\*在本学年开展的工作，进行总结：

>一、日常工作

\*\*\*的日常工作主要还是协助各部门做好活动的宣传并及时做出简报。本学期的简报较之以往，在用词和版面设计等方面有了明显的提高，对宣传起到了积极作用。同时我们及时的更新宣传栏使同学们能更好的了解机械系的工作情况。在值班方面，\*\*\*部内各位成员大多能按时值班并在值班期间按质按量完成相关工作。如有事不能按时值班也会及时向\*\*请假并说明具体原因。得到批准后再离开。

>二、参加活动

本学年各部门举办的活动相对较少，我们主要参与了其他各职能部门的协助工作。各个活动前期的宣传是我们主要的工作。\*\*\*在每次活动前都积极调动本部成员策划宣传方案，力求让我们的活动成为同学们视野中的亮点，言谈中的热点，给同学们留下深刻的印象。如世界水日签名活动，废品制作大赛以及深圳大\*会志愿者招募选拔大赛等等。在其他活动方面，我们也\*\*了人员参加了相应工作，比如去江西中医学院科技学院参加第42个世界地球日活动。在多次的活动中，我们不仅锻炼了自己的能力，也收获了与各兄弟部门之间的友谊！

>三、纳新准备工作

一个部门的发展总是需要新鲜血液的注入，才可以更长久更富有生命力。通过招新实现新旧人员的交替，使各种力量实现优化重组，以发展壮大本部门力量，更好地为同学们服务。近期，我们部门根据协会的实际情况积极的做好协会下学期纳新活动的准备工作。同时我们部门也广泛的听取其他各部门的意见，争取做到全面，协调。为协会的发展壮大站好自己的岗。

>四、人员配备本学期青志协进行了局部的人员调整。

但我部门调整不大，上学期转过来的干事也能很好的完成本职工作。经过一段时间的学习和沟通也很好的融入了我们这个家庭。\*\*\*，由于其工作的性质，本身就决定了这是一项重要但完成起来特别是出色地完成确实不是轻而易举的事；而今精简人员，少了新力量的融入，就显得更加困难。

当然，这也不只是\*\*\*，也是协会其他部门所面临的问题。但是对于\*\*\*来说，这就意味着原来由七八个人共同协作的事情要由四五个人去做，原来要结合气七八个人智慧结晶的方案要由四五个甚至更少的人去定夺，这对于一个依靠人才前进的部门来说是十分不利的。但是面对困难，我们只有坚持下去，才能战胜眼前的困难。如果这个\*\*缺乏这样的人，它早就运转不下去了，同时，我也相信，留下来的同学都是非常有耐力的，能够将部门维系下去。

>五、对协会发展的建议

在指导老师的悉心指导下，在各职能部门的积极配合下，青志协的工作进行的有条不紊。但这其中也不免一些缺点和错误，部分学生\*\*的\*\*性和纪律性还有待加强，协会部门与部门成员之间的熟悉度还不是很高。为了改善这一状况，可以对现行的值班\*\*进行\*\*创新，亦可不定期地举行一些文体活动来加强交流。

回顾和总结这一学年来的工作，我们深深感到，我们还有很多的不足。比如个别干事的积极性有所下降，部门管理不够完善等。

我们准备在下学期的工作中做到如下几点：

1、把发现的问题及时解决；

2、举办一些本部门的活动，充分调动部员的工作热情。

综观本学期\*\*\*的工作，总体评价是较为满意的，不仅认真地完成了初定的各项任务，还积极配合其他部门\*\*了一些活动，并在会长和各部的帮助下，把\*\*\*的各项工作提升到了一个更高的台阶。在过去的一学年中，我们经历过彩虹但也经历了风雨，可是我们仍然坚信：在院团委老师和\*团的悉心指导下，在\*\*\*全体成员的共同努力下，未来的日子里，我们一定能够做得更加出色，赢得大家更多的信任！

**医院导诊年度考核工作总结14**

充实的一年即将结束，本学期的工作也渐渐进入尾声。带领\*\*\*走了近一个学期，透视过去半年，从多角度看待本部门的工作的开展情况。总结了很多。从今年x月底本人接手\*\*\*工作开始，对于之前从未接触的一个部门，和大家一样都很陌生，对于工作的开展做了一个总体规划。就完成情况而言，有些地方还是有些欠缺。

>一、部门成员管理：

首先为了更加熟悉部门成员，在10月x日我部门与其他三个部门举行了一次聚餐活动，在\*日办宣传板以及十一月初的晨练和学院的各场晚会里增强了各位干事的友好合作关系，以及部门的凝聚力。同时也熟悉了各位。在头几次开会，着重强调了纪律问题，加强了部门的\*\*性和纪律性，同时也筛减出一部分人。对于部门人员分组在后期没有落实，组长职能没有发挥好。

然而，在\*日里缺乏和部门成员的私下沟通，仅仅在开会时与大家交流，在一定程度上削弱了各位干事的积极性以及对于各位的\*\*性。同时缺乏与副\*\*的沟通。综上所述，个人在沟通环节需要改正，加强鼓励机制，深入小组制轮流分配人员负责。

>二、日常工作完成情况：

对于我们部门，本学期主要围绕两方面进行，一是社团成果展期间的工作。在此期间我部门负责各协会的宣传板以及校园内的布置、晚会布置工作。对于宣传板，由于前期的天气以及板子的条件限制，导致办出的宣传板数量较少。为此，本人将上学期做好的社团年鉴修改成所有社团的宣传KT板，\*\*部门成员集中张贴在校园内。对于校园布置及成果展闭幕式晚会布置，由于各位大一干事的条件限制，涉及到电脑设计方面的事情都由我来处理，在工作量大的情况下，其他方面由副\*\*管理。

对于闭幕式晚会的布置，事情做的很急，时间较紧张，虽然效率较高，但是存在装饰物品不足以及装饰不到位的问题。所以有必要做一份晚会物品需求预算表。值得一提的是晚会的对外宣传工作做的比较到位。本次晚会的对外宣传是以节目单的形式发放至每个寝室，以及在校园人流量较大的地方挂放指路标。但是对于节目单形式的传单还是存在一些问题，与其事先告知大家具体节目不如以其他方式吸引各位。

二是社联形象设计，从十一月开始我部门对于社联新标志以及标志相关的会徽、会旗、会服、以及网上标志进行采集设计和制作。总体来说，完成进度很慢。这一点需要改进。

>三、与各部门分工合作

从接任部门之初到现在，我部门与其他部门的交流较少，除晨练以及大型活动，对于\*时户外拓展几乎没有进行。对于工作方面的合作开展的比较不错，在\*时负责配合外联部设计商家的宣传单及海报，在社团成果展闭幕式晚会期间与外联部、秘书处进行的总体对外宣传，我部门负责配合外联部设计晚会幕布及带有商家广告的节目单、配合秘书处设计\*\*节目单。对于个人缺乏办事效率，以及及时处理的协调能力，在日后的工作中遇到一些需要调解的事情应及时于其他部门\*\*及\*沟通。

总体来说，本学期个人工作随着对于\*\*\*的深入在进步中不断改进思路。总之，我相信一句话，细节决定成败，下学期的\*\*\*在完成日常工作的同时将着重开展宣传技能培训工作，作为一个需要动手操作设计的部门，需要打出自己部门的特色，培训中加强部门凝聚力，落实轮流分工制，筛选新的\*\*人，共同提高，共同努力，带给我们一个难忘的社联生涯！

导医年度工作总结5篇（扩展5）

——导医工作计划5篇

**医院导诊年度考核工作总结15**

做为一名门诊导诊护士，能够及时对病人进行察言观色很重要，因为只有做到这一点，才能够给门诊病人提供有效的分诊就诊。

记得有天早上，我在门诊大厅上分诊班，早上门诊病人比较多，在巡视大厅时，我看见一位没有陪人的阿姨双手撑着头部，无精打采的斜靠在内科诊室的凳子上，表情看起来很痛苦。于是我关切的走上前去询问：“阿姨您好，请问您有哪里不舒服，需要我帮忙吗？阿姨听见了我的问话，小声的回答：“护士小姐，我现在头很晕，胸口有点痛。哦，我急忙就近拿来血压计赶紧帮阿姨量了一个血压，一看195∕155mmHg，很高的血压，以为量错了，又调整位置重新量了一次，还是这个数值。我把这个数值告诉阿姨说：“阿姨您的血压比较高，请问您平时有高血压病史吗？有的，一直都是很高，那阿姨有看过医生了吗？有没有按时吃降压药？我接着问阿姨，看过医生，也吃了医生开的.降压药，但这几天因为农忙所以就忘记吃药了。阿姨轻声回答我。接着我又给阿姨数了一下脉搏，92次每分，有点偏快。于是我扶着阿姨走进了内科诊室，告诉了坐诊的韦医生阿姨的病情及生命体征。韦医生听后，立即给病人量血压，用听诊器听心音和摸脉搏。过了一会儿，韦医生对我说：“小麦，幸好你发现的及时，这个病人不但血压高，而且有心梗的症状，如果再拖延时间后果将不堪设想。马上办理入院。随后，我就用轮椅把阿姨护送到住院病房，并帮她办理好了入院手续，一一交班给病房的护士后我才放心的离开。

是的，做为一名门诊导诊护士，我们除了具备扎实的业务知识，还要懂得如何去观察病人的面色表情，遇到特殊的病人理应主动上前认真询问，只有这样才能给病人提供最有效最快捷的分诊服务，才不会延误病人的病情发展和疾病的治疗。

**医院导诊年度考核工作总结16**

本诊所开业一年来，在卫生局领导的关心支持下，取得了一些成绩还存在一些不足，为今后更好地开展工作，服务人民，现总结如下：

一、能遵守各项法律法规，持证上岗，不超范围行医，在工作中视患者为亲人，急患者所急，想患者所想，全心全意为患者服务，这一年来无医疗纠纷及医疗事故发事，受到患者好评。

二、在工作中，不断研究中医学理论并与实践相结合，充分发挥中医药“简、便、验、廉”的特色与优势。中医药使用率达95%以上，治愈率达90%以上，更好地为群众提供了优质的医疗服务，被市卫生监督所20xx年医疗机构量化分级管理评审为A级医疗机构。

三、本诊所也存在一些不足，希今后提高患者的就诊环境，进一步的学习专业知识，提高医疗水平更好的为人民服务。

**医院导诊年度考核工作总结17**

\_\_路政个人工作总结县路政大队在县交通局的正确领导下，在市路政支队的具体业务指导下，在县级各部门的支持配合下，以“依法行政，全面建设和谐社会”为宗旨，坚持两手都要抓，两手都要硬的方针，按照年初工作安排，依据《公路法》、《公路安全保护条例》等法律法规，继续开展“超限运输治理工作”。为全面抓好路政工作，大队从狠抓基础工作，强化队伍建设，建立内部管理机制，强化内部监督入手，以保障道路安全畅通、维护路产路权为己任，以饱满的工作热情积极投入到路政管理的各项工作之中，圆满完成了各项管理工作。有效地维护了公路路产路权，确保了公路完好、安全、畅通。现将全年路政工作总结如下：

截止12月底，共检查货运车辆6100余台次，查处超限车400辆次，查处损坏路产案件6件，清理非公路标志12块，清理违法占道堆积物38处230平方米，查处率达100%，结案率达100%。出动巡查车720台次，上路巡查人员达2100人次。

1.全年来共发现损坏路产案作6件，查处6件，结案100%。

2.集中开展公路路域整治，清理非公路标志12块，私设道口3处，着手建立涉路“一路一档”档案，清理公路路障4次，清除公路占用38处达230余立方。

3.加强执法人员培训，认真学习了《公路安全保护条例》、《公路法》等法律法规，强化了路政案件、案卷制作的训练，做到人人理论与实际结合，用法律武装自己。

4.积极开展安全生产月活动，活动现场发放保护公路路产知识资料800余份，接受法律现场咨询40余人，千余人受到了教育。

月开展了全国第一个“路政宣传月”活动。

6.开展迎接交通运输部“十二五”各项筹备工作。

7.加强二类治超站点建设的选址、规划、建设。

(一)、加强队伍建设，提高队伍素质。

按照上级的统一部署，我大队认真学习了党的十八大和十八届三中、四中全会精神，以“服务人民、奉献社会”为宗旨，指导各项路政工作的开展：继续深入学习了《公路法》、《公路安全保护条例》等法律法规;全面学习贯彻了国家七部委联合下发的《关于在全国开展车辆超限超载治理工作的实施方案》和省交通运输厅、省公安厅关于《开展道路交通运输安全综合整治深化巩固年行动的实施方案》相关文件，加大措施，狠抓落实，配合县整治办对全县开展了深化巩固年行动，确保超限运输治理工作的顺利开展。为迎接交通运输部十二五全国干线公路养护管理检查工作，通过县局、支队的多次培训、动员，大队成立了以大队长为组长迎部检工作领导小组，明确了相关责任人的责任，确保了各项收集工作如期开展。大队以“廉洁交通你我他”主题实践活动和开展党风廉政建设主题教育为载体，加强作风建设和党风廉政建设有机结合，切实加强路政员工思想素质、纪律作风、业务水平、执法观念教育。使执法人员的执法水平明显提高，服务意识明显增强，扭转了个别执法人员歪曲的思想动态，积极引导他们树立正确的人生观、价值观、世界观，使整个执法队伍更加增强凝聚力、战斗力。

(二)、宣传到位，护路意识明显增加。

为普及公路法规知识，深入贯彻《公路法》、《公路安全保护条例》，扩大路政管理工作的影响力和辐射面，使人民群众都参与到路政管理中来，积极开展“三走进”活动(即走进校园、走进社区、走进村镇)，通过发放宣传单、悬挂横幅等多种方式开展宣传工作。(出动宣传车100余次，人员200余次，悬挂横幅标语5幅，宣传资料1500余份。)

(三)、迎部检。

推进辖区公路沿线路域环境整治，做到“八个无”。加大对干线公路的巡查治理力度，严格查处公路两侧违法违章建筑物，整治、取缔占道经营，依法查处各种损坏公路路产路权的违法行为，有效保护路产路权。按照规范化迎部检内业资料的要求，完成了内业资料的整理归档，并到达州路政支队、宣汉路政参观学习了关于完善内业资料及治超站点的建设。针对辖区内公路沿线私营企业及个体工商户违法设立非公路标牌，擅自设置平面交叉道口，洗车点利用边沟排放污水等情况，大队开展了为期一周的专项治理，活动期间，路政人员对违法设立的非公路标志、占用公路的“钉子户”、“难缠户”，进行法律法规的宣传教育和安全警示教育，得到了群众的认可。

(四)、加强部门间及周边单位联系，促进路政工作健康发展。

1、通继续加强同公路养护段联系，成立联合巡查中队，增强巡查力度、密度，提高道路的监控力度。2、同交警、运政部门联合，成立道路交通综合整治办公室，并派专人值守，加强对辖区农村公路货运车辆超限行为非法改装高栏板进行强制拆除及货运源头管理。3、加强同宣汉、达州、梁平等周边县单位联系，增强路政联系制度，加强交流合作，共同强化路政工作管理，实行联动严厉打击。

(五)、加强路政管理，确保道路安全畅通。

坚持以法律为准绳，以事实为依据，以依法行政为手段，加大执法力度，强化路政管理。1、路政巡查等外勤人员，每月上路巡查不得少于26个工作日，做到了哪里有违章违法行为，及时赶到现场，查处各种违法违章行为。2、内业人员，各种记录规范及时，资料齐全，路政案件达到一案一档，报表及时、准确。3、治超人员亮证执法，礼貌执勤，公开对社会的承诺，自觉接受社会监督。

(六)、抓好安全生产工作。

我大队始终把抓好安全生产工作列为一切工作的前提。近年来，在省内发生的多起因治理超限超载而导致的执法人员死亡事故或重大交通事故，究其事故原因，这跟执法人员平常的执法行为，不逗硬执法，不消除违法行为有着密不可分的联系。大队在强化安全教育的同时，围绕“坚守红线、从严执法”这一主题，开展了一系列除隐患，保安全的活动：1、强化安全教育，做好自我防护。要求执法人员必须在思想上高度重视，时刻绷紧安全生产这根弦。2、加大安全经费投入。今年来，大队首先购买了反光背心，停车牌，反光标志醒目的警示桩，确保夜间执法安全，自筹经费，为协管人员购买新式执法服装。3、凡是路面发现有堆积物等安全隐患，巡查人员必须找到业主，限期内责令其主动清除，不能及时清除的，在现场设立警示标志。4、车辆管理。大队规定：所有执法车辆由指派驾驶员驾驶，不得转给他人驾驶，每当法定假日，执法车辆按要求停到指定地点，未经领导同意，不得擅自出车。

**医院导诊年度考核工作总结18**

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\*工团\*\*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\*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\*\*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。

**医院导诊年度考核工作总结19**

一年来导诊部在院\*\*和护理部的正确\*\*下，紧紧围绕以病人为中心，坚持与人为本，推动导诊工作\*\*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、\*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\*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“\*\*”，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\*\*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、\*\*、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\*\*请来了立信公司的老师指导工作，对导诊护士职责、\*\*、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\*\*，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，不但要注重要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。

**医院导诊年度考核工作总结20**

从见习生到正式员工的一年里，懂得了担当。在工作中要认真、仔细、有责任感。3月份调到安置房项目是工作中角色的转变，在上个项目管一些简单的收料、发料、现场管理工作，到了安置房项目以后要负责一个项目的正常运转。这就要求在平时的工作中对自己严格要求，并能高效率的完成工作，保证项目物资方面能正常运转。小寨项目在过去的一年里材料供应能达到正常需求，材料费共计1980万，其中钢材895万，混凝土938万。现将这一年的情况汇报如下：

1、主材供应方面，9月初由于项目资金紧缺钢筋不能及时到位，经过部长的努力，拓宽供货渠道保证项目遇到的难题能及时解决，钢材供应量计2800吨。11月底由于进入冬季施工，商混搅拌站拌料受到影响，不能保证项目塔吊混凝土的供应，经过双方领导协商都在克服解决难题，保证损失降到最低，商混计21000方。主材都在可控范围内，没有造成浪费、损失。

2、地材供应方面，在二次结构施工前由于有足够长的时间进行询价、考察，在施工时能保证材料及时到位，并能达到物美价廉,有效的保证项目工作正常开展。砂石料449立方，计41757元，标砖25万块，计108470元，加气砖576立方，计万元。

3、材料入库方面，做好进场入库材料的保管工作，减少损失和浪费，防止流失。根据各类材料的特点，采取有效的保管措施，建立健全保管制度。对砂、石等材料的堆放场地要平整，钢材按钢号、品种、进场顺序分别验收堆放，做到先进先用，减少丢失和避免混用，认真记好有关台帐，严格履行材料制度。仓库材料按不同规格科学合理摆放，标志鲜明，便于存取、查点。为了保证仓库安全，按材料性能堆放，按类分库，采取相应措施做好防潮、防腐、防火等工作。

4、材料发放方面，认真做好各种材料的进货检验，验收材料与发料单上的名称，规格及型号，数量是否相符，外观是否完好无损。若发现不合理的材料进行换货。

**医院导诊年度考核工作总结21**

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。

新医院刚成立，很多制度还不够完善，不少人和个别领导因不了解导医的具体工作，更不清楚作为导医负责人又该如何管理，从而加大了我工作的难度，他们认为我的工作岗位就应该只是在大厅，但他们忽略了我还担负着导医的管理工作，我还肩负着二楼、三楼的导医管理包括专家门诊。一次我在二楼巡视，一领导对我说：你上班怎么跑到二楼来了?你的岗位在哪里?上班是不能串岗的。我也一直在想这个问题：我的岗位在哪里?我的具体工作是什么?又该如何去做?既然由我来负责导医工作，那么二楼、三楼包括专家门诊的导医的工作状况我必然也要有所了解，如果这属于串岗，那么我该怎么去管理?我的工作又该如何去做?

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，那是我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。

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。

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。

**医院导诊年度考核工作总结22**

一年来，在旗委、政府的正确领导下，在旗卫计局的精心指导下，我院认真贯彻落实党的十八届四、五、六中全会会议精神和十九大精神，坚持以病人为中心，以提高医疗质量为重点，进一步增强全院职工的率先意识、创新意识、机遇意识、质量意识，把追求社会效益，维护群众利益，构建和谐医患关系放在第一位，通过强化内部管理，构建长效机制，提高竞争实力，提升医院形象，团结拼搏，开拓创新，扎扎实实地推动了医院各项工作持续健康地发展。现将全年工作总结如下：

一、各项指标完成情况

20xx年财务收支状况的综合反映良好，实现医疗收入897万元，其中门诊收入422万元，住院收入475万元，财政补贴收入546万元，药品收入327万元，药占比，门诊25078人次，住院1298人次，出院1215人次。

二、持续开展“两学一做” 教育常态化制度化和行业作风建设

1、团结带领全院党员干部职工深入学习“两学一做”教育活动常态化制度化，精心组织安排，认真组织学习，努力做到了组织学习严密、查找问题充分、分析原因到位、整改措施得力、活动效果明显，努力完成了深入学习活动的各项要求。

2、认真贯彻落实自治区卫生计生系统行风建设工作方案，并制定医院实施方案，召开专题会议安排部署。要求全院医务人员要提高服务质量，自觉廉洁行医，坚持诚信服务，严格依法执业。

3、认真开展医德医风教育，引导全院医务人员，努力发扬人道主义精神，大力弘扬 “团结、敬业、自强、创新”的精神。在医疗服务过程中真正体现“以人为本”的思想，从而做到尊重病人、关爱病人、方便病人、服务病人。

4、加强医院文化建设，增强广大职工的爱院意识。积极组织参加旗卫计局的各种活动，利用节假日、各种卫生日，举办宣传活动、义诊活动等活动，营造了心齐气顺、风正劲足的良好局面。

三、坚持以病人为中心，提供全方位的优质服务

1、加强思想政治工作，树立为患者服务的思想意识。

我院始终注重思想教育工作，注重用医院文化去提高职工的凝聚力，结合开展的“两学一做”活动，在党员和全体职工中广泛开展党风廉政教育，进一步树立“以病人为中心”的服务观点。于此同时，以“爱院如家”为主线，开展文明单位建设，有计划，有步骤地进行人生观、价值观和主人翁精神教育，努力在职工中树立全心全意为人民服务的思想和强烈的工作责任感。

2、加强医德医风建设，建立医疗质量保障体系

我院在医德医风建设方面，主要采取两种形式。首先从思想上加强医德医风教育，重点抓职业道德教育，进行医德考核，技术操作考核，从而增强全员质量意识。其次，强化院内监督约束机制，广泛征求病人对医院各方面的意见和建议，加大考核力度。

3、加大医疗服务的工作力度，不断完善优质服务体系。

为提高医疗服务质量，紧紧围绕“以病人为中心”这个主题，为病人提供全方位的优质服务。公开药品销售价格及各项检查收费标准，实行住院病人费用清单制，让患者明明白白看病，清清楚楚消费。同时，利用电子显示屏、健康处方、宣传栏等形式，让诊疗的群众都能受到健康教育，以上举措，受到社会和群众好评。

4、把“两学一做”聚焦到脱贫攻坚上。

一是召开“两学一做”学习教育常态化制度化动员会，创新学习方式，建立支部微信群，丰富党员学习方式，逐步将学习教育融入到广大党员干部的工作生活中，做到学习工作两不误两促进。

二是召开支部会议，研究部署健康脱贫等重点工作，全力抓好精准扶贫，健康脱贫，增强党员群众对精准扶贫政策的理解。

三是注重通过支部公开承诺、党员个人承诺，确保精准扶贫“靶向定位”，坚持把“两学一做”学习教育和精准扶贫工作深度融合。

四、加强质量管理、保障医疗安全

1、持续深入推进医改工作。严格按照自治区卫计委的要求落实医改工作，取消药品加成。积极对医院薪酬制度进行改革，完善岗位考核评价体系，加强聘期考核和考核结果的运用。

2、规范医务人员的医疗行为，严格做好依法执业，组织医务人员认真学习卫生法律法规和医院的.各项规章制度，并针对工作中存在的问题开展自查自纠，制订切实可行的整改措施加以整改，促进了医院管理工作制度化、规范化、科学化。以“三基”为重点，进行多层次的业务训练，切实提高医务人员的基础理论、基本知识和基本操作水平，使全院医护人员都能熟练地掌握急救技术和应急方法。20xx年上半年，我院结合创建卫生应急示范旗的要求，承办了全旗卫生计生系统卫生应急技能竞赛，并最终获得技能竞赛第二名的好成绩。

3、加强质量，保障医疗安全。严格落实首诊负责、三级医师查房、疑难病例讨论、危重患者抢救、术前讨论、死亡病例讨论、交接班等18项核心制度的落实工作。建立手术分级管理制度，制定具体实施细则和管理办法，制定手术分级目录，严格审核医师手术权限。认真执行《病历书写基本规范》，提高病历质量。强化“三基三严”训练，有计划、有目的的组织医护人员业务学习，传输新的知识，训练业务技能。坚持召开医疗质量和医疗事故分析会议，分析医疗事故的原因，完善制度，改进管理，提高技术水平。对形成的一些经验性总结在全院组织学习，以切实保障医疗质量和医疗安全。通过开展理论知识学习与考试，在全院营造重学习、重安全、重质量、重技术、重服务、重实效的良好氛围。20xx年上半年，在全盟医疗安全专项整顿督查工作中取得较好的成绩。

4、加强医院感染控制工作。继续加强传染病预防管理，按照《传染病应急预案》、《院内感染控制方案》、《医疗垃圾及废物的处理规范》等规章制度的要求，对出现的传染病按要求及时上报。积极预防院内感染，树立无菌观念，减少院内感染的

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！