# 导诊202\_年工作总结(合集10篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2025-03-30

*导诊20\_年工作总结1在第一站服务的我们会遇到各种各样的人，有时候难免会遇到一些不理解我们工作的，更有些会对着我们发脾气，而这种情况下，我们只能更加耐心细致的跟病人解释，加强与病人的沟通，理解患者及其家属的心情，不能因为病人的情绪影响到我们...*

**导诊20\_年工作总结1**

在第一站服务的我们会遇到各种各样的人，有时候难免会遇到一些不理解我们工作的，更有些会对着我们发脾气，而这种情况下，我们只能更加耐心细致的跟病人解释，加强与病人的沟通，理解患者及其家属的心情，不能因为病人的情绪影响到我们自己的情绪，坚持一切以病人为中心，病体恤他们的心情，尽一切力量为病人服务，为病人提供更优质更好的服务。

在别人的眼里，我们穿着漂亮的制服站在吧台上，帮病人导医导诊，简单而又轻松。其实不然，这个岗位的工作要求我们事无巨细，要求我们细心、热情、体贴，尤其是年老体弱、重症病人或是产妇来医院就诊，要主动提供相关服务，照顾提前就诊，还要为病人提供检验报告单邮寄服务；不仅如此，我们确保候诊大厅有开水供应，提供笔、轮椅、一次性纸杯、老花眼镜、报纸，健康小知识宣传单等物品；主动陪同困难病人挂号、交费、取药等；免费提供电话咨询、预约挂号，接待投诉，医保审批，失物招领等等。我们用心服务着每一位患者，楼上楼下一天要跑无数次，上一天班下来小腿又胀又痛，甚至有的同事已经静脉曲张了，还有一个怀孕的同事每天都坚持跟我们一样几小时几个小时的站，从来不再患者面前流露出一点不愉快。即使有时候身体不适，大家还是坚持着，没请过一天假，仍然面带微笑的接待每一位患者。

作为扬州最大规模最具实力的综合医院，门诊量非常大，平均每天2500人左右，也就意味着我们要回答这么多患者及家属的各种问题。而医院的24小时电话咨询热线也总是铃声不断，我们要提供电话预约挂号，如有专家停换诊，还要立即通知患者，不容半点失误。假如我们在预约的过程中记错病人留的电话一个数字，就会通知不到，那病人来了就会有意见，特别是外地的患者，更会对他们造成不便，耽误治病，影响心情。同样的，医保咨询患者也很多，由于医保政策不断的更新，所以我们要跟病人解释好，对于自己不太清楚不明确的问题，千万不能随便回答病人总之，我们的工作真的是事无巨细，服务更是要耐心谨慎！

就拿前天碰到的一个患者来说吧。一位有些年纪的老奶奶来看中医科，拿中药时与我们发生分歧：因中药数量很多，发票大小有限，显示不了那么多的中药名称，但总价格钱已收费了，那个患者不明白，只认发票说话，我们随即就到收费处打印她当时交费的清单，这样就一目了然了。可是这位老奶奶情绪有些激动，听不进我们的讲解，还是在坚持着自己的想法，当时我们心里也很着急，但我们知道一定要耐心细心，于是安排了两个工作人员更加细致更加稳妥地加强沟通，一定要让老奶奶理解，不能让她对医院的工作有任何的质疑，最后在其他部门的协助下让这位患者安心放心的回家去了。

我很高兴能服务于医院的窗口部门，为患者带来亲切的服务，让他们感受到温暖，同时也为医院做好形象工作，树立医院的良好专业形象。我们要的是以一颗温暖体贴的心，把眼睛放在自己的工作岗位上，努力、称职，做好自己，服务大众！

**导诊20\_年工作总结2**

20\_\_年，全体护理人员在院长重视及直接领导下，本着“一切以病人为中心，一切为病人”的服务宗旨，较好的完成了院领导布置的各项护理工作，完成了20\_\_年护理计划90%以上，现将工作情况总结如下：

一、认真落实各项规章制度

严格执行规章制度是提高护理质量，确保安全医疗的根本保证。

1、护理部重申了各级护理人员职责，明确了各类岗位责任制和护理工作制度，如责任护士、巡回护士各尽其职，杜绝了病人自换吊瓶，自拔针的不良现象。

2、坚持了查对制度：

（1）要求医嘱班班查对，每周护士长参加总核对12次，并有记录；

（2）护理操作时要求三查七对；

（3）坚持填写输液卡，一年来未发生的护理差错。

3、认真落实骨科护理常规及显微外科护理常规，坚持填写了各种信息数据登记本，配备五种操作处置盘。

4、坚持床头交接班制度及晨间护理，预防了并发症的发生。

二、提高护士长管理水平

1、坚持了护士长手册的记录与考核：要求护士长手册每月5日前交护理部进行考核，并根据护士长订出的适合科室的年计划、季安排、月计划重点进行督促实施，并监测实施效果，要求护士长把每月工作做一小结，以利于总结经验，开展工作。

2、坚持了护士长例会制度：按等级医院要求每周召开护士长例会一次，内容为：安排本周工作重点，总结上周工作中存在的优缺点，并提出相应的整改措施，向各护士长馈护理质控检查情况，并学习护士长管理相关资料。

3、每月对护理质量进行检查，并及时馈，不断提高护士长的管理水平。

4、组织护士长外出学习、参观，吸取兄弟单位先进经验，扩知识面：5月底派三病区护士长参加了国际护理新进展学习班，学习结束后，向全体护士进行了汇报。

三、加强护理人员医德医风建设

1、继续落实护士行为规范，在日常工作中落实护士文明用语。

2、分别于6月份、11月份组织全体护士参加温岭宾馆、万昌宾馆的礼仪培训。

3、继续开展健康教育，对住院病人发放满意度调查表，（定期或不定期测评）满意度调查结果均在95%以上，并对满意度调查中存在的问题提出了整改措施，评选出了最佳护士。

4、每月科室定期召开工休座谈会一次，征求病人意见，对病人提出的要求给予最程度的满足。

5、对新分配的护士进行岗前职业道德教育、规章制度、护士行为规范教育及护理基础知识、专科知识、护理技术操作考核，合格者给予上岗。

**导诊20\_年工作总结3**

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。

**导诊20\_年工作总结4**

光阴似箭，一晃眼，我已经成为了一名救死扶伤的门诊护士。本人从进入\_\_医院以来，一直以严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，真正接触到病人后，我发现，临床护理和书本上还是存在着差距，无论如何，20\_\_已然过去，只有在去年的基础上，总结归纳经验，才能在接下来的一年中让自己得到一个提升。下面是我的工作总结：

一、在思想上

积极上进，热爱祖国、热爱人民，拥护中国\_的领导、拥护方针政策，遵守国家的法律法规及各项规章制度积极向党组织靠拢，有很强的上进心，勇于批评与自我批评，树立了正确的人生观和价值观。服从命令，听众指挥。能严格遵守医院的各项规章制度，能积极参加医院和科室组织的各项活动，还能尊敬领导，团结同事。

二、在学习上

严格要求自己，凭着对成为一名优秀白衣天使的目标和知识的强烈追求，刻苦钻研，勤奋好学，态度端正，目标明确，基本上牢固的掌握了一些专业知识和技能，作到了理论联系实际;除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他学科的知识，从而提高了自身的思想文化素质。

三、在工作上

在科主任及护士长的领导下，我能做到上班不迟到、不早退。正确执行医嘱及各项护理技术操作规程，做好基础护理。严格执行无菌操作和三查七对制度。发现问题，及时解决。在工作中能理论联系实际，遇到不懂的问题能及时向护士长及年资深的老师请教，努力提高自身的业务水平。对待患者能文明礼貌的服务，做到举止、态度和蔼，急病人所急，想病人所想。除了完成常规的基础护理外，还熟练的掌握了专科知识和各项护理操作，经常下病房与患者沟通，及时了解他们的动态心理，并做好健康宣教。

成绩只能代表过去，我要面对的是未来的继续工作。同时要克服自身存在的缺点和不足，内强管理，外塑形象，为医院的发展出一份力!

**导诊20\_年工作总结5**

一年来，导诊部在院领导和科室领导的正确领导下，紧紧围绕以病人为中心，坚持亲情式、一站式服务，推动导诊工作的顺利开展。现将导诊工作总结如下：

一、 树立新观念，提高导诊工作人员的工作责任感。 为了更好的为患者服好务，我院导诊工作人员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。我们力求在非常短时间内，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，架起患者与医院的桥梁。

二、通过业务学习，提高导诊人员的整体素质。 我了提高服务质量，我们将提高服务人员的素质作为基本点。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，院领导亲自对导诊队伍进行指导，对导诊护士的职责、制度、工作流程、考核标准等方面制定了计划，提高了导诊工作质量和工作效率。

四、对门诊区域进行科学管理，创造有序就医环境。

1、导诊护士分诊工作分工明确，一楼大厅共设两名导诊护士，分为导诊台护士和大厅导诊护士。导诊台护士主要负责配合医院各部门工作，对体检人员进行登记、负责医院的健康教育宣传工作，一楼大厅导诊护士负责将来我院就诊的患者明确分诊，帮助患者更加方便、及时的就医。二楼导诊护士负责及时准确的将患者分诊到各个科室。三楼四楼导诊护士由病房护士代替。

2、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。导诊护士及富有同情心，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。

**导诊20\_年工作总结6**

一年来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自我的准则，始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实脚踏实地埋头苦干上。在工作中，以制度、纪律规范自我的一切言行，严格遵守各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，不断改善工作作风；坚持做到不利于班组事不做。与班组成员心往一处想，劲往一处使，不会计较干得多，干得少，只期望把所有工作圆满完成。

护理事业是一项崇高而神圣的事业，我为自我是护士队伍中的一员而自豪。在即将过去的一年里，要再次感激院领导、科主任和护士长给予的教育、指导、批评和帮忙，感激同事们给予的关心和支持。

回顾过去，有许多提高和提高，同时也存在一些不足；主要是学习、技术上还不够努力，和有经验的同事比较还有必须差距，在今后工作中，我必须认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。

在即将迎来的20xx年，我会继续发扬我在过去的一年中的精神，做好我自我的工作，急病人之所急，为病人负责，绝对不要发生因为我的原因而使病人的病情恶化，我对自我的工作要做到绝对负责，这才是一名救死扶伤的护士应当做的最起码的工作。

作为一名护士，我时刻的意识到我担子上的重任，我不会为医院抹黑，我只会来激励我更加努力的工作。在生活中我也是会严格要求自我，我相信我会做到为人类的护理事业作出自我应有的贡献！

**导诊20\_年工作总结7**

时光如白驹过隙，年末又至，在过去的一年里，在院领导、护士长及科主任的正确领导下，我认真学习马列主义。坚持“以病人为中心”的临床服务理念，发扬救死扶伤的革命人道主义精神，立足本职岗位，善于总结工作中的经验教训，踏踏实实做好医疗护理工作，较好的完成了20\_\_年度的工作任务。现根据具体情况作自我总结：

一、思想道德方面

在思想上加强学习提高理论和业务素养。始终坚持把政治理论和业务知识学习作为提高政治信念、思想素质、工作能力的`重要途径。利用电视、电脑、报纸、杂志等媒体关注国内外形势，学习党的基本知识和有关政治思想文件、书籍。在学习过程中，注意理论联系实际的方法，不断提高自身的认识能力和思想政治素，一直坚信人应该坚守自己的信念和操守，在这个物欲横流的社会，保持内心的纯净，言者易，行者难，要耐得住寂寞，有所为，有所不为。

二、专业知识方面

信息高速发展，知识不断更新，只有不断地学习才跟上时代的进步，今年我克服了翻班工作，照料家庭的繁忙，利用业余时间完成了：

1、护理中级职称考试。

2、通过了计算机职称考试。

3、本科在读。

4、参加急诊心肺复苏学习班。

5、参加急救包扎学习班。

6、参加护士礼仪学习班。

三、工作能力方面

对工作热爱，心不累则身不累，象蚂蚁一样工作，象蝴蝶一样生活，对于自己的工作要高要求严标准。我院的住院病人以老年长期卧床，生活不能自理为主，日常工作中我具有强烈的责任感和爱心，人们对新生命的诞生固然充满了喜悦，在经历了一生辛苦劳作，暮年时却又回归了婴儿时期，老人的今天也许就是自己的明天，善待老人，视同亲人，多一声问候，多一点微笑，用自己的爱心陪伴老人走完生命的最后旅程。同时协助护士长做好病房的管理工作及医疗文书的整理工作，认真做好医疗文书的书写工作，医疗文书的书写需要认真负责，态度端正、头脑清晰。

四、团结协作方面

严以律己，宽以待人，不埋怨，不指责，当意见有冲突时，先想想自己的过失，有则改之，无则加勉，空余时间读好书，做好事，工作中分工不分家，为调节医护患关系，构建和谐社会做出努力。

护理事业是一项崇高而神圣的事业，作为一名护士，我时刻的意识到我担子上的重任，在今后工作中，我将加倍努力，为人类的护理事业作出自己应有的贡献！\_\_年的曙光即将到来，譬如旭日东升，我将迎着阳光，踏步前行！

**导诊20\_年工作总结8**

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。

**导诊20\_年工作总结9**

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。

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

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，，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。

**导诊20\_年工作总结10**

时光荏苒，20xx年已经过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千，在这一年里，我在院领导、科主任和护士长的关心与直接领导下及同事们的关心与帮忙下，本着一切以病人为中心，一切为病人的服务宗旨，刻苦钻研业务知识，努力提高理论知识和熟练地掌握了各项临床操作技能充分发挥岗位职能，，并以服从领导、团结同志、认真学习、扎实工作为准则，始终坚持高标准、严要求，始终把安全第一放在首位。较好的完成了各级院领导布置的各项护理工作，在同志们的关心、支持和帮忙下，思想、学习和工作等方面取得了新的提高，现工作总结如下：

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！