

影像导诊工作总结(汇总5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那么，我们该怎么写总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

影像导诊工作总结篇一

一、活动开展基本情况

（一）整体周密部署，全面广泛动员

按照中央《意见》和省委下发的《关于深入开展党的群众路线教育实践活动的实施意见》和学校召开的全校党的群众路线教育实践活动工作会议精神以及临床医学院党委会议精神，党总支高度重视，迅速行动，积极部署，8月24日在雁湖校区应谦教学楼215教室召开了动员大会，对深入开展教育实践活动进行了动员部署，动员会上，党总支书记李雯老师详细解读了开展此项活动的重大意义、目标任务、活动节点、活动要求等，使大家统一了思想认识，准确把握了目标任务，为活动的开展奠定了良好的基础。同时，党总支和三个支部高度重视、认真准备、动作迅速，动员会后，先后多次召开各种专题会议，广泛动员党员干部，并对活动进行部署。

（二）成立组织机构，加强组织领导 成立活动组织机构和组织领导是确保活动顺利开展、完成任务、取得实效的重要抓手。党支部通过会议集中讨论，成立了以李雯老师为第一负责人的党的群众路线教育实践活动领导小组，确定了组长及其成员，负责对整个活动的组织领导；同时，成立了群众路线主题教育实践活动工作小组和宣传小组，确定了组长及其成员，负责对整个活动的组织实施、落实和宣传。机构和组

织分工明确，任务清楚，责任到人，确保了活动有条不紊的开展。

（三）精心设计筹划，制定活动方案

按照中央开展活动的文件精神 and 通知要求，我党总支组织活动领导小组认真学习研究，精心谋划，科学安排，结合支部实际情况，制定了具有本党支部专业特色特色的《群众路线教育实践活动实施方案》。方案内容丰富详细，时间节点明确，目标任务清楚，对活动内容、开展形式、时间安排、需要完成的工作、达到的目标以及方法步骤都做了具体的说明和规定，清晰明了，可操作性强，便于学习、操作、执行。

（四）突出活动重点，强化督查力度

通过多次专题会议和小组讨论，全体党员干部以及入党积极分子按照党总支的要求，结合自身实际，明确活动重点以及各自的学习和调研重点。

为防止活动搞形式、走过场，确保活动取得实效，党总支还确定了小组活动联系点，每名小组成员负责一个班级，围绕工作重点和承担的考核任务，不定期地就活动开展情况进行督导检查。同时，将检查结果纳入综合考评中，对于开展扎实、工作得力的党员和部门予以通报表扬和奖励。

（五）认真组织学习，提高学习成果

党支部由党员干部带头，采取理论与实际相结合、集中学习与个人自学相结合的学习方法，认真组织学习了党的群众路线教育实践活动相关文件和教育读本，强化全体干部职工为民务实清廉的思想意识，提升服务水平。

党支部理论学习中心组成员于8月24日，以集中学习的形式，重点学习了《党的群众路线教育实践活动学习文件选编》、

《论群众路线——重要论述摘编》、《厉行节约、反对浪费——重要论述摘编》、文件精神和教育读本。学习会上，参会人员积极发言，结合自己工作实际和分管的工作，交流了学习心得和对如何加快改进我馆事业发展提出了自己的见解和思考，深刻领会了中央和省委领导的讲话精神和文件精神，统一了思想认识，树立了马克思主义群众观，坚定了自觉践行群众路线的决心。

同时，指导小组还通过新媒体（qq群共享、手机飞信）等手段向全体党员和入党积极分子增传学习资料，便于全体党员和入党积极分子开展自学，并要求全体党员结合自身特点和本馆实际，发挥自己的主观能动性。党员们通过自学，进一步提高了思想认识，查找了工作中的问题，并以学习心得的形式向组织反馈。

1、通过《馆讯》等传统宣传方式，宣传报道我馆教育实践活动开展情况。

2、通过新媒体（qq群共享、手机飞信）等手段向党员干部发放学习材料、报道活动进展，及时宣传报道中央领导和省委领导关于教育实践活动的重要讲话和活动相关政策精神，宣传我党支部开展活动的情况和先进典型。

活动开展以来，通过全方面、多角度、多种形势的宣传和执行，进一步动员了党员干部加入到群众路线教育实践活动的行列，为确保活动有声有色地开展提供了理论支持。

（七）结合工作实际，多渠道征求意见

1、在各班进行同学意见征集；

2、充分利用新媒体，如qq群、飞信、微博等渠道搜集群众意见。

3、精心设计征求意见表，并在全学院发放。

4、召开学生代表调研座谈会，邀请学院党委贾书记、学院主要学生代表参加。

党总支安排专人对征求到的意见与建议进行分类梳理，为第二阶段针对性制订整改措施打下了基础。经统计，截止目前，共搜集意见与建议84条，主要集中在：“四风”问题及突出问题的意见和建议，对党支部建设与发展的意见和建议，在此过程中，党支部将“四风”问题与实际工作相结合，广泛征求群众的意见和建议。

2、有些时候，要求提出了很多，但落实程度不够；

3、向群众征求意见的深度广度不够；等等。

在第二阶段“查摆问题，开展批评”活动中，我们将进一步深入到群众中，加大对各支部的督导力度，宣扬先进典型，以更好地开展好第二阶段的工作。

1、重点围绕为民务实清廉要求，通过群众提、自己找、上级点、互相帮等形式，继续查摆形式主义、官僚主义、享乐主义和奢靡之风方面存在的问题，通过民主生活会进行党性分析和自我剖析，开展批评和自我批评。

2、班子成员要在前期调查研究、充分听取教职工意见的基础上，认真查摆问题，分析原因，撰写民主生活会书面发言报告。对照学校专题民主生活会的要求，召开专题民主生活会，认真开展批评与自我批评，通过民主评议等梳理改进内容，完整记录整改意见，将对照检查、整改过程等内容形成书面材料。

三、2014年党务工作安排

- 1、进一步重视对党员的教育，加强支部的思想建设
- 2、认真做好党员的发展和转正工作，切实加强支部的组织建设
- 3、加强支部的制度和作风建设
- 4、加强支部工作宣传力度，开展支部特色活动
- 5、大力加强群众性的思想政治工作

影像导诊工作总结篇二

医生试用期个人工作总结(精选多篇)

20xx年x月xx号，本人参加乡镇卫生院医生招考，荣幸的被录取为一名正式在职医生。在一年的试用期内，在市卫生局和医院各级领导的领导下，坚持以xx大精神以及“xxxx”重要思想为指导，深入学习科学发展观，认真做好各项业务性及事务性工作，全面贯彻执行各级领导安排和布置的各项工作和任务，全面履行了一名基层卫生院医师的岗位职责要求。

在政治思想方面，始终坚持党的路线、方针、政策，认真学习***理论和“xxxx”等重要思想，全面贯彻***的科学发展观，始终坚持全心全意为人民服务的主导思想，坚持改革、发展和进步，不断提高自己的政治理论水平。维护领导、团结同志，具有良好的职业道德和敬业精神。

1. 卫生防疫

各位新生儿家长按时带孩子到卫生院进行疫苗接种。特别是2014年国家实施的防疫重大民生工程，在市局和医院各级领导的精心安排和布置下，我们通过和乡镇府联系，及时召开了全乡的防疫接种工作动员大会，把党和政府的关怀及时

宣传到全乡各个角落。圆满的完成了党和政府交给的任务。虽然我不是工作在医院救死扶伤的第一线，但是看到我所接种过疫苗的孩子一天天的在健康成长，我不为自己的岗位平淡而落寞，我为自己工作的岗位而骄傲！和8年来，不管是不是在职的正式医生，我一如既往的工作着，把党的关爱，政府的关爱，市局领导的和医院领导的关爱送进千家万户，铸就整个社会的***安康。

2. 护理

较强的专业。当今护理学是一门专门研究社会条件、环境变化、情绪影响与疾病发生、发展的关系，对每个病人要求正确的护理方式，消除各种不利的社会、家庭、环境、心理等因素，以促进病人恢复健康的科学。走进一个全新的工作领域，开始有点不习惯，在医院领导和同事的帮助下，我很快就融入了新的知识汲取环境。通过不断地学习，和向经验丰富的老同事请教帮助，我已成长为独挡一面的护理医生。护理工作讲究的耐心，爱心，恒心。良好的治疗后期的护理，可以有效的消除各种不利的社会、家庭、环境、心理等因素，以促进病人更快的康复起来。在这个岗位上，我为每一个我护理过的患者建立详细的护理记录，仔细观察患者护理过程中的各种生理表现，及时和当班医生交流沟通患者的康复情况，使医生可以对患者病情有充分了解，做到用药心中有数，更好的更快的让患者恢复健康。看着一个个患者经过我的精心护理，恢复了健康，和家人幸福的走出我们的卫生院，我觉得我，累着并快乐着！

3. 临床

一个合格的基层卫生院医生应具备和掌握应对各种各样的突发事件快速处置能力，这就要求我必须全面系统的学习各个医学领域的医学知识。临床医学就是一个合格的基层卫生院医生应具备最基本的素质，它同时也是医生的最基本素质的试金石。通过第一线的学习和实践，了解各种疾病发病机制

和临床表现，我写下了大量的工作病志，在老专家的讲解传授中，我的业务知识和技能进步很快，熟悉并掌握基层卫生院经常遇见的一些疾病，能准确的界别出个体所患的疾病，可以对症用药，现在已在一线值班工作。

导业务工作，从而使自己能够熟练掌握多种常见并多发病的诊断和处理技术和方法。

一年来，在各级领导的帮助和同事们的支持下，工作虽然取得了一定成绩，但与其它同事相比还有差距，自己尚须进一步加强理论学习，坚持理论联系实际并为实际服务的原则，做好为广大人民群众服务的这一大项工作。我决定，在今后工作中，要继续努力学习，继续努力工作，努力克服理论上的不足和实际能力的不足，以期能够创造更加优异的工作成绩。

一、端正工作态度，热情为患者服务。

作为一名医务工作者，为患者服务，既是责任，也是义务。所以在工作中，努力提高自己的思想道德素质和业务水平，竭尽所能为患者服务；耐心对待每一位患者，不管自己多累，都不厌其烦地做好病情及治疗的解释和沟通工作，切实将“两好一满意”工作落实到实处。让每一个就诊的患者满意，同时不断积累经验，保持良好的医患关系，为以后的工作做好铺垫。

二、认真负责地做好医疗工作，提高专业技术水平。

析问题和解决问题的能力；严密观察病情，及时准确记录病情发展，努力做到对患者负责，让患者满意。

三、严格要求自己。

在做好本职工作的基础上，积极为科室的发展出谋划策，希

望明年的工作量能够再上新高。在医院领导和同事们的帮助下，我的各项工作完成地较为圆满，但是我不能有丝毫的松懈，因为以后的工作还会面临更大的机遇和挑战。和其它先进同事相比还有差距，所以在今后工作中，我要继续努力，克服不足，创造更加优异的工作成绩。以上是我的实习工作总结，在过去的一年里，要再次感谢院领导、科室主任及同事的教育、指导、批评和帮助，感谢同事们给予的关心和支持。在新的一年里我要更加努力工作，不断进取，时刻以让“人民满意的医生”的要求去激励自己，使自己在以后的工作中取得更大的进步。

一

在课堂上好歹咱也算学过中医的人吧，可是到了医院里才知道自己根本不会用学到的东西去分析一个病人的情况。事实上我根本已经忘了自己在课堂上到底学了些什么了。基本上是考试之前哪些是重点我就背，不是重点就不看。可病人不会因为有的内容不重点就不得那个病的。所以，终于明白，学医应该是累的才对。而自己从前无疑活得过分轻松了。可以预见的，如果一直这样下去，这辈子注定是个庸医了。当庸医还不如不当呢。该要好好学习了。

我以后学习针灸造成阴影的。恩，下个学期的针灸选修要好好上，寒假或明年还去病房见习，争取能亲自操作！为了这些无偿的，宽容的支持过我的病人们我也要成为一个好医生！

二

20xx年9月23号，本人参加乡镇卫生院医生招考，荣幸的被录取为一名正式在职医生。在一年的试用期内，在市卫生局和医院各级领导的领导下，坚持以十七大精神以及“三个代表”重要思想为指导，深入学习科学发展观，认真做好各项业务性及事务性工作，全面贯彻执行各级领导安排和布置的各项工作和任务，全面履行了一名基层卫生院医师的岗

位职责要求。

水平。维护领导、团结同志，具有良好的职业道德和敬业精神。

1. 卫生防疫

进行疫苗接种。特别是2014年国家实施的防疫重大民生工程，在市局和医院各级领导的精心安排和布置下，我们通过和乡镇府联系，及时召开了全乡的防疫接种工作动员大会，把党和政府的关怀及时宣传到全乡各个角落。圆满的完成了党和政府交给的任务。虽然我不是工作在医院救死扶伤的第一线，但是看到我所接种过疫苗的孩子一天天的在健康成长，我不为自己的岗位平淡而落寞，我为自己工作的岗位而骄傲！和8年来，不管是不是在职的正式医生，我一如既往的工作着，把党的关爱，政府的关爱，市局领导的和医院领导的关爱送进千家万户，铸就整个社会的和谐安康。

2. 护理

得我，累着并快乐着！

3. 临床

一个合格的基层卫生院医生应具备和掌握应对各种各样的突发事件快速处置能力，这就要求我必须全面系统的学习各个医学领域的医学知识。临床医学就是一个合格的基层卫生院医生应具备最基本的素质，它同时也是医生的最基本素质的试金石。通过第一线的学习和实践，了解各种疾病发病机制和临床表现，我写下了大量的工作病志，在老专家的讲解传授中，我的业务知识和技能进步很快，熟悉并掌握基层卫生院经常遇见的一些疾病，医学教，育网|搜集整理能准确的界别出个体所患的疾病，可以对症用药，现在已在一线值班工作。

在工作中，本人深切的认识到一个合格的基层卫生院医生应具备的素质和条件。努力提高自身的业务水平，不断加强业务理论学习，通过阅读大量业务杂志及书刊，学习有关医疗卫生知识，写下了大量的读书笔记，丰富了自己的理论知识。经常参加卫生局及卫生院行业协会举办的学术会议，聆听著名专家学者的学术讲座，并经常阅读杂志、报刊和网络信息，学习了大量新的医疗知识和医疗技术，从而极大地开阔了视野，很好地扩大了知识面。

自己能够熟练掌握多种常见病、多发病的诊断和处理技术和方法。

一年来，在各级领导的帮助和同事们的支持下，工作虽然取得了一定成绩，但与其它同事相比还有差距，自己尚须进一步加强理论学习，坚持理论联系实际并为实际服务的原则，做好为广大人民群众服务的这一大项工作。我决定，在今后工作中，要继续努力学习，继续努力工作，努力克服理论上的不足和实际能力的不足，以期能够创造更加优异的工作成绩。

要求。

在政治思想方面，始终坚持党的路线、方针、政策，认真学习邓小平理论和“三个代表”等重要思想，全面贯彻胡总书记的科学发展观，始终坚持全心全意为人民服务的主导思想，坚持改革、发展和进步，不断提高自己的政治理论水平。维护领导、团结同志，具有良好的职业道德和敬业精神。

1. 卫生防疫

件基础性的工作。我在这个岗位上已经默默地兢兢业业的工作了8年之久，对这个岗位充满了感情。每年，在医院领导的指导下，我们都在防疫的关键季节，通过卫生赶集，宣讲和散发宣传材料，向广大人民群众讲解防疫的重要性，提醒各

位新生儿家长按时带孩子到卫生院进行疫苗接种。特别是2014年国家实施的防疫重大民生工程，在市局和医院各级领导的精心安排和布置下，我们通过和乡镇府联系，及时召开了全乡的防疫接种工作动员大会，把党和政府的关怀及时宣传到全乡各个角落。圆满的完成了党和政府交给的任务。虽然我不是工作在医院救死扶伤的第一线，但是看到我所接种过疫苗的孩子一天天的在健康成长，我不为自己的岗位平淡而落寞，我为自己工作的岗位而骄傲！和8年来，不管是不是在在职的正式医生，我一如既往的工作着，把党的关爱，政府的关爱，市局领导的和医院领导的关爱送进千家万户，铸就整个社会的和谐安康。

2. 护理

记录，仔细观察患者护理过程中的各种生理表现，及时和当班医生交流沟通患者的康复情况，使医生可以对患者病情有充分了解，做到用药心中有数，更好的更快的让患者恢复健康。看着一个个患者经过我的精心护理，恢复了健康，和家人幸福的走出我们的卫生院，我觉得我，累着并快乐着！

1. 卫生防疫

2. 护理

在通过统招考试后, 经过医院领导的安排, 我走上了护理工作
岗位. 护理

3. 临床 临床实验室

本站

医生试用期个人工作总结的范文

临床实验室

1. 卫生防疫 临床实验室

~ 27 ~

2. 护理

~ 28 ~

~ 29 ~

3. 临床 临床实验室

~ 30 ~

~ 31 ~

技术和方法. 一年的试用期以来, 在领导的帮助下, 和同事的支持下, 我的工作都顺利的完成了, 在今后的工作中, 我还会继续努力, 改善不足, 尽量把工作做得更好。

~ 32 ~

影像导诊工作总结篇三

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。

(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，在工作中有时会感觉这方面的不足，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。

(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。

(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。

影像导诊工作总结篇四

一、以党的理论武装自己，在思想上不断提高自己。

今年我在院党总支及科支部的领导下，我认真学习了《科学发展观》、《学习》及《向同志学习》等系列理论和精神，

端正了服务理念，增强了服务意识，改善了服务态度，营造互相信任、互相尊重、互相理解、互相帮助的温馨和谐的医患关系，以八不准严格要求自己，以创先争优来指引自己，在医院领导的正确领导下，在科室主任的英明决策下，不断的努力工作，时时争取做一名优秀的医务人员。

二、遵守医院及科室的规章制度，努力工作完成目标。

在工作期间严格按照医院及科室的规章制度开展工作，要勇于吃苦、甘于奉献，正确对待分工，认真履行职责，从无怨言，不计得失。并虚心向前辈和周围的同事学习，依照年初医院和科室制定目标努力、踏实的工作，并向这个目标发起冲击。

三、加强学习，不断丰富和完善自己。

要充分抓紧时间，把握一切机会，不间断的坚持多方面的学习。不但要学习本专业的知识，还要学习各种医疗方面的知识。刚开始工作，我也曾一度进不了状态，跟不上大家的工作节奏，我犹豫过、害怕过、退缩过。在前辈们的帮助下我鼓励自己学习，上班时间，向前辈学，向领导学，在病人摄片检查过程中，利用dr成像快的优势，把自己不会的和有疑点的记录下来，在工作之余再虚心请教。在与临床医务人员相处的短暂时间内，常常咨询他们一些业务相关的知识，使之更好的为我所用，不仅丰富了知识，也对正确的诊断起到很大帮助，下班时间向书本学，向网络学。通过学习，给我带来了信心，给我带来了效率，极大鼓舞了我以满腔热情投入到本职工作中去。

四、发现不足，吸取教训，及时改正。

1、作息时间掌握不准，时有迟到早退现象。

2、工作中时常带有个人情绪，话语不够温馨，时候懒惰心理，

显示不出以病人为中心的宗旨。

- 3、普通话和表达能力不足，容易让病人误解。
- 4、与临床科室的协调度和交流还不够，时常带有主观思想去合作。
- 5、摄片质量及速度有待提高，许多体位不够标准，有责任心因素，有技术因素。
- 6、设备保养与维护没有周期性，对设备的维护和维修不够及时。
- 7、影像诊断不够严密，业务水平有待提高，时感自信心不足。

五、对科室的展望。

- 1、强化执行集体读片制度，疑难片会诊讨论制度。
- 2、强化执行评片制度，提高拍片质量。

影像导诊工作总结篇五

xx年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最大的动力。

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。

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，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，是对我们工作人员知识智慧，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。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，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。

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。