最新导医自我鉴定小结(模板9篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

导医自我鉴定小结篇一

时间飞逝，转瞬间一年的试用期工作已结束。这一年的转科中，我认真负责，不断学习专业学问，发觉了自己的不足，也获得了宝贵临床阅历和工作感悟。

中医院眼科是市重点专科眼科，特殊忙绿。由于是第一个转科的科室，所以同事的悉心指导使我养成很多良好习惯，比如保持洁净的着装、准时上班、随时记录等，为以后的各科室学习奠定了基础。我努力尽快适应工作环境和工作程序，在这里我不仅见识到了眼科的相关疾病，而且更学会了病历的书写、相关检查的单据书写、每日查房所要留意的事项、基本的医院规章制度等等医学基本常识。

眼科大多是白内障、青光眼患者，在显微镜下进行手术操作，器械微小精密，眼科工作的精细让大夫不能有任何的马虎大意。每当看到王民主任完成四台手术，给患者带来光明和喜悦，让我更加敬重这个职业，幻想着也成为一名优秀的眼科大夫。

们的爸爸妈妈们做好沟通。在其他的同事细心指导下，我初步把握了儿科常见疾病的病因、病机以及对症治疗。我在这里体会到不一样的医患关系，也知道要不断地提高自己的综合素养，培育自己的急躁和细心。

在儿科工作期间，正逢我院迎接二甲评审。整个院里都在为

争创二甲乐观努力预备。小儿科更是每位职工都放弃了休息，不分昼夜的加班加点，最终小儿科在充分的预备下顺当通过验收。能够参与到我院评级工作，对我来说是特殊难得的经受，在这次评级工作中，我与老职工一起筹备学习，更深刻了解了我院，也体会到工作不仅需要自己的负责与努力，更要与同事、团队协作协作，才能更好的完成工作。

而准时地把握病情变化，作出精确推断。总之，内科学习是我在紧急和不断适应中度过的，同时初见的各种疾病症状及其治疗又让我开阔了眼界，端正了自己的工作和学习态度。

急诊科平常几乎是最忙的科室，这里大多是危急重患者，需要我们在最短的时间里把握最重要、全面的信息，快速推断，并简洁进行应急治疗和检查，从而大致确诊。这样一来，就需要全面的把握各科室的'病种、相关诊断、鉴别诊断、相关的检查和治疗，对医生的素养要求比较高。因此，在急诊科是我学习以来最繁忙也是最累的科室。然而却也让我觉得很有成就感，由于我可以很清楚的感觉到，病人很急迫地需要我的关怀。我想急诊科是我的检验，检验我是否已经基本把握了各个科室的疾病基本处理，能否综合运用到实践中来；检验我的应急处理力气，因此我很珍惜在急诊科的每一次训练。

科人员大查房，然后他给我提出宝贵的看法和阅历，让我有很大的收获。患者住院期间，我经常认真地和患者或患者家属沟通疾病的进展和变化，诊疗方案、药物的运用，得到患者和患者家属的认可和信任。看着我负责的病人康复出院，让我越来越自信能够成为一名合格的医生。

为期一年的学习已经结束，转科学习让我较全面了解工作环境，为今后更好的工作和服务打下基础。每每回想，不论苦与甜都是我人生中的宝贵回忆，将对我职业生涯产生特殊大的影响。

在转科中那些不计辛苦、急躁指导过我的同事们是我最感谢的人，是他们教会我如何有效的救治病患。医务人员们一丝不苟的严谨精神也令我特别鄙视，他们对待病人的亲切关爱令人动容，时刻地提示我应有的作为，值得我学习。

理论学问与临床实践的结合与运用只是转科学习中的一部分；如何处理好医患关系，与其他医生、护士之间的合作关系也很熬炼我。令我心安的是，转科期间，在各位老师的指导和支持下，我顺当通过了执业医师考试。在以后的日子里，我会踏实、努力工作，不辜负院里对我的培育。

20xx年xx月xx日

导医自我鉴定小结篇二

工作一月来，在院领导和科室主任护士长的言传身教、关心培养下，在同事的支持协助、密切配合下，我持续增强思想政治学习，对工作精益求精，圆满地完成了自己所承担的各项工作任务，个人思想政治素质和业务工作水平都取得了一定的进步，为今后的工作和学习打下了良好的基础，现将工作和学习情况自我鉴定如下：

坚持以病人为中心，以质量为核心的护理服务理念，适合新的护理模式，社会发展的新形势，积极参加一切政治活动，以服务病人奉献社会为宗旨，以病人满意为标准，全心全意为病人服务。

在工作中，严格遵守医院和科室的各项规章制度，严格执行查对制度及护理操作规程，落实制度，减少差错事故的发生，严格执行无菌操作，保证孕产妇以及新生儿的安全。贯彻以病人为中心，以质量为核心的服务理念，文明礼貌服务，坚持文明用语，落实到工作中的.每个岗位，工作时间仪表端庄、着装整洁、礼貌待患、态度和蔼、语言规范。对年轻护士认真传、帮、带，做好护师职责，努力提升护理病历书写质量

及护理表格合格率；对出现的缺点、差错，认真总结、分析、查找工作隐患，防患于未然。在工作过程中，我深深感到自身不足，对于各种传染病知识了解很少，明显感到增强自身学习、提升自身素质的紧迫性。一是向书本学习，坚持每天挤出一定的时间持续充实自己，广泛汲取各种营养；二是向周围的同事学习，始终保持谦虚谨慎、虚心求教的态度，主动向同事请教，参加医院和科室组织的各种传染病知识学习班；三是在实践中学习，把所学的知识使用于实际工作中，在实践中检验所学知识，查找不足，提升自己，防止和克服浅尝辄止、一知半解的倾向。

我时刻提醒自己，要持续增强自身思想道德的修养和人格品质的锻炼，增强奉献意识，把无私忘我做为人格修养的重点。不受社会上一些不良风气的影响，从一点一滴的小事做起；工作中严以律己，忠于职守，防微杜渐，牢固树立全心全意为病人服务的宗旨。

导医自我鉴定小结篇三

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，甚至还有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，服务失去了激情就象人类失去了灵魂。

找到制约客服工作发展的最问题和差距后，我们着力在创新

理念和创新制度上做文章。

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”，竖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，仕客的一张“绿卡”，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，也成为酒店服务水平的最好注解。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，后来在科室主任的全力配合下，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色色，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、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屈，不愿意配合，我们一边自己掏钱给家买冰糕吃，一边还要做好思想工作，为的是让家心情愉快，共同把这个因服务过失导致的损失降至最低。

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。

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平衡计分卡，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。

导医自我鉴定小结篇四

其次，主动、热情的.服务，也换来了患者的肯定和尊重。

再次，导诊工作增强了自己的语言表达水平和与人沟通交往的水平。最后，也使我对整个就诊过程及医院相关科室、部门的分布有了进一步的了解。在接下来的实习生活中，我会以“微笑服务，注重礼仪，内修自身素质，外塑医院形象”为标准严格要求自己，在持续提升自身水平的同时保证给予患

者及家属满意的服务，塑造我医优质的服务形象。

导医自我鉴定小结篇五

时间一晃而过，转眼间试用期已接近尾声。这是我人生中弥足珍贵的经历，也给我留下了精彩而美好的回忆。在这段时间里您们给予了我足够的宽容、支持和帮助，让我充分感受到了领导们“海纳百川”的胸襟，感受到了医务工作者“救死扶伤”的责任，也体会到了医务工作者艰难和坚定。在对您们肃然起敬的同时，也为我有机会成为医务工作者的一份子而惊喜万分。

在这三个月的时间里，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将自我鉴定汇报如下。

与党中央保持一致，坚持四项基本原则。要求积极上进，热爱祖国、热爱人民，遵守国家的法律法规及各项规章制度积极向党组织靠拢，向党递交入党申请书;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的;能积极参加医院和科室组织的各项活动并能尊敬领导，团结同事。

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。

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。

养成了良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活态度和生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好出事原则，能与同事们和睦相处;积极参加各项课外活动，从而不断的丰富自己的阅历。

用有限的生命投入到无限的护理工作中。我会在今后的工作中更加不断努力地学习，以不断提高自身的业务能力。从而使自己的理论知识及操作技能更上一个台阶，以便能更好的服务于患者。争取做一名优秀的护理人员，以无愧于白衣天使的光荣称号!

光阴似箭，一晃眼，从学校走上社会，走进医院，成为一名救死扶伤的护士已经好几年了。自中专卫生学校毕业以来，一直以严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，有成功的喜悦，也有失败的辛酸。真正接触到临床后，才发现，临床护理和书本上的理论知识还是存在着差距，自己不仅要有扎实的理论，熟练的临床操作，良好的职业道德，还必须培养自己的耐心和爱心等等。然而日益激烈的行业竞争也使我充分地认识到自己的不足，一定要有过硬的专业技能和思想政治觉悟才能在这个高科技突飞猛进的社会主义社会拥有一席之地。于是□xx年12月份我又完成了xx医科大学脱产两年的大专课程，来弥补自己的不足之处。

导医自我鉴定小结篇六

社会实践可以为社会贡献力量的同时增强自己的实践经验。经人介绍，我来到了江苏省射阳县中医院进行为期半个月的门诊导医社会实践活动。江苏省射阳县中医院是一所集医疗、预防保健、计划生育、科研、教学、急救和社会服务为一体

的现代化综合性医院。我从小在中医院附近长，对医院的科室分布、就诊流程等有一定的了解，并且在护士姐姐的指导下，我们很快的就熟悉了导医的服务流程及一些注意事项。

导医是患者对医院的第一印象，其言行举止、服务态度和工作表现直接影响患者对医院的总体评价。导医的职能有：迎宾、礼仪、咨询、导诊、分诊。导医要以“天使般的微笑，空姐般的规范化服务、宾馆式的服务热情，用精湛的专业知识和技术”，全程的为患者服务。导医的宗旨是以病人为中心，以真情换理解，以微笑亮窗口，以服务赢声誉。起初对于这些专业知识我还不是很熟悉，但是我还是决定用心学习争取把这些都做到。

导医简介

导医服务就是引导患者到相关科室就医的服务。一般情况下，患者对医院的科室分布、就诊流程、诊疗特色、及医生的专业特长等并不了解，有些疾病需要把握看病时机，甚至挂号，预约专家等，以及需要准备哪些资料、合适的诊疗时间，实际上，造成看病难的因素尽管很多，但很多时候是由于患者本身对看病程序缺乏了解造成的，而专业的诊前咨询和指导，可以让各位患者少走弯路。

导医代表着医院的整体形象。导医的形象、气质、服务、言语、行为很重要，导医的服务好与坏，直接关系到患者及其家属来院就诊产生第一印象的好与坏，所以导医的形象至关重要，她们的形象就是医院最直接的宣传。

导医的宗旨

以病人为中心，以真情换理解，以微笑亮窗口，以服务赢声誉。

导医的目标

热情、温馨、亲切、周到

服务重要性

导医代表着医院的整体形象。导医的形象、气质、服务、言语、行为很重要，导医的服务好与坏，直接关系到患者及其家属来院就诊产生第一印象的好与坏，所以导医的形象至关重要，她们的形象就是医院最直接的宣传。

常用交谈用语

问好类：欢迎、欢迎您、您早、早上（中午、晚上）好。

道歉类：请您稍候、让您久等了、对不起、实在对不起、抱歉、实在抱歉、请不要着急、慢慢说，有事我会尽力助您的。

接待类：请问，有什么需要助吗？请到这来、您哪里不舒服、我马上就过来，让您久等了。

引领类：请跟我来、这边请、请向左拐，向右拐。

道别类：不用客气、这是我应该做的，请您按时服药、有疑问随时和我们联系，请您按时来复诊、慢走、祝您健康、祝您早日康复！

常用的称呼用语：

导医的基本职责

热情迎候病人，遇有行为不便的老人、重病人以及残疾人，要主动搀扶就诊，同时关照其它部门给予照顾和助。询问病人挂号情况，做好初、复诊病人的登激作。为不识字或看不清字的病人填写病历封面，指导就诊。按照病人分诊点，把病人引导到专家就诊处。如不能及时就诊，出现排队现象，关照病人，请稍候。关注专家就诊情况，随时依次叫号，引

导病人就诊。应掌握量的专业知识和医院各科的信息，尽可能解答病人提出的问题。在病人向我们提出要求时，导医要全神贯注地倾听，尽量满足病人的要求，尽力去助每一个病人。有问必答，百问不厌，使病人满意而归。导示病人就诊、检查、取药路线。保持厅工作秩序，卫生整洁，及时为病人提供方便。导医台要备有饮用水和一次性水杯，供病人使用。要奉献爱心、语言规范、态度和蔼，释疑解难，举止端庄，行动快捷。

作为最前沿的`服务人员，在任何情况下都不能急躁，更不能冲病人、讽刺、挖苦和讥笑病人。即使是由于病人态度不当引起或是我们有理，也不得与病人争辩，更不允许举止鲁莽、语言粗俗，或耍脾气。

我认为，作为导医最重要的还是做到正确分诊，分诊依据：患者要求，简单问诊。做到分诊合理，分科准确。这就要求我们知道每个医生的专业特长，疾病对口。刚开始接触这个工作的时候，我们通常会忙得手忙脚乱而且还不一定能够做好。在那有一定工作经验的护士姐姐了解了我们的难处后就让我们做另外那些相对简单的工作，例如：主动接待一些残疾、高龄、身体虚弱的患者，优先安排检查、治疗；将分诊后的病人带到相应的就诊科室；对行动不便的患者主动上前搀扶；经常巡视厅，免费为病人提供开水及一次性水杯。我们除了负责保持导医台周边的卫生整洁外，还应该保持走廊、厅的卫生和饮用水的更换及水杯的供应。如某处的卫生出现赃污的情况，应及时通知保洁员。最重要的还是接待患者时要积极主动，热情方，有问必答，耐心解释患者提出的各种问题。

体会总是源于实践，在中医院当导医，算是再一次涉猎医院的经历吧!期间，我见识到了什么是看病难，什么是看病贵。心里颇多感受，首先，就亲身经历而言，对中医院的看病难问题说明。一方面，中医院是一所集科研、医疗和教学为一体的综合性的二级甲等医院，这就要求它统筹兼顾，各个重

点难免会产生。举个例子来说，在此次导医工作期间，听一位看病老奶奶说，她千辛万苦从外地赶来就是要挂某某医生的号，可是他的挂号却在排队，由于事先不知道医院的挂号体系，她又不得不先预约后，改天再来。可是等待她的不是此医生，却是换了另外一名医生，这让她心里很不痛快，想进诊室问个明白，“可恶”的护士小姐不让进，对她解释说，医生要教学生上课，暂时有另外一名医生代劳。医生不来她也没办法，只好勉强同意。事情就是这样，在学生和病人之间往往难以抉择，所以往往会顾此失彼。另一方面，病人也是导致此类事情经常发生的重要原因。盲目的迷信老人专家，一级专家。家伙同时去抢一级专家的号，怎么会不增加医生和医院的工作负担呢？还有就是，病人本身对信息把握不够，对医院各种体系的不了解，也是导致此类时间的重要原因。当然，要解决这些矛盾，还需要医院、社会以及媒体等各方的助。、这就是我在这次导医工作中的感悟和认识，当然导医所获的认识肯定是片面的、不全面的，我还需要更多的时间和实践去了解和认识这个社会。

短短15天的实践转眼就结束了，这些天我们在自己的服务岗位上，耐心地为家服务，遇到不懂的虚心诚恳地请教老师，在实践中不断总结，不断学习。我们感到很充实，感到很有收获，这些长进是教室里学不到的，只有通过亲自参与才能感受医学的实践性，医疗工作的细致入微和义务工作者的无私奉献。

短暂的导医工作让我在劳累中得到快乐，在汗水中得到磨练，我觉得自己的能力有了一定的提高，达到了自己预定的目标，残酷的社会就业压力让我不再像以前那样恐惧。在今后我会参加更多的社会实践，磨练自己的同时让自己认识的更多，使自己未踏入社会就已体会社会更多方面。

导医自我鉴定小结篇七

社会实践是每一位学生、毕业生必须拥有的一段经历，它使

我们在实践中巩固知识。社会实践又是对每一位学生、毕业生知识的一种检验，它让我们学到了很多在课堂上根本学不到的知识，开阔了视野，又增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实基础，也是我们走向工作岗位的第一步。

社会实践可以为社会贡献力量的同时增强自己的实践经验。经人介绍，我来到了江苏省射阳县中医院进行为期半个月的门诊导医社会实践活动。江苏省射阳县中医院是一所集医疗、预防保健、计划生育、科研、教学、急救和社会服务为一体的现代化综合性医院。我从小在中医院附近长，对医院的科室分布、就诊流程等有一定的了解，并且在护士姐姐的指导下，我们很快的就熟悉了导医的服务流程及一些注意事项。

导医是患者对医院的第一印象，其言行举止、服务态度和工作表现直接影响患者对医院的总体评价。导医的职能有：迎宾、礼仪、咨询、导诊、分诊。导医要以“天使般的微笑，空姐般的规范化服务、宾馆式的服务热情，用精湛的专业知识和技术”，全程的为患者服务。导医的宗旨是以病人为中心，以真情换理解，以微笑亮窗口，以服务赢声誉。起初对于这些专业知识我还不是很熟悉，但是我还是决定用心学习争取把这些都做到。

导医服务就是引导患者到相关科室就医的服务。一般情况下，患者对医院的科室分布、就诊流程、诊疗特色、及医生的专业特长等并不了解，有些疾病需要把握看病时机，甚至挂号，预约专家等，以及需要准备哪些资料、合适的诊疗时间，实际上，造成看病难的因素尽管很多，但很多时候是由于患者本身对看病程序缺乏了解造成的，而专业的诊前咨询和指导，可以让各位患者少走弯路。

导医代表着医院的整体形象。导医的形象、气质、服务、言语、行为很重要，导医的服务好与坏，直接关系到患者及其家属来院就诊产生第一印象的好与坏，所以导医的形象至关重要，她们的形象就是医院最直接的宣传。

以病人为中心，以真情换理解，以微笑亮窗口，以服务赢声誉。

热情、温馨、亲切、周到

导医代表着医院的整体形象。导医的形象、气质、服务、言语、行为很重要，导医的服务好与坏，直接关系到患者及其家属来院就诊产生第一印象的好与坏，所以导医的形象至关重要，她们的形象就是医院最直接的宣传。

问好类：欢迎、欢迎您、您早、早上（中午、晚上）好。

道歉类：请您稍候、让您久等了、对不起、实在对不起、抱歉、实在抱歉、请不要着急、慢慢说，有事我会尽力助您的。

接待类：请问，有什么需要助吗？请到这来、您哪里不舒服、我马上就过来，让您久等了。

引领类：请跟我来、这边请、请向左拐，向右拐。

道别类：不用客气、这是我应该做的，请您按时服药、有疑问随时和我们联系，请您按时来复诊、慢走、祝您健康、祝您早日康复！

热情迎候病人，遇有行为不便的老人、重病人以及残疾人，要主动搀扶就诊，同时关照其它部门给予照顾和助。询问病人挂号情况，做好初、复诊病人的登激作。为不识字或看不清字的病人填写病历封面，指导就诊。按照病人分诊点，把病人引导到专家就诊处。如不能及时就诊，出现排队现象，关照病人，请稍候。关注专家就诊情况，随时依次叫号，引导病人就诊。应掌握量的专业知识和医院各科的信息，尽可能解答病人提出的问题。在病人向我们提出要求时，导医要全神贯注地倾听，尽量满足病人的要求，尽力去助每一个病人。有问必答，百问不厌，使病人满意而归。导示病人就诊、

检查、取药路线。保持厅工作秩序，卫生整洁，及时为病人提供方便。导医台要备有饮用水和一次性水杯，供病人使用。要奉献爱心、语言规范、态度和蔼，释疑解难，举止端庄，行动快捷。

作为最前沿的服务人员，在任何情况下都不能急躁，更不能冲病人、讽刺、挖苦和讥笑病人。即使是由于病人态度不当引起或是我们有理，也不得与病人争辩，更不允许举止鲁莽、语言粗俗，或耍脾气。

我认为，作为导医最重要的还是做到正确分诊，分诊依据：患者要求，简单问诊。做到分诊合理，分科准确。这就要求我们知道每个医生的专业特长，疾病对口。刚开始接触这个工作的时候，我们通常会忙得手忙脚乱而且还不一定能够做好。在那有一定工作经验的护士姐姐了解了我们的难处后就让我们做另外那些相对简单的工作，例如：主动接待一些残疾、高龄、身体虚弱的患者，优先安排检查、治疗；将分诊后的病人带到相应的就诊科室；对行动不便的患者主动上前搀扶；经常巡视厅，免费为病人提供开水及一次性水杯。我们除了负责保持导医台周边的卫生整洁外，还应该保持走廊、厅的卫生和饮用水的更换及水杯的供应。如某处的卫生出现赃污的情况，应及时通知保洁员。最重要的还是接待患者时要积极主动，热情方，有问必答，耐心解释患者提出的各种问题。

体会总是源于实践，在中医院当导医，算是再一次涉猎医院的经历吧!期间，我见识到了什么是看病难，什么是看病贵。心里颇多感受，首先，就亲身经历而言，对中医院的看病难问题说明。一方面，中医院是一所集科研、医疗和教学为一体的综合性的二级甲等医院，这就要求它统筹兼顾，各个重点难免会产生。举个例子来说，在此次导医工作期间，听一位看病老奶奶说，她千辛万苦从外地赶来就是要挂某某医生的号，可是他的挂号却在排队，由于事先不知道医院的挂号体系，她又不得不先预约后，改天再来。可是等待她的不是

此医生，却是换了另外一名医生，这让她心里很不痛快，想进诊室问个明白，“可恶”的护士小姐不让进，对她解释说，医生要教学生上课，暂时有另外一名医生代劳。医生不来她也没办法，只好勉强同意。事情就是这样，在学生和病人之间往往难以抉择，所以往往会顾此失彼。另一方面，病人也是导致此类事情经常发生的重要原因。盲目的迷信老人专家，一级专家。家伙同时去抢一级专家的号，怎么会不增加医生和医院的工作负担呢？还有就是，病人本身对信息把握不够，对医院各种体系的不了解，也是导致此类时间的重要原因。当然，要解决这些矛盾，还需要医院、社会以及媒体等各方的助。、这就是我在这次导医工作中的感悟和认识，当然导医所获的认识肯定是片面的、不全面的，我还需要更多的时间和实践去了解和认识这个社会。

短短15天的实践转眼就结束了，这些天我们在自己的服务岗位上，耐心地为家服务，遇到不懂的虚心诚恳地请教老师，在实践中不断总结，不断学习。我们感到很充实，感到很有收获，这些长进是教室里学不到的，只有通过亲自参与才能感受医学的实践性，医疗工作的细致入微和义务工作者的无私奉献。

短暂的导医工作让我在劳累中得到快乐，在汗水中得到磨练，我觉得自己的能力有了一定的提高，达到了自己预定的目标，残酷的社会就业压力让我不再像以前那样恐惧。在今后我会参加更多的社会实践，磨练自己的同时让自己认识的更多，使自己未踏入社会就已体会社会更多方面。

导医自我鉴定小结篇八

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，服务失去了激情就象人类失去了灵魂。找到制约客服工作发展的问题和差别后，我们着力在创新理念和创新制度上做文章。

一、树立新理念，提升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、共情等各种水平，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荣誉，他意味着无所不知、无所不能，是顾客的一张“绿卡”，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，也成为酒店服务水平的注解。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，出院结账后未即时取走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，我们实行了积极联系，后来在科室主任的全力配合下，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色色，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”。因为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，增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。

1、完善准入标准，提升客服人员素质。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、水平和基础知识方面做出了明确要求。

2、完善培训标准，提升客服人员水平。到当前为止，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有一定区别，为了提升客服工作成效，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，提升客服工作成效。为了规范管理，提升客服人员的业务水平，我们制定并实行了内部岗位轮换、交班和工作日志撰写等制度，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，提升客服工作激情。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平衡计分卡，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，当前正在试用阶段。通过“双创双树”活动的展开，让我们在总结工作的过程中找到了差别，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、服务水平、服务形象和思想境界。

导医自我鉴定小结篇九

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制度上做文章。

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“绿卡”，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，也成为酒店服务水平的最好注解。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，后来在科室主任的全力配合下，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色色，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 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。

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平，我们制定并实行了内部岗位轮换、交班和工作日志撰写等制度，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平衡计分卡，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。