

医院导诊实践报告

[模版仅供参考，切勿通篇使用]

工作报告

一：医院门诊导医实践报告

医院门诊导医实践报告

陈雅堃

社会实践是每一位大学生、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大学生、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大，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，有事我会尽力帮助您的。

接待类：请问，有什么需要帮助吗？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：

一般称呼：先生、小姐、女士、同志、师傅、老大爷、阿婆、

老伯、阿姨、小朋友。 特殊称呼：首长、经理、主任~~

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帮助。

询问病人挂号情况，做好初、复诊病人的登记工作。

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。

应掌握大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，尽力去帮助每一个病人。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。

保持大厅工作秩序，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；经常巡视大厅，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、大厅的卫生和饮用水的更换及水杯的供应。如某处的卫生出现脏污的情况，应及时通知保洁员。最重要的还是接待患者时要积极主动，热情大方，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冲突。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。大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帮助。、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 and 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，耐心地为大家服务，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。

二：门诊社会实践报告

医院门诊导医实践报告

陈雅堃

社会实践是每一位大学生、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大学生、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

中医院附近长大，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，有事我会尽力帮助您的。 接待类：请问，有什么

需要帮助吗？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：

一般称呼：先生、小姐、女士、同志、师傅、老大爷、阿婆、老伯、阿姨、小朋友。 特

殊称呼：首长、经理、主任~~ 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帮助。

询问病人挂号情况，做好初、复诊病人的登记工作。 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。 应掌握大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，尽力去帮助每一个病人。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。保持大厅工作秩序，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；经常巡视大厅，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、大厅的卫生和饮用水的更换及水杯的

供应。如某处的卫生出现脏污的情况，应及时通知保洁员。最重要的还是接待患者时要积极

主动，热情大方，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冲突。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。大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帮助。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，耐心地为大家服务，

遇到不懂的虚心诚恳地请教老师，在实践中不断总结，不断

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/917056043044006056>