# 爱心护理室工作总结(精选40篇)

来源：网友投稿 作者：清香如梦 更新时间：2024-08-27

*爱心护理室工作总结1创优无止境，服务无穷期——郴州市第三人民医院优质护理示范病区神经内科先进事迹20xx年三月下旬，郴州市第三人民医院积极响应中央\_号召，在郴州市率先开展“优质护理服务”活动，提出了“有我就有满意”的口号，并确立了以神经内科...*

**爱心护理室工作总结1**

创优无止境，服务无穷期

——郴州市第三人民医院优质护理示范

病区神经内科先进事迹

20xx年三月下旬，郴州市第三人民医院积极响应中央\_号召，在郴州市率先开展“优质护理服务”活动，提出了“有我就有满意”的口号，并确立了以神经内科为领头羊的一批示范病区。

神经内科在开展“优质护理”服务活动中，首先转变观念，统一思想，调整排班模式，病人责任到人;其次不断强化基础护理，创新服务理念，深化护理内涵，提高护理质量，想患者所想，知患者所需，优化服务流程，为患者提供人性化服务。科室护理水平得到整体提升，实现了护患零距离、护理质量零差错、护理技术零缺陷、护理服务零投诉的优质护理服务目标。

20xx年12月，神经内科在郴州市第三人民医院“优质护理服务年度表彰大会”上荣获“优质护理服务优秀示范病区”的荣誉，同时，还在郴州市护理年会上做了“夯实基础护理，创优质护理病区”的授课，与同行们交流优质护理服务的实践经验，受到了护理同行们的好评及卫生系统上级领导的赞扬!

转变观念，有陪无护

开展优质护理服务以来，护理部及护士长多次召开全体护士们开会学习\_关于《加强医院临床护理工作的通知》，卫生厅关于《20xx年优质护理服务示范工程活动方案的通知》以及《于井子护理小组的八心服务护理心路》，确立了“夯实基础护理，提高满意服务”的服务理念。使全科护士认识到优质护理服务不是洗脸、洗脚工程，而是我们护理工作的回归。通过加强基础护理工作可以更深入的了解患者的病情，并且可以更仔细的观察病情，还可以加深护患感情。

神经内科危重症患者多，基础护理任务重，在没有开展优质护理服务活动之前，许多的基础护理都是护士指导家属做，或者完全由家属来做。现在她们采劝正确评估患者，根据需要采用不同的护理模式”来为患者服务。做到了有陪无护的工作境界。

对于完全不能自理的患者给予完全支持护理模式，着重基础护理，基本做到有陪无护。(落实完成如口护、会护、床上擦寓洗头、鼻饲、翻身等)，部分自理患者给予部分支持护理模式，以协助、指导为主，(如打水、协助洗漱、订餐、排便等)并鼓励患者去完成简单的生活所需，完全自理患者给予教育支持系统护理模式，着重于健康教育(疾病知识的指导、饮食指导、药物指导、功能锻炼的指导。)

她们想患者所想，知患者所需，主动走进病房关心病人，了解病人病情和生理、心理问题，细化护理内容，帮助病人解决困难，促进病人康复，推进护理工作专业化、人性化。

在病房的输液高峰期，几乎听不到呼叫铃声，责任护士们往来穿梭于各个病房，查看患者的液体进程，输液处有无肿胀，及时更换液体，协助输液患者上厕所或者倾倒集尿袋中的尿液等等。

20xx年7月的一天，一位70多岁的爷爷因患脑出血住进了神经内科病房，这位爷爷是一位五保户，没有家属亲人，是由乡政府工作人员送来的，爷爷双目失明，大小便失禁，又没有人照顾，他住的`病房弥漫着屎尿的臭味，同病房的病人纷纷要求换病房。而我们的护理人员没有丝毫抱怨，每天坚持给患者床上擦寓更衣、皮肤护理、翻身，倾倒集尿袋的尿液，擦大便，鼻饲管注食及注药，还坚持每周为患者床上洗头一次，艾条消毒病房病房的异味消除殆尽，患者全身皮肤清洁完好无压疮发生。患者家庭困难，科室的护士们还时常从家里带来奶粉等食物接济患者。爷爷住院期间所有的基础护理都是由护士完成的。一个月后，爷爷神志清楚了，可以拄着拐杖行走，他逢人就说，“这里的护士就像自己家的闺女，实在是好呀1边说还边竖起了大拇指。整个病房的病人们也对护士们的优质护理服务表示称赞!

改革创新，加强护理内涵建设

>一、调整排班模式，修订岗位职责与工作流程。

神经内科打破了医院延续将近40年的传统排班模式，实行了APN排班，晚夜班均有两人上班，在人员安排上注重上级护士与下级护士同班搭配模式。并在工作时间上进行了调整。A班上班时间为7:30～15:30，P班上班时间为15:00～23:00，N班上班时间为22:30～8:00。各班岗位职责与工作流程也做了相应修改与调整。

>二、护士分层管理，将病人责任到人

神经内科将护理病区分成两组，分别由组长和责任护士担任责任组长，组长负责重病区的病人，责任护士负责普通区的病人，实行8小时在岗，24小时负责，其他护理人员也分成两组，5年以上护士为重病区组员，年轻护士为普通病区组员，实行轮班制，让我们的每一组病人都得到24小时不间断的连续的护理服务，同时也减少了医疗护理安全隐患。

>三、实行护士岗位管理，调整绩效分配，调动护士积极性

神经内科实行护士岗位科学管理，按照护理岗位的劳动强度、技术要求、工作风险等要素确定分配原则，在分配机制上向工作量大、技术性强、工作时间长的岗位倾斜，实现按劳分配、多劳多得、优劳优得的方针，充分调动了护士的工作积极性。(如科室护士绩效分配方案：组长系数班、二级责护班、一级责护班，其余白班，护士的P班、N班,护师P班，N班,主管护士P班、N班。)

而且科室将绩效考核与薪酬分配相结合。将工作考核质量，患者满意度等要素与绩效考核相结合，并作为护士薪酬分配、晋升、评优的主要条件。

>四、简化护理文书，把时间还给病人

从实行优质护理服务以来，科室将护理文书重新进行了设计及修改，护理记录单、入院评估表等等均改成简化式表格，减少护理人员书写文书的时间，让护士有更多的时间来到病房为病人服务，做病人的贴心白衣天使。

>五、规范工作流程，实施护理临床路径，加强专科知识培训，提高整体素质

神经内科对全科护士进行了晨会交班、床旁交班、文明用语、文明举止的规范化培训，规定科室所有人员的站队、交班语言及形式以及床旁交接的顺序等等问题。对于特殊病人或危重病人护士长则采用提问与指导的方式促进大家互相学习，从而不断提高科内护士的专科知识水平。

科室对多个病种实行了临床路径，将健康教育落实到人，且让年轻护士参与其中，提高了年轻护士的基础理论知识及沟通交流能力;并加强年轻护士的指导与培训，提高科室护士的整体素质，以更好更专业的为患者服务。

无逢隙服务，更进一步推进优质护理

在优质护理服务活动中，神经内科病房推行全程无缝隙服务。做到患者手续有人办，住院有人管，心理有人慰，检查有人陪，出院有人送，回家有人访。从患者入院、住院到出院进行全程质量控制和24小时无缝隙护理。患者入院时，接诊护士按照规定的接诊流程接诊;患者住院期间，护士针对患者不同情况，按整体护理要求，对患者的病情、治疗、护理、饮食、心理等十个方面进行全面护理，成立责任护理小组，白天实行责任组长负责制，夜晚实行上级护士负责制;患者出院后，责任护士在一周内电话随访并登记患者的康复情况，对其进行健康指导和答疑解惑。每月组织“优质护理服务标兵”评选，树典型，学先进，更好推进优质护理服务。

护理质量是护理工作的永恒生命线。神经内科从患者入、出院着手，优化临床护理工作流程，提高工作质量和效率，方便病人就诊治疗，实现护理流程规范—创新—再规范—再创新的提高过程。对危重症护理、危重病人转运不断

简化、优化流程，开辟绿色通道，并给每一位患者发放护患联系卡，建立出院随访热线，把无微不至的护理服务从病人延伸到家属，从院内延伸到院外。

“优质护理”服务活动实施以来，科室护士的意识提高了，由被动服务变成了主动服务，由以完成工作为目的转变为真诚的为病人提供帮助;通过基础护理的落实，病人的舒适感增加了;通过专科护理的落实，病人的安全感增加了;通过优质护理服务，密切了护患关系，病人不再把护士当成只会打针、发药的人，而更多的是把护士当成倾听患者心声、为患者解决困难的白衣天使;通过优质护理服务，提高了满意度——满意度由原来的95%提高到了99%，同时也提升了科室效益，更树立了医院护理品牌。

**爱心护理室工作总结2**

>一、管理工作

护理工作必须认真对待，一年来，我就护理方面的工作实施了严格的管理制度，现在我也觉得这些是我应该完成好的，不管是在什么时候都应该清楚这些，我也会非常认真的去感受这些，在工作期间，我认真的做好相关的管理工作，对护理工作人员做全面的约束，强调各人员的工作要素，尽职尽责的做好护理工作，发挥xx医院的优良传统，坚持在第一线努力的为大家服务，这就是我的个人工作，但是这些我也都感觉到了很多压力，现在这段时间的我也回想起来感觉那些都是值得的，一年来我们护理工作人员始终贯彻医院的方针，落实好每一项制度，不让任何不好的东西有机可趁，这段时间我也了解了很多，不管是在工作上还是在生活上，我都必须严于律己，做到以身作则。

>二、强化自身能力

不管是在自己管理能力还是在专业知识上面，我一直在不断追求更好，这些我都是非常清楚的，我知道只有自己把这些做到了优秀，才会让自己的时间充裕起来，用心感受这些，把工作中的点点滴滴都完善好了才是真的，不管是在什么时候都要知道这里的一切都是非常关键的，我深刻的知道这些道理，我不断的积累经验学习，也让自己变得更加成熟优秀，工作不是在一朝一夕，只有不断的完善自己在往后的工作上才能更加的服人，这些做不好是不能说是优秀的，专业知识上面我会花足够的时间去钻研，当然这些都是我的应该做好的，作为护士长我必须比其它护理工作人员掌握的更多，这就是学习跟经验的重要性，当然在能力上面这些也都是基本的东西，我会继续做好这些的，把自身的优缺点都明确，知道自己应该做到哪些，不管是在生活上还是在工作上，这些都是毋庸置疑要做到的。

>三、努力方向

继续把提高自己的能力，努力工作，把护理工作做到更好，这段时间都是非常重要的时间段我一定继续做到更好，结合自己身上的缺点，纠正不足，我会继续努力的。

**爱心护理室工作总结3**

20xx年很快过去了，在过去的一年里，在院领导、护士长及科主任的正确领导下，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。在获得病员广泛好评的同时，也得到各级领导、护士长的认可。较好的完成了20xx年度的工作任务。具体情况总结：

>一、专业知识、工作能力方面

我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了以下本职工作：协助护士长做好病房的管理工作及医疗文书的整理工作。认真接待每一位病人，把每一位病人都当成自己的朋友，亲人，经常换位思考别人的苦处。医。学教育网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。我认真学习科室文件书写规范，认真书写一般护理记录，危重护理记录及抢救记录。遵守规章制度，牢记三基(基础理论、基本知识和基本技能)三严(严肃的态度、严格的要求、严密的方法)。

>二、思想道德、政治品质方面

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论;遵纪守法，认真学习法律知识;爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习护士专业知识，工作态度端正，认真负责。在医疗实践过程中，严格遵守医德规范，规范操作。

护理部为了提高每位护士的理论和操作水平，每月进行理论及操作考试，对于自己的工作要高要求严标准。工作态度要端正，“医者父母心”，本人以千方百计解除病人的疾苦为己任。我希望所有的患者都能尽快的康复，于是每次当我进入病房时，我都利用有限的时间不遗余力的鼓励他们，耐心的帮他们了解疾病、建立战胜疾病的信心，当看到病人康复时，觉得是非常幸福的事情。

护理事业是一项崇高而神圣的事业，我为自己是护士队伍中的一员而自豪。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!在即将迎来的XX年，我会继续发扬我在过去的一年中的精神，做好我自己的工作，急病人之所急，为病人负责，医。学教育网绝对不要发生因为我的原因而使病人的病情恶化，我对自己的工作要做到绝对负责，这才是一名救死扶伤的好护士应该做的最起码的工作。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己，我相信我会做到!

**爱心护理室工作总结4**

全院职工职业道德素质教育上以学习“\_\_\_\_”重要思想和党的\_\_大精神为主要内容。9月份党的\_\_届四中全会隆重召开后，院部及时组织全院300员工分组、分片，采用集中学习、个人自学、交流会谈等形式组织学习党的\_\_届四中全会文件、学习《\_》社论《加强党的执政能力建设的重要纲领》，各科室、各职工有学习笔记、有交流心得、有座谈体会。通过学习使全院职工切实认识到此次大会，在当前国际形势风云变化、国内改革发展处在关键时期的条件下非常及时非常必要，大会对于提高党的执政能力、全面建设小康社会，具有重大的现实意义和深远的历史意义。法律法规上，结合“四五”普法，学习《医疗事故处理条例》、《执业医师法》、《行政许可法》、《献血法》等卫生法律法规。把职业道德教育与学习\_中央《公民道德实施纲要》、\_颁发的《关于加强卫生行业作风建设的意见》及医疗机构和人员“八不准”、芜湖市医疗卫生单位工作人员“六禁止”等内容结合起来，效果显著，促进了职工服务理念的转变，也让职工职业道德、工作责任心、遵纪守法自觉性大有提高。

1、医疗质量是医院各项管理工作的核心内容，是医院的生命线，也是管理成效的关键所在。为此，我们根据安徽省卫生厅颁发的质量管理规定制定了医疗质量管理的原则:以病人为中心，以质量为核心，基础环节、终末质量并重，自我控制与全面监督并举，建立个人、科室、医院三级质控链，全面地与经济挂钩。医务科、护理部将提高医疗质量建在“三基三严”基础上，分上、下半年分别两次对全院医生、护士进行了基础理论、基本知识、基本技能的考核和测评，结果纳入年终人事考核及季度奖金发放，有效地使医务人员在临床中严格执行基本规章制度与各项技术操作规程。将科主任定为科室第一责任人，医院召开了6次科主任、12次护士长工作会议，要求科负责人严把科内医疗质量、手术质量、护理质量、病历书写质量、各种检查、检验质量、医学影像质量等质量关。

2、专科建设向高精尖发展，积极引进推广应用新技术、新项目。内科新设糖尿病专科门诊，为600余名患者作了医治。骨脑科腰椎滑脱复位协和钢板内固定术获得满意效果，皮肤科在性病的后遗症及并发症的治疗上取得了突破，ct室引进全新菲利浦螺旋ct开展了断层扫描诊断。针对当前胃病发生率高的情况，内科新购胃镜微波治疗仪，拓宽了胃病治疗的新途径。以上新技术、新项目的投入使用均取得了良好的社会效益和经济效益。

3、急救工作进一步得到重视与加强。在规范管理的基础上，“120”绿色急救通道更加完善了急诊工作制度、值班人员职责、驾驶员10分钟内出车制度。注重急救知识的更新与操作技术的培训，急诊工作人员轮流送别医院进修;加大设备投入，添置两副全自动心电监护仪、两张多功能抢救床，先进急救器械的添置，为临床抢救工作提供优良条件，提高了抢救成功率。全年“120”出车1206次，接回977人次，电话蓄意骚扰出车、就地医疗处理无须接院治疗229次，抢救成功率98%，全年无一例“120”急救投拆举报，成功地为45万繁昌人民群众提供了迅速、及时、有效的医疗急救服务。

4、规范护理管理。健全各项规章制度确保护理安全，护理部积极加强护理质量监控，提高专科护理水平和护士队伍综合素质，进一步完善质控程序，细化质控内容，每月召开护士长工作例会，每周一次护理全院查房，发现问题及时解决及时防范，使护理管理更趋科学化、专业化。①\_\_年改革护理模式，实行病人入院宣教制度，通过护士热情亲切的口头宣讲及亲身示范，向病人介绍入院须知，让病人及家属熟悉医院及病房周围，使患者尽快进入病人角色，接受并配合治疗，宣教制度的是今年护理工作的重头戏，护理部严格地将宣教质量与每位护士的工作质量考评、经济效益\_体，极大地改变了护士的服务理念，营造了一种体现关心、爱心、同情心、责任心的护理文化氛围，不断提高住院患者的健康意识和相关知识的知晓率，使他们积极配合治疗，尽快康复。②五月护士节期间，对全院护士进行礼仪培训。首先护理部选送护理骨干赴省城进行礼仪、形象等系统培训，回来后，对全院护士分批进行了言行举止、持物待人等护理规范行为的礼仪训练。护士将所学所练运用到日常护理中，使护士在工作中向患者传递出医治之外的人文关怀。③发挥医院信息his系统中护士工作站的便利性，加强护理的现场控制力度。我院windowsnt环境下运行的医疗网络工作站，由于其可视化界面、多任务窗口，给护理及病员带来了极大方便，可一次查询、输入1例病人的全部资料，随时了解并向病人反馈用药、用量、治疗情况，亦可方便被分管护理的领导调研，为护理管理现代化提供了条件。

5、医务科、护理部高度重视9月1日正式实行的新版《病历书写规范》培训工作。医院派出数名业务骨干参加省卫生厅组织的培训工作，购置书籍教材，医务人员人手一册。医务科、护理部分期分批对全院医疗、护理人员进行全员培训，对各种记录的书写规则、格式、要求、表格式病历的应用进行详尽讲解，保证了新版《病历书写规范》如期执行。在运行的几个月中，我院病历书写质量在格式的规范性、记录完善性、内存质量上都比以往有很大改进。

**爱心护理室工作总结5**

20xx年，护理科在院领导和护理部的领导下，以全面提升护理服务为目标，加强护理服务、改善服务流程，加强护理安全管理，不断提升护理质量，提高患者满意度。回顾这一年的工作，现总结如下：

>一、加强护理质量管理，不断持续改进。

1、加强护理质量控制，严格执行各项规章制度、操作规程。科室质控小组每月对护理质量进行检查，并及时反馈提出整改措施，促进护理质量持续改进。护士长每周对科室工作质量检查并记录，对重点人员进行跟班检查。

2、加强病房管理，保持床单元的整洁，为病人创造整齐、安静、舒适、安全的休养环境。加强基础护理，促进病人舒适。

3、加强危重病人的管理，熟练掌握护理操作规程，掌握抢救程序及抢救药械的使用，急救药械有专人负责管理，做到“四定”、急救药械完好率达100%，

>二、深入开展优质护理服务，加强护患沟通，提高患者满意度。

1、深入开展责任制整体护理，发挥责任护士的主观能动性，按照分级护理要求落实各项护理措施，促进病人舒适。

2、贯彻“以病人为中心，以质量为核心”的服务理念，根据各项评分，严格落实各项护理措施，做好病人的入院宣教、用药指导，了解病人的心理状态及需求。开展微笑服务，以亲切的话语、关心的态度，实实在在地为病员排忧解难。

3、开展健康教育，为病人提供优质高效的服务，通过发放健康教育手册、护士的言传身教等，让病人掌握疾病防治，康复及相关的医疗、护理及自我保健知识。对住院病人发放满意度调查表，并对满意度调查中存在的问题提出整改措施。

4、每月召开工休座谈会一次，征求病人意见，满足病人提出的合理要求，听取患者及家属的建议，以便护理工作的开展和改进，真正做到想病人所想急病人所急。

>三、加强护理安全管理，将病人的安全放在首位。

1、完善护理风险预案，加强护士对应急预案的学习、培训、考核，采用情境化模拟法提高护士对突发事件的反应及应对能力。

2、加强护理安全监控管理，科室每月进行护理安全隐患排查及安全小组活动，做好护理差错缺陷、护理投诉的归因分析，多从自身及科室的角度进行分析，提出防范与改进措施，优化护理流程。对高频发的不良事件重点关注，从系统上改进。

3、严格执行各项核心制度、操作规程、护理常规，并按规范化要求开展护理工作。强化护理操作中的告知义务，严格执行核对制度，杜绝差错事故的发生。

4、识别风险所在，加强重点时段的管理，如夜班、中班、节假日等，实行弹性排班制，合理搭配，避免科内护士年轻化而影响护理工作。加强重点病人的管理，对新入院、重病人、特殊检查、手术、特殊心理变化的病人要做到心中有数、重点关注。加强重点人员的管理，如实习护士、轮转护士、工作责任心不强或技术水平低的护士，对她们进行安全教育，提高他们的抗风险意识及能力，指定有临床经验、责任心强、具有护师资格的护士做带教老师，培养学生的沟通技巧、临床操作技能，对实习生做到放手不放眼，了解实习计划完成情况，作好出科理论及操作考试。

5、完善护理文件记录，减少安全隐患。定期检查，并将检查结果及时反馈给护士，规范护理文件书写，加强护士对护理文书的学习。护理文件书写既要体现综合护理问题记录，又要体现专科特殊性，使护理文件标准化和规范化。

>四、加强护士培训，提高护理人员的综合素质

1、严格按照轮转、新进人员培训计划要求，指定具有护师以上职称的老师，实行一对一带教，加强考核。注意培训实践操作能力，理论与实践相结合。

2、加强业务学习，组织护理人员参加院业务学习，护理查房，科室每月四次业务学习，每月组织护士三基理论考试和操作技能考核。每天利用晨会时间、交接班时间通过提问、示范的方式提高护士的业务知识和技能。

3、加强专科理论、技能培训，每月科内典型案例查房，提高护士临床实践能力。危重病人抢救时注意配合协作，提高抢救技巧。加强护理科研能力学习，发表省级论文三篇。

4、注意培养同事之间相互协作的能力，使全科护士在护理工作中能够相互配合充分发挥团队精神，提高工作效率。

>五、加强科室经营管理，实现可持续发展。

1、培养全体护士的主人翁意识，为科室的经营管理献计献策，杜绝漏收费、少收费现象。

2、加强物资管理，对本科室的人、财、物做到心中有数。

3、树立全员成本意识，加强水电气的管理，杜绝或减少不必要的浪费和支出。

**爱心护理室工作总结6**

20xx年重症医学科二病区在院及护理部的正确领导下，围绕“三好一满意”这一工作思路，团结一致，扎实工作，较好的完成了各项目标任务。现将上全年工作情况总结如下：

>一、抓业务学习，促进人员知识水平提高。

科室根据护理部三基理论知识学习计划安排，充分利用业余时间加强三基理论学习，在每月的考核中均取得了较好的成绩。全科人员利用休息时间强化技能操作训练，达到心肺复苏、呼吸机使用、除颤仪使用等操作人人过关。另外，科室用晨会时间学习有关制度、流程、规范、常规，学习一项检查一项使各项学习落到实处而不流于形式。参加科与科、院与院、医生与护士多种形式的学术交流，培养护理人员独立工作、独立分析、独立解决问题的能力。

>二、抓制度落实，促进医疗安全。

严格落实护士长质量管理职责，加强工作过程中的安全管理，进一步优化、细化了护理工作流程，使每一项工作落实到人，每一项督促检查落实到人，增强了人人参与管理的意识。核心制度贯彻到工作中，严格按特级护理要求护理病人，护理操作中落实查对制度，抢救危重病人时则遵循危重病人抢救制度，护理交接班时就按照交接班制度等，不但要人员熟知各项核心制度，而且在各项护理工作中体会到其对我们工作的保护、促进、提高作用。

>三、抓护理质量，促进护理安全

过去一年，我科在护理部的督促下严抓护理质量与安全管理，科室认真落实护理部—科室两级网络的护理质量管理，在科室内抽选部分有责任心的护理人员参加科一级的护理质量管理，每周、每月坚持自查、抽查，对自查及抽查的结果及时反馈，及时主动向护理部上报护理不良事件，在护理部的整改下，及时改进了护理措施，大大降低了护理不良事件的发生率。特别是在简化护理文书之后，科室加大了对简化后护理文书书写的规范的自查，发现问题及时反馈给当事人并改正。此外，根据科室具体情况实行科学的弹性排班，在重点时段安排加强班，并严格执行分级护理制度和其他各项规章制度，保证了护理安全，全年无护理差错事故发生。

>四、抓业务收入，促进业务发展。

20xx年重症医学科二病区共收治病512人次，抢救危重病人138人次，护理呼吸机的病人1943人次，护理气管切开病人715人次，全年总收入其中护理收入。严格控制成本，严格限制水、电及科内物品消耗，做到该收不漏，严格把好收费关。积极拓展新业务，今年3月份我科开展新业务CRRT治疗，全年共护理CRRT病人111人次，同时开展俯卧位通气护理了一位颅脑外伤背部大面积擦伤的病人取得了良好的效果。另外，营养泵的使用，不但能收取相应费用，而且更符合危重病人胃肠生理机能，减少了胃肠营养的并发症。

>五、抓服务意识，促进病人满意。

科室人员把医院和病人的利益放在首位，对待病人诚实、细致、人道，加强基础护理，增加舒适感，减少并发症的发生。工作中多做换位思考，假如我是一名病人，假如病人是我亲人。科室继续从基础护理的落实情况，考核人员的责任心、爱心、耐心、同情心和慎独修养。同时，加强关键护士（工作能力、沟通能力差的护士）、关键病人（有纠纷隐患的病人）、关键时段（节假日、夜班）的管理，消除隐患，确保医疗安全，提高了病人的满意度。

**爱心护理室工作总结7**

在20xx年的工作中，护理部严格按照医院的整体工作方针，依托《二级综合医院等级评审》和《优质护理评价细则》的要求，进一步完善护理规章制度，规范护理工作行为，为深入开展优质护理服务开展了一系列工作，现总结如下：

一、按照《二级综合医院等级评审》细则的要求，进一步修订和完善护理规章制度、护理常规、服务规范以及工作流程，并按照年初计划每月进行督导，使护士在临床工作中自觉按照规章制度为患者提供优质护理服务。

二、重点加强新入院护士和低年资护士的考核，强化她们的学习意识：护理部从今年3月份新上岗护士开始，增加了《基础护理学》的培训与考核，每月按照章节内容在临床工作中应用的顺序，分12个 月培训学习并考核，每个月针对学习内容进行细致的考核，以保障新护士能够深入掌握基础知识，为更好的护理病人打下坚实的基础。

三、加强急救知识及技能的培训：配合应急管理部门开展了全院的心肺复苏医护配合应急演练，有效的提高了临床应急能力。

四、提高临床护士实际工作能力，培训专科护理骨干：于护士节前，举办了护理技术操作比武。今年共选派包括重症监护室、消毒供应室、儿科等12名骨干护士进修学习；选派了 28 名护士参加了肿瘤、急诊、手术室的专科护士培训；选派约30名骨干护士参加各种培训班，以开阔护士眼界，带动临床护理水平。

五、今年共8名护士长到省人民医院进行为期一个月的培训，8名护士长参加了龙湖“护理管理培训班”，有效的提升了护士长的管理能力。

六、加强护理质量过程控制，确保护理安全

1、实行护理质量三级管理体系，各临床科室护士长、科护士长和护理部每月对所检查的情况进行总结，分析根本原因，提出整改措施，护理部进行持续跟踪督导。

2、发挥护理质量管理委员会职能：针对护理缺陷、护理投诉和护理不良事件，每季度召开护理质量管理委员扩大会议，分组讨论，提出切实可行的.解决方案并督促落实。

3、加强护理安全监控管理：为了加强高危患者的管理，护理部修改完善了患者首次护理评估记录单，针对所有入院患者进行跌倒坠床、压疮、管路滑脱等高危风险筛查， 并制定了详细的防范措施，有效的避免了漏评估高危患者的情况发生。

七、全面开展优质护理工作，使全院所有护理单元实现了优质护理全覆盖。护理部根据全院工作动态对全院护士实行统一调配；病区按照护士层级实行弹性排班，全面履行护理职责，为病人提供连续、全程的护理。

八、护理部每季度对全院进行满意度调查，将统计结果反馈至科室，科室限期整改，有效杜绝了生、冷、硬、推诿现象发生。患者满意率达到 %。

九、延续护理工作：今年按照计划，护理部和医院市场办公室人员共同协作，完成了8次下乡回访，深入患者家中，了解患者居家康复情况，并针对患者病情进行专业的指导，这项工作得到了患者及家属的一致好评。

十、完善健康教育内容，提高健康教育宣教效果：

患者健康教育是医疗服务的组成部分和有效易行的治疗手段，怎样即能提高健康教育的效果，又能节约医护人员的时间，获得最优的宣教效果，视频宣教可能是一种比较直观易学的形式，因此在20xx年4月，护理部组织了健康教育视频大赛，各科室精心编排，自导、自演、自拍、自己剪辑，拍摄了各科室有代表性的健康教育视频，经过层层选拔，我们最终评比出儿科的“一岁宝宝喂药流程”、“新生儿脐带护理”，消化内分泌科的“胰岛素笔的使用”等13支团队拍摄的视频进入决赛，并且我们已经将这些优秀视频在各个科室电视上循环播放，更加直观的把健康知识传播给患者，大大减少了护士宣教的时间，护士及患者反映宣教效果良好。

十一、护理部今年挑选出3名护理骨干送到上海参加复旦大学举办的《现代医院内训师》培训，培训结束后，我们将所学到的课程按照我们医院的实际情况，保留了重要课程后，重新进行编排，增加了临床实用课程，今年8月，在全院挑选出80余名护士长和业务骨干，大范围的培训护理内训师，使内训师的身影遍布全院各个科室，这种培训方式得到了院领导及护士长、护士的认可。我们也计划自12月下旬开始全院推广《护理服务剧本》，规范临床护理服务行为，打造一支“同质化的优质护理团队”。

十二、经过一年的筹备，护理部将我院近3年上报的典型护理不良事件进行汇总，查找出根本原因，制定防范措施，现已编写完成《护理操作失误启示录》一书初稿，后续审稿后拟于明年与相关部门联系，印发后发放给全院护士，以培训并警示全院护士，保障患者安全。

十三、今年我院共招聘护士41人，根据入住患者情况，增加了重点科室人力资源，如：重症监护室增添2人，EICU增添8人，手术室增添4人，有效缓解了临床工作强度。

十四、今年2月份完成了护士分层分级的重新修订工作，使护士层级更加合理化。并将层级与绩效考核挂钩，有效的调动了护士的工作积极性。

十五、存在问题、原因分析及改进措施

1、存在问题：临床带教老师评比工作未完成；患者满意度还有待提高；护理缺陷发生数还较高；绩效考核方案还不太完善；特殊护理质量监控指标数据收集还不规范；护士人力还很匮乏；延续护理工作开展的还不规范等。

2、原因分析：医院对护理工作重视不够，护士人力不足。护理部管理知识欠缺、护理部管理力度较差。

3、改进措施：护理部与院部进行沟通，阐述临床护理工作重要性，争取明年招聘30名护士补充到临床；招收10名护理员充实到临床重点部门，缓解临床护士工作压力；护理部人员加强管理知识的学习，提高管理水平。

**爱心护理室工作总结8**

20xx年的到来寓意着20xx年的工作将画上一个句号，在这一年里首先感谢各位领导及同事们对我的肯定和帮助。在护理部主任的带领下，根据日常工作情况，现将本年度工作做出如下总结：

>一、基本工作情况

1、协助护理部主任完成护理质量管理的资料整理。包括重新修订、编制护理工作制度、各级护理人员岗位说明书、疾病护理常规、护理操作规程、护理紧急预案等；对每月质控进行汇总、分析并以书面形式做出反馈；及时对护理不良事件、患者满意度调查进行登记，每月汇总并总结。

2、每月组织各级护理人员有目标、有计划、分层次的进行三基三严培训考核。

3、严格管理各类文件、档案，包括医院内部各种资料、护理人员各种证件，保证资料、档案不外流、不外借，确保医院利益。

4、团结行政其他科室，需要协助工作时，能积极、主动配合。

>二、工作中存在的不足之处

1、工作不够细致，忽视细节就容易带来矛盾、问题。

2、自我业务学习缺乏创新意识。虽然以前在病房工作过，一些基础理论、操作也能掌握，但随着社会科技的不断进步，一些新设备、新技术、新知识广泛运用于临床，这些对我而言都是陌生的、不熟悉的，自己在闲暇的时间未能及时去临床一线深入学习。

>三、为了把20xx年工作做的更加出色，并适应新形势下本职工作的要求，现将20xx年工作打算如下

1、要不断收集和学习先进的.护理理论和理念，以便更好的理解主任的思想与决策，同时提出合理的建议。

2、积极与各职能部门进行交流学习，使工作能够更加完善。

3、具备良好的思想道德素质和心理素质：工作没做好，要勇于承担责任，并找出问题所在，决不能推诿，必须有很强的心理素质和情感意志修养，要认真干实事而不浮躁，在平时的工作中不断的锻炼和提高自己。

4、在工作中，坚持做到“六个不让”，即：不让领导布置的工作在我手中延误，不让正在处理的公文、各种传真在我手中积压，不让各种差错在我身上发生，不让前来联系工作的通知在我这里受到冷落，不让任何小道消息从我这里传播，不让办公室的形象在我这里受到损害。

总之，一年来，通过努力学习和不断摸索，收获很大，我坚信工作只要尽心努力去做，就一定能够做好。由于现在自己缺乏一定的社会阅历，在遇人处事的方式方法上或许存在不足之处，我决心在今后的工作中要多提高自己的素质与修养，多学习为人处世的哲学，才能够超越现在的自己，争取更大的进步！

20xx年是新世纪的第一年，是全国卫生系统继续深化改革的一年，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20xx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1—2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，一年来未发生大的护理差错。

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，向各护士长反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，并及时反馈，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，扩大知识面：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50句。

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大程度的满足。

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。

>四、提高护理人员业务素质

1、对在职人员进行三基培训，并组织理论考试。

2、与医务科合作，聘请专家授课，讲授骨科、内、外科知识，以提高专业知识。

3、各科室每周晨间提问1—2次，内容为基础理论知识和骨科知识。

4、“三八妇女节”举行了护理技术操作比赛（无菌操作），并评选出了一等奖（吴蔚蔚）、二等奖（李敏丹、唐海萍）、三等奖（周莉君）分别给予了奖励。

5、12月初，护理部对全院护士分组进行了护理技术操作考核：

病区护士考核：静脉输液、吸氧；急诊室护士考核：心肺复苏、吸氧、洗胃；手术室护士考核：静脉输液、无菌操作。

6、加强了危重病人的护理，坚持了床头交接班制度和晨间护理。

7、坚持了护理业务查房：每月轮流在三个病区进行了护理业务查房，对护理诊断、护理措施进行了探讨，以达到提高业务素质的目的。

8、9月份至11月份对今年进院的9名新护士进行了岗前培训，内容为基础护理与专科护理知识，组织护士长每人讲一课，提高护士长授课能力。

9、全院有5名护士参加护理大专自学考试，有3名护士参加护理大专函授。

>五、加强了院内感染管理

1、严格执行了院内管理领导小组制定的消毒隔离制度。

2、每个科室坚持了每月对病区治疗室、换药室的空气培养，对高危科室夏季如手术室、门诊手术室，每月进行二次空气培养，确保了无菌切口无一例感染的好成绩。

3、科室坚持了每月对治疗室、换药室进行紫外线消毒，并记录，每周对紫外线灯管用无水酒精进行除尘处理，并记录，每两月对紫外线强度进行监测。

4、一次性用品使用后各病区、手术室、急诊室均能及时毁形，浸泡，集中处理，并定期检查督促，对各种消毒液浓度定期测试检查坚持晨间护理一床一中一湿扫。

5、各病区治疗室、换药室均能坚持消毒液（1：400消毒灵）拖地每日二次，病房内定期用消毒液拖地（1：400消毒灵）出院病人床单进行了终末消毒（清理床头柜，并用消毒液擦拭）。

6、手术室严格执行了院染管理要求，无菌包内用了化学指示剂。

7、供应室建立了消毒物品监测记录本，对每种消毒物品进行了定期定点监测。

>六、护理人员较出色的完成护理工作

1、坚持了以病人为中心，以质量为核心，为病人提供优质服务的宗旨，深入开展了以病人为中心的健康教育，通过发放健康教育手册，以及通过护士的言传身教，让病人熟悉掌握疾病防治，康复及相关的医疗，护理及自我保健等知识。

2、八月份在三病区开展整体护理模式病房，三病区护士除了向病人讲授疾病的防治及康复知识外，还深入病房与病人谈心。

3、全年共收治了住院病人2357个，留观125个，手术室开展手术2380例。急诊护士为急诊病人提供了全程服务，包括护送病人去拍片，做B超、心电图，陪病人办入院手续，送病人到手术室，三个病区固定了责任护士、巡回护士，使病员得到了周到的服务。

4、全院护理人员撰写护理论文30篇，其中一篇参加了全国第三届骨科护理学术交流，有3篇参加台州地区学术交流，有2篇参加《当代护士》第二十一次全国护理学术交流。

>七、存在问题：

1、个别护士素质不高，无菌观念不强。

2、整体护理尚处于摸索阶段，护理书写欠规范。

3、由于护理人员较少，基础护理不到位，如一级护理病人未能得到一级护士的服务，仅次于日常工作。

4、病房管理尚不尽人意。

一年来护理工作由于院长的重视、支持和帮助，内强管理，外塑形象，在护理质量、职业道德建设上取得了一定成绩，但也存在一定缺点，有待进一步改善。

**爱心护理室工作总结9**

今年是我科实行优质护理服务的第四年，在科主任、护士长的带领下，全体护士总结过去经验，牢记“想病人之所想，急病人之所急”的服务宗旨，强化基础护理，深入开展优质护理服务工作，朝着“患者满意、社会满意、政府满意”的目标不断前进。

现将我科优质护理工作总结如下：

>一、组织培训学习开展优质护理实施方案

组织全科护士学习护理部下发的”20xx年优质护理服务实施方案”分,阶段组织全科护士就“如何做好优质护理服务”召开专题讨论会，学习优质护理服务评价标准，对照实施标准，落实各项具体措施。

>二、弹性排班，合理调配人力资源

改革排班模式，实行弹性排班弹性排班的原则是合理分配护理劳动力，合理有效地使用人力资源[2]，限度上满足患者对护理工作的需求，体现了以患者为中心的服务宗旨，真正做到将时间还给护士，将护士还给患者，本科实行8个固定班，5个弹性班，2个休班，弹性班根据工作需要随叫随到，10min内到达，从而提高了工作效率，保证护理工作顺利完成。实施专人接诊，主动迎接患者，主动为患者排忧难，设置机动班，优化急诊高峰人员的\'替代方案。

1、分诊台单独排班、专人负责、培训上岗，提高了分诊正确率。分诊台预检分诊更加规范，优化并完善了预检分诊的流程，大幅度提高了分诊正确率，为患者赢得了抢救时间。

2、各二级护士尽职尽责，起带头、监督作用，指导年轻护士工作，

保证护理工作安全有序进行。

3、实行人人床旁交接班制度，交班人员交出每个病人的护理重点，方便接班人员能更好的对患者实施个性化的护理。

4、急诊科分抢救室、急诊科病房、留观室以及急诊ICU，大家相互协作努力的为病人服务，一切以病人为中心。

>三、不断优化急诊科团队

1、在院领导的大力支持下，急诊科成立了一支训练有素的专业护送团队，服务于急诊患者。为患者带来了便利，减少了患者的痛苦。

2、改善留观及门诊输液流程，制定了留观及门诊输液患者须知，让患者了解自己的权利与义务，积极主动配合医护人员。

3、留观病房打针、输液的病人较多，更替也快。对于打止痛针的病人我们要优先。并且打针30分钟后，必须主动询问患者症状是否得到缓解，如果没有缓解，请示医生遵医嘱再进行处理。高热病人注意患者体温变化情况，如持续高热的病人请示医生，遵医嘱处理。

4、实行先抢救，后付费制度。对于急危重症患者，坚持“生命第一”的原则，实行先抢救、后交费原则，对患者各种处方、辅助检查申请单加盖“急诊”章，实行优先检查、优先住院原则。对“三无人员”即无身份证明、无亲人陪伴、无钱的患者，做到先检查、先抢救治疗，后交费，并要密切配合医生，互相补台，并要加强与辅助科室、病房间的沟通，真正保障绿色通道畅通保证绿色通道畅通无阻，实行接诊、抢救、住院一条龙服务，规范无名氏管理流程，重视三无人员的病情、

基础护理和三餐饮食，及时了解其情况，帮忙寻找家属，保证无名氏能及时得到治疗和护理。

>四、重视护理人员素质培养，加强业务学习，提高急诊护士急救能力

1、科室每月进行进行业务学习，每月对科室提出重点相关急诊理论知识进行提问，增加记忆。每月科室进行急救技能的培训，人人考核合格。提高护士的抢救意识及能力。

2、利用晨会及晨交班时间组织护理人员进行当日危重病人护理重点进行学习。提高护理安全意识。组织护理人员认真学习各项规章制度，落实患者滑倒坠床、压疮等意外事件的预防措施。为患者佩戴腕带，做到了患者身份的有效识别。

3、安规定完成了护士进修培训计划，选派优秀护理人员外出进修、轮岗学习，将新的护理理念和技术带回科室，与时俱进，更好的服务患者。

>五、强化细节护理，为病人提供便利。

1、提供多种便民措施，如开水、一次性水杯、充电器等。

2、创建温馨舒适的病房环境和设施尽显人性化，留观室重新进行床位编排，设置指引标识，使患者更快的熟悉环境。

3、在急救服务中做到让病人明白病情、明白诊疗、明白收费;护送陪伴到位、救治措施到位、沟通告知到位。

4、加强了日常基础护理，更深入的了解患者病情，更仔细的观察患者病情。

>六、存在的不足

1.通过优质护理服务的开展，科室虽然取得了一定的成绩，但距离患者的要求还存在一定差距，如护理人员工作量大，精力分散根本不能深入了解病人整体情况，难以跟上深层次的个性化护理。由于护理人员自身素质及相关知识缺乏等因素，护理人员的主动服务意识还有待加强，如护士不能及时主动巡视病房，观察病情不全面，健康教育有时落实不及时，内容浮浅，交流沟通还不主动、人性化服务举措还不能完全落实等问题。

**爱心护理室工作总结10**

>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、完善了护理人员职责，明确了护理岗位责任制和护理工作制度，做到各尽其职，基本杜绝了病人液体自拔针头的现象。

2、坚持了查对制度：

（1）严格遗嘱查对，每周进行自查1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，杜绝了护理差错及事故的发生。

3、严格执行医院的消毒隔离制度：坚持了每天对治疗室、观察室的空气进行紫外线消毒，并做好记录。一次性用品使用后能及时毁形，侵泡，集中处理。

>二、提高护理人员业务素质，加强服务意识。

1、从业务素质抓起，进一步提高护理工作质量。积极参加医院集中学习的同时利用业余时间自学，使护理人员的业务素质有了明显提高。

2、规范护理工作记录的书写，提高护理人员法制意识，通过学习，更加明确了护理文件书写的意义，规范了护士的行为，保障了护理安全，提高了护理质量。

3、继续加强主动服务意识，贯彻“以病人为中心”的思想，改变思想，提高认识，及时满足病人的要求，不断改善服务态度，提升护理服务质量，为患者提供人性化护理服务。

4、深入开展了以病人为中心的健康教育，让病人熟悉掌握疾病防治，康复及相关的治疗，护理及自我保健等知识。

>三、积极自查、保障护理安全：

定期自查护理安全，增强护理人员自身防范意识，杜绝事故隐患，规范了毒麻药品的管理，做到了专人管理、定点放置、定量、定数、班班交接、有记录。

>四、工作中的不足：

1、护理人员无菌观念不强。

2、护理工作记录书写欠规范。

3、由于护理人员较少，护理工作不到位。

4、观察室管理尚不尽人意。

护理工作在院长的重视、支持和帮助下，在护理质量、职业道德方面取得了一定成绩，同时也存在一定不足，针对以上的不足，在以后的工作中有待进一步改善。

**爱心护理室工作总结11**

今天是我作为新护士入职医院的第xx周，目前我在工作当中还是没有遇到什么没办法独自解决的问题，工作一种都是以一个十分顺利的效果进行着，就是熟练度方面还是有待加强，这xx周的事情，让我直接是看明白一件事，我是十分适合护士这个职业的，我在这方面的天赋是非常好的，果然在工作当中才是最为锻炼人的，这才xx周，我就跟换了一个人似的，各个方面都得到很大的成长。

>一、思维敏捷，多学多问多看

我虽然说并不是第一次当护士了，我之前也是在医院实习了一年的，所以说我对护士的理解还是有点的，不至于在工作岗位上还跟个新人一样，啥也不会做。但是不得不说我现在在医院的妇产科工作，这个科室我之前实习的时候就待了不到一个月，对于这方面的工作，我还是比较陌生的。毕竟我那个时候我也没有深入的了解过，就只是按照医嘱进行治疗护理，纪律病情而已。我可以说现在就是在从零出发，但是我知道作为护士，就是医院最庞大的一股中坚力量，所以我就在工作的时候，多去学习别人的工作方式，依葫芦画瓢还不会吗?然后再多询问下，在医院工作，问题太多，的确是挺招人烦的，但是你不问，导致最后出问题，那就不是自己能承受的了的，所以我这两周变着花样的去多学多看多问，尽可能的让自己更像个妇产科的护士，事实证明我是做到了。我目前的工作情况，是一致得到了大家的认可。

>二、医患关系，重视起来

因为我们这里是妇产科，一般来我们这里住院的都是待产的妈妈们，但是现在的孕妇很多都会出现产前焦虑的现状，心情思绪不坚定，这对生孩子都是非常不好的因素，所以我们作为护士帮患者缓解这种焦虑也是应该的。我一开始是不知道应该怎么做的，但是我特别的请教了主任，然后就一个个的开导她们，让她们不再那么的害怕，要知道过分的惊慌和恐惧是会导致早产的。

>三、时间不长，做出的贡献很大

我虽然才来到这儿才xx周的时间，但是上次遇到一个孕妇需要手术了。按照惯例是需要几个护士进去帮忙的，但是有个护士临时突发情况，不能够参加手术接生，我当时就报名顶上了，我没有丝毫的犹豫，因为我知道但是在场的只有我的工作经验最为丰富了，我总不能让实习生上吧。最后我在手术室里完美的配合主任，把孩子接生了出来，后来出来的时候，我也是得到了主任的赞赏，说我在居然第一次进手术室这么的冷静，说我是块璞玉。我相信我一定能成为一个合格的护士。

**爱心护理室工作总结12**

我在进进临床工作以来，在医院领导及党组织的正确领导下，在xxx长及科主任的带领下,在科室同事的密切配合和支持下，我本着“一日为医,终身为友”的服务理念，发扬救死扶伤的精神，认真履行医务工作职责。脚踏实地做好医疗护理工作，认真地完成工作任务，积极主动学习护理专业知识。

有人说人之一生就如同泛船，从一个港湾向另一个港湾，终极达到自己理想的地方，但没有谁能够说大海会永远风平浪静，人这一辈子不可能没有疾病，当人生病时，医生会为他提供解决的办法，而xxx则为他提供帮助。健康，是一个人最基本的素质;护理，是健康的基本保证。

作为一名急救职员，我更本着对病人负责，争分夺秒拯救生命的精神，积极参与并做好每一次院前急救，顾全大局，不争名利，不计得失，尽心尽力做好本职工作，抱着爱伤观念，努力配合医生在院前给予病人最妥善的处理，尽力进步工作效率和工作质量。

在多少次的急救中，我看到了生命的脆弱，也在点滴的工作中，开心过，失看过··· 记得一次抢救一个只有50天的婴儿时，看到家属的手足无措，看到婴儿由于渴看生存努力呼吸的时候，我真正体会到，医务工作的重要性。病人把生命交托在我们的手上，而我们就要用自己所学的所有知识和技术往拯救。

在两年多的护理工作中，我的体会是“三分治疗，七分护理”，于是我越来越能够感觉出护理工作的重要性。固然工作的时候也会碰到一些病人的误会和委屈，但是我也渐渐学会了如何处理应对。xxx应该是会用她们的爱心，耐心，细心和责任心解除病人的病痛，用无私的奉献支撑起无力的生命，重新扬起生命的风帆，让痛苦的脸上重绽笑颜，让一个个家庭都重现欢声笑语。

**爱心护理室工作总结13**

我们病区去年七月被医院确定为第二批优质护理服务病区，首先科内召开了全体人员会议，进行了宣传发动，改变观念，大家充分发表自己的见解，结合科室的实际情况，讨论如何开展优质护理服务，让病人满意，医院满意，社会满意。现将一年来的工作总结如下：

1、改变排班模式，实行弹性排班，科内人员轮流上责任班，每人上两周后进行测评，根据病人、医生科内考核三方面满意度，确定责任组长的人选，责任护士相对固定，每月轮换，根据工作的忙闲调整上班的人数和时间，根据职称确定分管的病人，确保护理工作高质量的运转。

2、从病房管理、基础护理抓起，所有人员提前半小时上班，责任班按标准化规范化做好晨间护理，并确保在医生查房前完成工作，为病员创造一个整洁舒适安静的修养环境，治疗班和主班各自负责所分管的室间环境及各种准备工作，保证工作有序进行。

3、重视与病人的交流沟通，认真做好入院宣教，各种治疗检查前的解释告知、手术前后的护理、健康宣教、功能锻炼、出院指导等等，使病人了解与自己疾病相关的知识和注意事项，有效的配合治疗护理。

4、对重病人、大手术病人、年老体弱等特殊的病人重点加强了预防并发症的护理，及时巡视病房，严密观察病情变化，发现异常及时汇报处理，避免了各种并发症的发生。

5、对一些子女不在身边没有家属照顾的病人以及没有子女的孤寡老人，责任护士能够提供主动服务，在生活上给予关心和照顾，端茶倒水，买饭买菜，行动不便的能协助大小便，二便失禁的病人能够协助擦洗更衣，得到了同病房病人的赞扬。

6、工作中经常会碰到脾气暴躁，无理取闹的病人，能够做到避其锋芒，耐心解释，及时化解病人的怨气和矛盾，把问题消灭在萌芽状态。

7、严格执行核心关键性制度，每周两次总查对，每天三班四查对，杜绝了差错事故的.发生

8、重视实习生的带教，对一些反应不好的学生，严格管理，在操作上严格把关，避免操作失误引起病人的不满，将护患矛盾减低在最小状态。

9、在收费方面注意应收不漏确保准确性，每个病人出院前认真核对，每项费用都能解释清楚，尽可能避免因收费问题产生的护患矛盾。

10、工作中遇有与医疗有关的不懂的问题时，及时与床位医生沟通，虚心请教学习，保证治疗护理的正确性、科学性，使病人和医生双满意。

11、每个季度科室集中讨论工作中取得的成绩和不足，并提出今后改进的措施和努力的方向。

12、我们工作中还存在着一些不足，病人多时一个责任护士负责16个左右的病人，就只能忙于应付治疗性事项，忽视了健康宣教和病人的交流，病人的情况也不甚了解，这些在今后的工作中都要加以完善。

我们肩负着救死扶伤的重任，承载着国家、社会、人民的重托，让我们用勤劳的双手去装扮医院，把追求的信念放在医院，把满腔的激情奉献给医院，把爱心播撒到每一位患者的心里。

**爱心护理室工作总结14**

随着人事制度改革的进一步深化，护理部在医院领导的带领和支持下，重点规范了护理文件书写，提高了护理人员法制观念；加强监督管理，保障了护理安全；加大了护理质量监控力度；重视护理骨干的培养，优化了护理队伍，提升了护理服务质量。全院护理服务质量稳中有升，病人满意度高。现将护理部工作总结如下：

>一、规范护理文件书写，强化护理法制意识随着人们法律意识的提高，新医疗事故处理

条例的颁布，如何在护理服务中加强法制建设，提高护理人员法制意识，已成为护理管理的一个重要环节。护理部于今年严格按照省卫生厅护理文件书写规范要求，制定了医院护理文件书写实施细则，采取集中讲座、分病区学习等形式进行培训，使护理人员更加明确了护理文件书写的意义，规范了护士的行为，保障了护理安全，提高了护理质量；为护理科研积累了宝贵的资料，促进护理学科的发展；完整、客观的护理记录，为举证提供了法律依据，保护了护患的合法权益。明确了怎样才能书写好护理文件，以达标准要求。

>二、加强监督管理保障护理安全

1、定期督促检查医疗安全，重点加强了节前安全检查，增强医务人员防范意识，杜绝事故隐患，规范了毒麻药品的管理，做到了专柜专人管理，抢救车内药品做到了“四定”：专人管理、定点放置、定量、定数，班班交接，有记录。抢救设备及时维修、保养、保证功能状态备用。

2、坚持护士长夜查房，督促检查护理人员在岗及岗位职责履行情况，及时发现护理工作中存在的偏差，及时给予纠正处理，坚持每月召开护士长例会，对工作中的不足作出针对性、实效性改进措施，以确保护理质量及护理安全。

3、深入科室督促护士长每日工作安排。重点查新入、转入、手术前、手术后、危重和生活不能自理、有发生医疗纠纷潜在危险的病人，督促检查护理工作的落实，加强环节质量控制，减少了护理缺陷的发生。

4、组织了新聘用护士进行岗前培训，通过培训，使她们树立法律意识、质量意识、安全意识，在岗位中认真遵守各项规章制度及操作规程，履行好白医天使的神圣职责。

1、护理部首先从业务素质抓起，按年初制订的“三基”培训计划组织实施，坚持了每季度进行操作及理论考试，每月由科室组织业务学习及一项操作技术培训和考核，要求人人过关，成绩纳入个人档案，作为个人考评的客观依据，形成一种比、学、赶、帮的氛围，培养护理人员有一套过硬的业务技术，使病员放心，促医院振兴。

2、规范护理人员着装、要求文明用语，接听电话规范，让护理人员以端装、和蔼、亲切、大方的形象和饱满的精神面貌投入工作中，用文明礼貌的语言热情接待病人，为病人提供满意的服务。

3、继续加强主动服务意识，贯彻“以病人为中心”的思想，让护理人员改变思想，提高认识，及时满足病人的要求，不断改善服务态度，提升护理服务质量，注重护患沟通，医学，从单纯的责任制护理转换到了以人性化护理为中心的整体护理。

>四、合理利用人力资源，充分量化护理工作

1、为优化各班职责，合理利用人力资源，指导各科室实行排班，从运行情况看甚为合理有效。

2、在实行量化考核中，护理人员积极参与新方案，增强了工作的积极主动性，培养勇于奉献，热爱集体的精神。

>五、围绕医院工作部署，积极协助

1、配合医院，完成了护士长的聘任工作。协助各科护士长顺利完成交接工作。

2、认真学习医院人事制度改革相关文件，按照文件精神拟订护理人员编制，并配合医院全面展开人事制度改革。

3、围绕“创满”、“质量管理年”的中心工作，护理部不断建立健全各项规章制度、各班职责并按各项评分标准加以落实。

>六、认识不足，不断完善

1、还存在个别护理人员态度差等现象，护理部将继续加强医德医风建设，增强工作责任心。

2、积极开展新业务、新技术，鼓励发展护理科研。

3、从思想上，行动上作到真正的主动服务。

**爱心护理室工作总结15**

我院积极响应\_确定的“优质护理服务示范工程”，而我们呼吸科非常荣幸被选为全院的优质护理服务试点病房，在7个月的活动期间，科主任和护士长不辞艰辛，积极带领，全体护士牢记“以病人为中心”的服务宗旨，夯实基础护理，扎实推进优质护理服务工作，朝着“患者满意、社会满意、政府满意”的目标不断前进，作为科室的一员感受颇多。

护士长每天在病房巡查，针对病区存在的问题及病员提出的意见积极进行整改。如针对我可夜间q12h输液人次多，护士少，存在潜在风险，护士长则及时调整加强夜间人员，确保每位病员及时得到治疗；下午16：00责任护士带病历进行护理查房，了解病员当天的治疗情况，告知病员第二日的相关检查、治疗及注意事项等。

加强了护患沟通，尽量给病员创造舒适方便的环境。如我们每个班次接收的\'新病员当班护士都要向病员做自我介绍，主管医生、责任护士、病区环境、作息时间、相关检查等。在病房现有的条件下加强热水供应，备齐盆具等一次性用品，增加加床的置物架、屏风等。

我们用实际行动演绎我们的优质护理服务。如我们呼吸科病员多数是老年人，新入长期卧床病人入院时已饱受便秘困扰，使用开塞露后大便仍未解出，我们的责任护士二话不说一点一点的用手把大便抠出来，并再三指导防止便秘发生的方法，减轻病员的痛苦，病员和家属非常感激，连声道谢，我们的责任护士就说了一句“这是我应该做的”。

我们增设了健康教育专职护士。每天我们的健康教育护士来到病床前为每一位病员做疾病的相关知识宣教、饮食指导、康复训练等，言传身教。病员及家属细心的聆听着，还说“你讲的知识我们太需要了，希望这项工作能继续做下去。”

我们开展的优质护理服务活动还有很多，病员满意的微笑温暖着我们，病员康复的笑声激励着我们，我们有信心将优质护理服务继续做得更好。

**爱心护理室工作总结16**

日月交替，岁月如歌，我们在工作中走过了20xx年，这一年在护理部的领导和大力支持下，紧紧围绕“以病人为中心，以质量为核心”的工作原则，结合科室工作实际，进一步完善了科室工作流程，细化管理，认真落实各项工作制度，逐步提高护理质量，现总结如下：

>一、加强病区管理，夯实基础护理.为患者创造良好的就医环境

今年，我科加强了病区的管理，注重晨晚间护理，使床单平整无皱折，并确保床单、被褥无血迹、污渍，随脏随换，制定每周一大换床单制度，确保每位患者床单元平整、清洁、舒适;做到“三短”、“六洁”;并坚持为产妇清洗外阴，直至出院，保证患者的清洁无污染。

>二、今年随着优质护理服务在我院的深入开展，结合我科实际情况，从以下几个方面制定优质护理措施：

1、转变服务理念，在科室里刘主任经常强调，我们的护理工作就是服务工作，我们要更新观念，做好服务工作，在服务中不仅要做到文明用语、还要语言温暖，表情亲切.因此，在实际工作中，我们不仅对妇科病人以“阿姨”、“婆婆”称呼，对产科病人更是用“乖乖”来作为对她的尊称。

2、改变组织结构。今年4月开始在科内实行责任制护理，将病区分为A1、A2两个责任区，分别设两名责任护士，

责任护士负责对所分管病人的病情观察，落实治疗性护理和健康教育、心理护理、生活护理，做到全程全方位护理，保证责任护士管床到位，责任到人，大大改变了以前功能制护理的局限性.本年度担任责任护士的是：洪瑛、李丽，她们尽心尽力在自己的岗位上为所管病人提供优质的服务，并参与一些管理工作，提高了自己的综合素质，同时也得到了一些病人家属的好评。

3、改变排班模式，在护理排班上为了适应中午手术交接多，减轻中午护理工作压力，由原来的一名护士上8AM到4PM的模式，改成让两名责任护士上8AM到4PM的模式，减少中间交接，既让护理人员接受，又保证了护理安全。

>三、加强护士的继续教育，培养专科护理人才

在本年度初我们就制定了本专业的人才培训计划，有科内学习和外出学习参加培训班等形式，均已完成培训计划。

科内学习是利用每天晨会时间进行基础护理、护理常规、健康教育等护理知识和技术的强化训练，从而不断提高科内护士的专科知识水平。今年外出培训产科专科护士一名，已能单独上岗。

另外，对新入科护士有一对一的护理老师带教，尽快适应本职工作，对工作一年以上的护士积极鼓励其继续学习，并让她们以各种形式自学，提高学历，今年有两名护士取得专科学历，护士长取得主管护士职称.

>四、严格核心制度的落实，减少护理差错的发生

重点表现在：

1、严格床头交接班，坚持每日由夜班对全部住院患者的诊断、治疗、手术等情况进行梳理、登记，使晨间交班更详细、严谨，并随时检查基础护理情况，及时指出存问题及时改正，确保患者安全。

2、完善护理查对制度，针对我科医生停医嘱不定时的情况，特制定了双人双班查对制度，即每天下午白班和总务查对医嘱后，夜间上夜和助产士再次查对医嘱，避免了漏执行和重复执行的现象.

>五、勤奋好学，不断上进

我们科室年青护士较多，为了让她们有变得更加自信，在科室里倡导好学、上进的思想观念，积极参加医院组织的各项活动：如5、12操作比赛及知识竞赛，我科、等，均积极参加了这些活动，并在知识竞赛活动中取得了三等奖的好成绩，这些活动的参加，既让他们在活动中得到快乐，也让他们在活动中成长!与此同时，我科护士唐静被评为”优秀护士”!

>六、规范护理文书书写，减轻护士书写压力

我科根据专科特点采取表格化护理文书，大大减少了护士用于记录的时间。让护士有更多时间为患者提供直接护理服务.

>七、创新服务形式，让患者切实的感受到我们的关心与关怀

为了增强我科优质护理服务的，特制定了一些新的服务措施，让病人真正感受到我们的医护服务，品味出我们的优质所在.如：

1、为刚做完人流手术的患者送上一杯热奶粉;

2、为刚分娩的产妇送上一杯红糖水;

3、设计并缝制了产妇病员裙;

4、产科服务上也借鉴责任制护理的模式，运用一对一陪产式助产工作方式，让孕妇得到了整体服务。并建立孕产妇QQ群，每天派专人值守，及时回答孕产妇提出的问题。

5、特向医院申请电磁炉一个，为分娩产妇提供方便。

6、在新生儿的护理上，不仅严格执行母婴同室，完成每天的洗浴，而且在院期间由助产士亲自对新生儿进行喂奶、更换尿片.

7、加强出院随访，及时了解出院后患者、产妇及新生儿遇到的护理问题，进行电话咨询，对特殊问题，请其及时来院检查，今年共电话随访x人，受到了患者及家属的`广泛好评。

>八、加强产房的管理，积极控制医院感染

严格按照医院重点部门管理标准，规范各种急救流程及各种急危重症的，在抢救车里添加产科各种急危重症的专科用药，落实各项消毒隔离制度，加强各种感染监测，

完善了产房工作质量检查标准。定期召开助产士会议，反馈工作中出现的问题，认真总结分析，制定下一步整改措施，并进行质量缺陷跟踪检查，提高了助产士的质量意识和管理意识，并顺得通过了产科护理质量检查。

>九、建立和完善绩效考核与激励机制，充分调动护士的积极性，体现优劳优得、多劳多得。

过去的一年，我们虽然做了一些工作也取得了一定的成绩，但仍然存在很多的不足：优质护理服务的内容还需深化，服务形式还需创新;年轻护士的基础理论知识和专科护理知识还需学习，服务的积极性和主动性有待进一步增强;护理科研、论文撰写工作也很薄弱，因此，在新的一年里，我们将总结经验，大胆创新，为医院的持续发展而不懈努力。

**爱心护理室工作总结17**

>一、政治思想方面

认真学习新的教育理论，及时更新教育理念。积极参加校本培训，并做了大量的政治笔记与理论笔记。新的教育形式不允许我们在课堂上重复讲书，我们必须具有先进的教育观念，才能适应教育的发展。所以我不但注重集体的政治理论学习，还注意从书本中汲取营养，认真学习仔细体会新形势下怎样做一名好教师。

>二、教育教学方面

儿科护理学是护理专业一门实践性和应用性很强的学科，课程特点是患儿年龄跨度大，不同年龄的解剖，生理、病理、免疫等方面不仅与成人不同，各年龄之间的患儿也存在差异，从而对护理的要求也不同，也就造成了概念多、数据多、理论性强的复杂状态，增加了学生学习的难点。此外由于我校学生入学时总体成绩较低，基础知识较薄弱，所以在课堂教学中，我也不断根据学生的特点、理解能力改进自己的教学方法。

（一）课前准备

认真钻研教材，依据课程内容结合典型病例进行备课。在进行病案筛选的时候，我多选取结合儿科护理学的教材，选取儿科常见病、多发病的典型病案，尽量不选取那些病程复杂，症状不明显的、少见的病案，这样才能让学生对病案进行正确、恰当的分析，有利于提高儿科护理的教学质量。

（二）教学方法

1、启发式教学：

在《儿科护理学》中，我应用最多的是启发性的教学方法，它能够充分激发学生的学习兴趣，如在《小儿年龄分期及各期年龄特征》一课中，因为知识点容易混淆，不容易记忆。我通常会利用提出问题的办法，比如：如果要把我们的整个小儿时期进行分期，你们怎么分？然后在讨论过程中对学生进行有意识的引导和启发，通过学生讨论后进行再小结。

2、病案分析法：

在课堂教学中，如果单纯地介绍一个疾病的病因、身体状况、治疗原则，护理问题及护理措施，无疑是单调枯燥的。因此，我常常“带病上课”。如在介绍《营养不良》一课时，我先介绍了安徽阜阳的劣质奶粉及大头娃娃事件，让学生们的心都悬着，对后面即将介绍的疾病异常兴趣，带着问题，有了思路，整节课大家聚精会神，并对营养不良有了深刻的印象。

3、建立良好的师生关系：

每次上课提前10分钟进教室，并充分利用课余休息时间留在班上，根据学生的特点谈及他们所关心的事和他们感兴趣的话题，通过沟通了解学生，也让学生了解自己，提高他们对儿科护理学的学习兴趣。

4、适当鼓励和赞扬：

善于发现学生的进步并及时给予表扬，激烈学生的进取心，当然表扬也不一定只是在口头上，也可通过批改作业传达。

如何上好一堂课，值得我们用心去探索。课堂上的教学质量，直接关系到学生对课程的兴趣、影响到学生对理论知识的掌握。所以在实践中不断探索教学方法及课堂，使教学方法和教学效果达到更完美的统一是一项值得我们永远讨论不休的话题。

**爱心护理室工作总结18**

20xx年，我们一病区在医院领导和护理部的关心与支持下，全科护士遵循医院所倡导“三好一满意”为主题的服务宗旨。围绕年初制定的护理管理目标和工作计划，开展各项护理工作，严格各项计划的落实，全年各项工作指标基本达到了目标要求，现将20xx年度护理工作总结如下：

>一、 注重护理人才培养，护理人员素质普遍提高

1、 每周早交班进行提问，内容为基础理论知识，院内感染知识和专科理论知识，以促进大家共同学习和进步。

2、 每周组织全科护士开会学习医院的护理核心制度，同时加强护理相关法律法规的学习。

3、 积极参加医院和护理部组织的活动，继续开展品管圈活动，深入开展巾帼示范岗活动，在排班上给予方便，为科里赢得了荣誉。

4、 各级护理人员参加科内、医院组织的理论考试、院感知识考试、技术操作考核，参加率100%，考核合格率100%。

>二、 加强护理安全管理，保证护理安全

1、 每月组织护理安全讨论会，对存在的或潜在的安全问题进行讨论，提出切实可行的防范措施。

2、 加强了对护理缺陷、护理投诉的归因分析；每月对发生的护理缺陷组织讨论，分析发生的原因，应吸取的教训，制定整改措施，对反复出现同样问题的护士责其深刻认识，确实在护理工作中应用持续质量改进。

3、 为提高护士应急反应能力，熟悉处理紧急情况，科里每月组织学习护理紧急风险预案，并进行演练，加强护理质量控制，提高临床护理质量，参加护理部组织的护理应急演练，并取得了好成绩。

>三、 深入开展优质护理服务工作

护理管理的创新，巩固了护理示范病房建设；拓展的护理服务项目，使护理示范病房建设得到了升华。我科始终如一的按照《住院患者基础护理服务项目》为病人提供优质的护理服务，病人的满意度≥96%。神经外科每一名护士对待自己的本职工作从来没有借口和理由，也从来不说“不”，展示了每一名护理人员处处为病人着想的服务理念。

>四、 护理文件书写，切实做到准确、客观

20xx年我科已全部实行护理电子病历，在书写过程中要认真斟酌，能客观、真是、准确、及时、完整的反应病人的病情变化，不断强化护理文书正规书写的重要意义，使每个护士能端正书写态度，同时加强监督检查的力度，每班检查上一班记录有无纰漏。发现问题及时纠正，每月进行护理文书质量分析，对存在问题提出整改措施，并继续监控。

>五、 急救物品完好率达到100%

急救物品进行交接班管理，每班专管人员进行全面检查一次，护士长每周检查，随时抽查，保证了急救物品始终处于应激状态。

>六、 做好医院年中质量检查工作

组织护士学习《三级综合医院评审标准》中护理部分，并逐步实施。同时按照医院部署做好各项迎检工作。

>工作中存在不足：

1、 年轻护士多，专科知识及专科技能有待提高，特别是急救技术，也是明年工作的重点。

2、 部分护士缺乏沟通能力。

3、 书写论文少。

4、 个别老师带教能力不够。

5、神经外科基础护理及5S管理不到位。

**爱心护理室工作总结19**

作为一名医院护士长，我学践科学发展观，用发展观指导工作，坚持高标准，严格要求，努力在管理与服务上下功夫、加强安全护理，加强护理安全管理，完善护理风险防范措施，有效地回避护理风险，为病儿提供优质、安全有序的护理服务。以病人为中心，提倡人性化服务，加强护患沟通，提高病人满意度，避免护理纠纷。定期与不定期护理质量检查，保持护理质量持续改进。医学教.育网搜集整理一年来工作得到病人的肯定与好评，现将20\_年护士长工作总结如下：

一、加强护理安全管理，完善护理风险防范措施，有效地回避护理风险，为病儿提供优质、安全有序的护理服务。

1、不断强化安全意识教育，发现工作中的不安全因素时要及时提醒，并提出整改措施，以院内外护理差错为实例组织讨论学习借鉴，使护理人员充分认识护理差错因素新情况、新特点，从中吸取教训，使安全警钟常鸣。

3.加强重点时段的管理，如夜班、中班、节假日等，实行弹性排班制，合理搭配老、中、青值班人员，同时组织护士认真学习新颁布的gt;及gt;的相关条款，以强化护士良好的职业认同感，责任心和独立值班时的慎独精神。

4、加强重点病儿的管理，如危重患儿，把危重患儿做为科晨会及交接班时讨论的重点，对病人现存的和潜在的风险做出评估，达成共识，引起各班的重视。

6、对重点员工的管理，如实习护士、轮转护士及新入科护士等，对她们进行法律意识教育，提高他们的抗风险意识及能力，使学生明确只有在带教老师的指导或监督下才能对病人实施护理。同时指定有临床经验、责任心强具有护师资格的护士做带教老师，培养学生的沟通技巧、临床操作技能等。

7、完善护理文件记录，减少安全隐患。重视现阶段护理文书存在问题，规范护理文件记录，认真执行护理记录中“十字原则，即客观、真实、准确、及时、完整”，避免不规范的书写，如漏字、涂改不清、前后矛盾，与医生记录不统一等，既要体现综合护理问题记录，又要体现专科症状的特殊性，使护理文件标准化

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找