# 最新优质护理服务工作总结 护理部优质护理服务工作总结(十八篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-07-01

*总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。优质...*

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**优质护理服务工作总结 护理部优质护理服务工作总结篇一**

我们每天除了按常规做好基础护理、专科护理外，还每天为重症病人检查基础护理情况，并为他们剪指甲、洗头、洗脚、皮肤护理等。在病人多、护士少的情况下，大家依然加强了晨晚间护理，提高了服务质量，病人满意度大大提高。

同时，我们也清醒的认识到，优质服务仅仅停留在“门好进，脸好看，话好听”这种表面的层次是远远不够的，要强调相互之间良好的护患沟通，要关注服务对象的感受，要通过具体的行为举止把你的欢迎之意、尊敬之意、热情之意传递给病人，才能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。在优质护理服务上护理人员还有很长一段路要走，我相信，我们会走的越来越好！

曾经有人这样比喻，他说“与人相处，的距离莫过于近在咫尺却犹如天涯！”，这是一种“心的距离”。的确，授人坦诚、待人真诚是每个人心中成功的处事之道。作为护士，更是希望真正走进患者内心世界，了解他们，帮助他们。然而，一直以来护患相处却经常出现“相识容易，相处难”的尴尬局面。

随着优质护理服务活动的全面启动，不仅标志着我院护理工作进入新的里程，同时，护患相处也从这一天起真正彻底打开了心门，“相识容易，相处难”不再是我们的尴尬。

如今，走进外六病区的病房，护士们愉快地在自己的责任病人床前，或开心交谈，或作细心的疾病指导，或给予体贴地梳头一切都是那么自然，护患之间，护士与家属之间少了隔阂，多了一份亲切。当护士做完每一项操作，患者和家属总会诚挚地道上一声“谢谢”。是啊，患者一入院，责任护士就会热心的将他领进病房开始详细的介绍环境，介绍主管医生和自己，还有同病房病友，用餐、打水，洗漱一一道来，极为自然，转瞬间患者的陌生感消失，拉近了护患距离。清晨，病床前护士一声轻柔地问候“昨晚睡得好吗？今天看起来气色不错！”如此亲人般的关切带给患者们怎样的感动！输液了，护士详细地告诉患者每一瓶药水的功效和使用目的，患者心中的茫然消除了。检查前，护士把检查的目的、配合等注意事项一一告知，患者内心的恐惧不见了。贴心的言行让患者和家属看在眼里，记在心上。感慨动容之间，心的距离已经不远了。

作为护士，最动听的是患者或家属真诚的“谢谢”。优质护理服务活动的开展使得这一切真正实现。我们感慨——护患之间心的距离有多远？护士真诚地付出是开启患者心门的密码！

**优质护理服务工作总结 护理部优质护理服务工作总结篇二**

我院积极响应卫生部确定的“优质护理服务示范工程”，而我科非常荣幸被选为全院的优质护理服务第二批试点病房，在这两年的活动期间，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。如针对我科护士少，即看病房又看产房，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。

我科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。

**优质护理服务工作总结 护理部优质护理服务工作总结篇三**

20xx年为贯彻落实卫生部“优质护理服务示范工程”活动，我院积极响应、全力以赴投入到创建“优质护理服务示范医院”活动中，采取先试点后推广的形式，不断转变服务理念，改变工作模式，优化工作流程，以“基础护理”为立足点，以“试点病房”为契机，在全院范围内开展的主题为“夯实基础护理，提供满意服务”的优质护理服务活动。通过创建“优质护理示范病区”，从根本上改善了护理服务，提高护理质量，真正将基础护理落到实处，做到让患者满意、社会满意、政府满意。在此期间，我们认真思考，总结经验，克服困难，不断探索。

1、制定创建工作实施方案，成立领导小组，院长任组长。

2、护理部分两批启动“优质护理服务示范病房”，分别召开全体护士动员大会，提高认识，统一思想，积极投入到创建活动中。

3、护理部深入科室与护士座谈，将卫生部关于开展“优质护理服务示范工程”的精神进行解读，然后针对如何落实基础护理，丰富服务内涵，提高护理质量等内容进行专题讨论，护士长及护士结合本院实际，提出自己对开展护理示范病房的想法和好的建议。达到全院统一思想，转变护理服务理念的目的。

4、组织示范病房护士长及骨干外出参观学习，借鉴兄弟医院好的做法，拓宽思路，为创建工作奠定基础。组织全院临床病区护士长及护士院内交叉参观学习、经验交流，全面推进优质护理服务工作。

1、通过各科申报，选取了护理工作量大，危重病人多的病区：内一科、内二科、普外科病区作为“优质护理服务示范病区”。

2、各病区护士长通过开展定期考核、实施动态管理的工作模式，达到树立一批先进典型，发挥试点病房的带动作用。

1、护理部组织全体护理人员学习“优质护理服务”知识并考核，制定创建“优质护理服务”工作细则。

2、试点病房结合科室工作特点，制定创建活动实施方案及具体工作计划。

3、制定优质护理服务住院病人满意度调查表，通过开展调查分析，找出护理工作中存在的问题及薄弱环节，积极进行整改。

4、完善基础护理质量考核评分标准，进一步细化和量化护理质量考核指标，并将考核结果与科室及护士的业绩挂钩。

5、护理部开展自评自查工作，找出不足，及时按照评审标准的要求逐一完善我院护理工作，并以此为契机全面提高我院护理水平，为患者提供“优质、安全”的护理服务。

6、积极招聘护士，优先满足“护理示范病房”人力资源配置，保障基础护理有效落实。

1、创新模式，学习先进做法。动态调整绩效考核制度及分配方案，将护士完成护理工作的数量、质量及住院患者满意度等考核结果纳入绩效考核内容。

2、明确工作职责，实施责任护理。实行责任护士包干制，人人都是责任护士，做到人人有事做，事事有人管。

3、改革排班模式，实行弹性排班。实行无缝隙、全程责任护理。

4、根据科室护理工作量及护理人力配置情况将护士责任分组，设置责任组长、责任护士。

5、简化护理文书，缩短书写时间。制定各种表格式护理记录单，统一制定书写模板，规范全院护理文件书写，使护理文件书写更加简洁，限度缩短了书写时间，护士有更多的精力投入到护理服务中。

6、更新工作流程，实现责任追究。修订护理人员分层管理职责、护理工作流程、护理质量考核标准，明确职责、落实岗位责任制。

7、夯实基础护理，提供满意服务。将护理服务内涵、服务项目进行公示，接受社会及广大患者的监督。购置基础护理服务工具，每周确定基础护理日，保障基础护理的落实。通过落实基础护理，体现护士对患者的细心照顾和关怀，融洽护患关系，提高了护理服务满意度。

积极协调相关职能部门，成立临床支持中心。护理部积极协调总务科、药剂科、物资供应中心、检验科、器械科等护理支持系统，为创建“优质护理服务示范病区”提供有力保障。

1、为贯彻落实《护士条例》，护理部对全院护理人员进行《护士条例》的培训及考核，进一步规范护士的执业行为，切实落实护士执业注册和持证上岗等相关规定。

2、进一步完善重点科室（内一、内二、外科、中医科）各项护理管理制度、护理质量考核标准及护理操作流程，严格执行技术准入制度，从而保障护理安全。

1、每月开展基础护理操作技能培训，使基础护理操作更加规范、专业。

2、每月开展全院护理业务讲课，鼓励年轻护士担任主讲，提高护士主动学习能动性，培养护士自信心。

3、认真实施护士的岗前培训及岗位培训，内容包括护理核心制度、护理专业知识、技能，并进行考核，合格者方能上岗，有效降低了护理风险。

护理部对全院在职护理人员进行分层考核，稳步提高各级护理人员技术能力。内科、儿科、外科、骨科分别进行专科理论和专科操作技能的培训及考核，达到人人过关，熟练掌握、灵活运用，限度保障护理安全。

1、护理部自制护理安全警示标识，提醒护理人员及患者规避风险。完善毒、剧、麻、高危药品及急救物品、药品管理制度。

2、加强护理质量的环节监控。对护理人员环节监控，新护士加强管理，做到重点交待、重点跟班。对病人环节进行监控，新入院、新转入、急危重病人、有发生医疗纠纷潜在危险的病人要重点督促检查和监控。护理操作的环节监控，输液、输血、注射、各种过敏试验等作为护理管理中监控的重点。

3、护理部不定期的进行护理安全隐患检查，发现问题，有效解决，并从护理流程、护理管理的角度进行分析问题，吸取教训，总结经验，提出防范与改进措施。

1、制定了“紧急情况下护理人力资源调配预案”，应对病人骤增或突发公共事件，全院合理调配护士，确保护理安全。

2、护理部重新修订并形成了25项风险事件的护理应急管理预案。预案贯穿护理操作、处置、配合抢救等各环节和过程。对高风险科室：手术室、急诊室、进行急救演练及停电、火灾演练。临床病区开展了突然发生猝死、药物引起过敏性休克、患者住院期间出现摔伤的、住院患者发生坠床、输液、输血反应的应急预案及程序。演练之后，护理部现场点评，分别提出存在问题，共同讨论改进措施。通过演练，使护理人员充分了解应急情况下应该采取的处理程序，从而在护理工作中遇到各种突发事件时，能采取各种得力措施和有效办法，熟练使用各种急救技术和装备，做到规范处置，及时化解危机。

1、护理人员理念改变：以病人为中心，满足病人需求。

2、工作模式改变：实行责任分组，所有护理工作落实到人，增加了责任意识。

3、护理内容改变：治疗和基础护理逐渐等同化。

4、护理排班模式改变：弹性排班，减少交接班次数，实施全程无缝隙护理。

5、护患关系改变：和谐了护患关系，形成良好的了护理工作氛围。

6、病房环境改变：陪护减少了，病区环境安静、整洁有序。

7、满意度的改变：护士关心病人，病人理解护士，提高了护理服务满意度。

1、医院部分职工转变观念不到位，缺乏对优质服务示范工作的理解和支持。

2、医院的支持系统需进一步完善。

3、护理垂直管理不到位。

4、护士还承担着部分护理工作以外的事情。

下一步，我们计划在内三科、门诊护理站开展优质护理服务工作，稳步推进优质护理服务，力争提高医院整体护理水平，以适应医院改革发展创新的需要。护理部将不断完善、不懈探索，努力将优质护理服务工作做实做细。

总之，“优质护理服务示范工程”不是单纯的强化基础护理，不能机械的将基础护理项目作为一项任务来完成，而是围绕患者的病情、医疗安全、诊疗效果、转归和康复的需要去实施基础护理；将基础护理专业化，将基础护理、专科护理、人性化服务、人文关怀等有机结合在一起，来实施对患者的护理服务，最终目的是：让我们的服务达到“患者满意、社会满意和政府满意”。

**优质护理服务工作总结 护理部优质护理服务工作总结篇四**

透过开展优质护理服务，我院的护理工作逐步走向规范，护理人员形象在患者心目中有了很大的提升，群众满意度大幅度提高。现就优质护理服务工作总结如下:

一、加强组织领导，改善病房住院条件，确保建立活动顺利开展

医院领导高度重视“优质护理服务示范工程”活动，成立了以田院长为组长的活动领导小组，及时制定了活动实施方案，召开了建立活动动员会，明确了职责和要求。

在医院动员的基础上，田院长召开护士长例会进行再动员再部署。为贯彻落实好通知精神，各基层科室分别组织护理人员认真学习领会有关建立活动的文件精神，统一思想认识，明确活动目标，细化工作任务。

二、落实层级管理，打造优质服务护理队伍

建立一支层次分明、训练有素、业务精湛、富有创造精神的护理队伍是实现优质护理服务的基础。首先树立护士形象，护士务必着护士服、戴护士帽、穿护士鞋、挂胸牌上岗、微笑服务、推广礼貌术语。其次进一步优化了护理人员配置。在护理人员数量增加的同时，采取了走出去学和院内培训、工作中悟等形式，着力在提高护理管理人员的领导潜力和业务素质方面下功夫。透过学习使护士的综合素质潜力较先前有了显著提升，强化了全院护理人员专业技能，提高服务水平，整体护理专业水平上了一个新台阶。

三、夯实基础护理，不断丰富护理服务内涵

在建立活动中根据工作强度合理排班，在日间工作相对繁忙、患者需求量较大的时段，增加了班次，尽最大可能满足患者的服务需求。解决了各班次、各科人员不足、忙闲不均的现象，得到院长和护士的认可。各病房开展了职责制护理，分工包干，加强了护士的职责心，彻底改变了由过去的呼叫器响了、家属或患者叫了才能见到护士的被动服务，转转成此刻的护士不断巡视病房，主动及时为患者带给服务，实现了新的临床护理服务模式。护理人员实行首问负责制，首迎负责制，并设置温馨告知卡，发放健康教育卡，饮食护理卡，加强护患沟通。注重以病人为中心，强化基础护理，全面落实职责制，深化护理专业内涵，提升护理服务整体水平，得到患者家属的高度赞扬。加强了护理人员基础护理培训。

四、强化专科护理，有效提升护理服务软实力

在加强基础护理的同时，我院牢牢把握“优质”的方向和要求，持续提升护理服务的软实力。为提高专科护理水平，加强对护理人员专科知识的培训和考核，组织各科室挑选本科典型病种，进行专科护理知识整合，反复进行修改，统一标准，合理调整带给了连续可靠的临床信息。为进一步规范健康教育工作，改变护理人员缺少沟通经验和交流艺术的现状，在各科室开展了健康教育活动，充分发挥试点科室专业特点、技术优势、服务特色，挖掘潜力，树立形象，打造品牌。

五、实行全程监控，持续改善护理服务质量，加强绩效考核

在业务管理上，始终坚持“以患者为中心”的服务理念，不断强化各级护理人员的质量与安全意识，加大护理质量督查力度，做到了全面检查与单项检查相结合，垂直检查与循环检查交互进行，定期检查与不定期检查互补。

我院为进一步深化优质护理服务，激励护理人员用心性，切实落实职责制整体护理，规范护理行为，强化安全意识，确保临床护理安全，充分发挥护理质控、监督、检查等体系的职能，切实做好护理安全管理工作，并制定了护理人员绩效考核办法。

在今后的工作中，我院将加大对优质护理服务的系统化研究，建立提升护理服务的长效机制，使优质护理服务常态化，一是加强护理礼仪培训，进一步塑造护理人员形象;二是加强理论学习，提高护士的业务理论水平;三是加强护理技术操作培训，提高护士的操作技能;四是完善绩效考核制度，使优质护理服务工作在我院长效发展下去;为人民群众带给全面优质服务，让患者满意，让社会满意。

**优质护理服务工作总结 护理部优质护理服务工作总结篇五**

根据师市卫生局的总体部署，我院领导高度重视，护理部积极组织狠抓落实，坚持以加强内涵建设和提高技术水平为核心，扎实推进优质护理服务，努力为人民群众提供安全、优质、满意的护理服务。

一、领导重视，统一思想，全院行动

1、医院领导高度重视，一把手亲自抓，主管领导负责，由护理部牵头组织落实。加大宣传力度，加强各科室、部门间的组织协调，尤其是加大医院支持保障系统对护理的投入，用全院之力共创优质服务。

2、护理人员牢固树立“以病人为中心”的服务理念，将优质护理服务作为提高护理质量，和谐护患关系的突破口，充分调动护士工作的积极性，提高护士责任感与使命感，用心构筑“优质示范病房”。

二、稳步推进，扎实落实

1、有计划、有步骤地开展优质服务，医院五个临床科室全部推广优质护理服务，病房覆盖率100%。一切以病人为中心，倡导门诊护士的耐心与热情服务;强调手术过程患者安全第一;强化急诊护士过硬的急救技术等，让优质服务遍及全院。

2、实行人性化排班，完善工作流程，确保医疗安全。

3、完善绩效考核体系。结合实际，护士长根据护士的服务质量、数量、技术风险、护理难度和患者满意度等要素为重点，进行绩效考核，注重临床表现和工作业绩。考核过程中，大家相互交流经验，不断完善考核内容和方法，通过绩效考核，找出工作中存在的差距，进一步完善自我。

三、细化工作流程，明确岗位责任

完善、健全护理规章制度、护理技术操作规范及工作标准，对病区护理人员的工作职责重新进行修订，科学安排各班工作 1

职责，细化工作流程，查找薄弱环节，明确护理分工。为了落实管床到人，护理部主任反复与各科护士长沟通，达成共识。呼消科护士长率先响应，想方设法落实管床到人的具体措施，首先在科室从改变护理排班模式入手，重新细化工作流程，将科室护士分成两个组，按职称、年资合理搭配，使每一个病人都有自己相对固定的责任护士对其全程全面负责，同管床医生一样，熟悉自己分管的病人，进一步加强了护患沟通、健康宣教等，经常是忙得忘了下班时间。由于护士主动服务意识增强，病人满意度明显提高，很多病人都清楚自己的管床医生和护士的名字。当病人有困难、有需要时责任护士主动帮助解决。

四、夯实基础，注重专科

1、今年由于医院楼房加固工程施工，给医疗护理工作带来很多困难，但大家积极克服不利因素，始终将医疗安全放于首位，很抓基础、环节、终末质量不放松，强化管理，关注细节，严防差错事故发生，确保医疗安全，全年护理零投诉。

2、加强梯队建设，发挥护理骨干作用。今年选派某某5名护理骨干到市人民医院进修，学习结束回院后就开始在儿科推广小儿头皮静脉留置针技术，全科护士都熟练掌握了这项技术，受到病人的广泛好评。同时科室的同志们都一致认为进修后就是不一样，他们的观念彻底转变，服务更加规范，技术水平明显提高。

3、加强管理，进一步规范护士行为。护理部带领各科护士长反复学习相关文件，对照优质护理服务质量检查标准找差距，研究探讨如何落实工作方案?此项活动和一直开展的三好一满意活动的落脚点都是让患者满意，如何让患者满意?大家一致认为，作为一名护理人员，我们应认真履行职责，以患者为中心，扎扎实实地干好本职工作，努力为患者提供安全、有效、便捷的护理服务。

下半年，儿科在某某护士长的带领下，科室变化很大，以前病房凌乱的现象彻底改变。科室按照护理部的要求，认真落实责任护士管床到病人，严格执行晨间护理湿扫床，及时悬挂输液卡，液体配制好及时标注配制时间和签名，各项工作都严格按照标准去做，大家深刻体会到这些工作都是优质护理服务应该做到的。在某某的带领下，医护人员团结一心，互帮互助，共同完成各项任务。经过儿科全体人员的积极努力，全年收治病人719人，床位使用率124.8%。

4、加大健康教育力度。外妇科、儿科护士长为方便病人了解相关医学知识，结合科室特点，制定了专科健康教育手册。外妇科制定的阑尾炎病人手术前手术后健康指导，椎间盘突出健康指导等，儿科制定的小儿尿常规检查疑问解答，如何预防小儿感冒?留取尿标本时应注意什么?等等，内容通俗易懂、易记，悬挂在病房门后方便病人及家属阅读了解，对老年人、不识字的病人，护士主动到病人床头讲解，通过宣教沟通，拉近了护医患距离。

五、合理配置护理人力资源

1、结合医院实际，合理调配护士。在个别科室病人多、护士相对不足的情况下，积极抽调劳力，加强科室护理力量，确保医疗安全。

2、落实支持保障措施。关心护士的身心健康，改善护士的工作条件，20\_年医院进行楼房加固改造，使医院面貌焕然一新，团场积极为医院更换了病人床头柜，输液轨道、治疗柜、治疗车等，服务设施和办公环境的改善，极大方便了医务人员工作，同时为患者提供了较舒适的就医环境。

六、加大宣传力度，弘扬先进

定期召开护士大会和护士长会议，及时总结好的经验相互交流，探索适合我院发展的护理排班与工作流程。年终呼消科

和儿科被评为“优质护理服务示范病区”，科室评选出某某等10名“优质护理服务先进个人”。

大家的共同努力取得了骄人的业绩，全年收治病人2950人，病床使用率82.3%。

一年来，医院通过多种形式的广泛宣传，营造了推广优质护理工作的良好氛围，活动中涌现出了许多的先进事迹和先进人物，同时也使优质护理活动更加深入广泛开展，让更多的患者受益，让政府满意，群众放心。

护理工作总结11

毕业实习是每个即将踏出校门，步入社会学生来说是至关至要的，特别是我们护理专业的毕业生，面对着的是现代社会激烈的竞争市场，新的医学护理模式和社会对健康育服务意识日益增强的趋势。所有这些，都对我们毕业生提出了新的，更高的要求。我们毕业实习就是要实干，要到实际工作中去感受，去学习，去把学到的理论知识与实践结合起来。去吸收课本以外新的知识，总之，实习就是在实践中锻炼自己，不断地去充实和完善自己，使自己得到不断地进步和提高，成为一个社会和人民需要的，合格的护士。下面，我就自己八个月的毕业实习得到的收获和体会总结如下：

一、思想收获方面

1、树立为人民服务的思想和良好的工作作风

对于我们即将走上工作岗位的护士来说，为人民服务最好的体现就是怎么样更好地做好护士工作，为病人服务。首先，我们应该树立爱职业，爱医院，爱护理工作的正确思想，以做护理工作为乐，以做护理工作为荣。只有这样我们才能全心全意投入到无限的护理工作中去发扬好的医风，医德。在毕业实习前，我对为病人服务的体会还不够深，还只是停留在概念上，通过实习，通过做实际的护理工作和病人广泛地接触，看到病人从虚弱的病体走向康复，并者以健康的体魄回到工作岗位，真真切切的情况，使我感觉到我们的工作价值和意义的所在，因为我们所做的一切都是人们生活中不可缺少的部份，它是一项有益于人类健康生存和不断发展的崇高的工作。基于此因，更加深了我更好为病人服务的思想。

2、树立“以人为本”的人性化服务理念

作为一名护生，我们的护理工作都是围绕病人入院到出院来展开，人是一个生物体，时时刻刻有着他各种生活的需求和社会需求。病人则在此基础上还有疾病治疗护理的要求，护理工作除执行医嘱和护理操作有严格的操作规程外，其他大量工作都是根据病人需求去做的。因此，如何满足病人的各种正当需求，就囊括了我们所有的工作。急病人之所急，想病人之所想，解病人之所难。都是我们的职责所在，为病人营造一个良好的治疗环境和舒适的住院环境，耐心细致的入院宣教，温馨和蔼的语言沟通，体贴入微地生活护理，高度负责的人文关怀等等，都是我们护理工作的具体体现。护理工作质量的高低均会在日常的点点滴滴反映出来，总之，一切以病人为中心，病人满足了，说明我们的工作就做好了。

二、工作方面收获

1、要严格遵守各项规章制度和操作规程

在护理的工作制度中，有“查对制度”，“值班制度”，“交接班制度”，“执行医嘱制度”“消毒隔离制度”，“分级护理制度”等等，各项操作规程都有明确地规定。护理工作中，如果没有严格的纪律和制度，就会一盘散沙，工作无序，正常的工作就无法准确地保证和完成。规章制度，操作规程都是我们的医学前辈在数百年的护理实践中总结出来的，凝结了他们宝贵的经念和教训，这些都是血和泪，甚至用生命换来的，违反了这些制度和规程，轻则延误病人的检查和治疗，重则可能给病人造成功能障碍。甚至失去生命，。所以，我们一定要严格遵守，细心谨慎避免少犯和不犯这样的错误，最大限度地地确保医疗质量。在这方面，实习中，我就有深刻的体会，医院中，一天最忙的有时要数注射室，特别是季节发病高峰，来打针的的病人流量很高，群如蚁涌，医院增派了护士仍然忙不过来，在这样一个工作场面，如果我们不严格地遵守和认真执行“三查七对”制度，“张冠李戴”的错误都可能发生。

2、工作中要做到“四勤”

(1)、我们是“初出茅庐”的实习生，很多知识都停留在理论上，特别在护理的实际操作上，我们还不很熟练，有些东西我们甚至没有接触过，是我们知识中的盲区，因此，我们工作中必须做到“四勤”，即“勤观察”，“勤开口”，“勤走动”，“勤动手”，克服生活中的惰性行为。俗话说：“勤能补拙”，工作中的“勤奋”能受到带教老师和有工作经念老同志的赏识，“勤奋”给我们争取到更多的学习和实践机会，“勤奋”能使我们掌握的护理技能更娴熟。

(2)、勤观察

a、认真观察和学习带教老师严谨的工作态度，工作安排和周密性，计划性。

b、认真观察各项护理操作流程和。而我们只要在实践中把握机会，认真观察，就会悟出真谛这样，我们的工作就会很快得到提高，例如：在帮病人打针这点上，我的带教老师做的既快又好，经常得到病人的夸奖，我经常反复观察，其绝招有二：其一是她进针的角度把握好，且进针快，其二是她采用主动和病人交谈，分散了病人对打针的注意力，故病人不感到疼痛，她进针的“妙法”我实践了几次，果有成效。

c、勤观察病情：对病区的病人要做到心中有数，重点在要密切观察。如：手术病人在术前术后的病情观察，心脑血管病人各项生命体征的观察，各项特殊治疗和用药疗效或不良反应的观察等等，通过观察才能掌握病人的病情变化，及时地采取有效的治疗和护理手段和措施，把突发事件控制在萌芽中，例如：我在妇产科实习，有一孕妇人流后，情绪波动很大，经常表现出很痛苦的样子，经过我们多次观察，其孕妇的生命体征各项检查值都在正常范围内，如是我们判断可能是由于焦虑和恐惧心理引起的，经过我们进行思想上的交流和疏导，其孕妇克服了心理障碍，顺产出院。

(3)、勤问

在我们实习过程中，有不懂的地方，还要勤问，敢于问，不要不懂装懂，只要我们谦虚好学，勤开口，不耻下问，老师都愿意把好的操作方法，好的操作经念传授给我们，此外：对同学，对同事，我们也要勤开口，彼此交谈，作言语沟通，做到互相帮助，另外对病人我们也需笑口常开，慰语安抚，宣传科普知识，拉近医患关系，只有这样，我们的工作才有进步，渐入佳境。

(4)、勤走动

常言道：动一动，全身轻，勤走动，不仅有利于人的身心健康，勤走动也有利于我们做好护理工作。;我们每天手上工作完毕后，不妨多在病区多走走，其好处有三，其一，有利于我们观察病人的病情，做到心中有数，其二可以知道病人需要什么及时可以给予必要的，正常的帮助，其三，由于天气，医疗设备和某些病人特殊的原因，在护理工作上会出现了一些不尽人意的地方，这时我们可以及时纠正和补上，总之，勤走动便于了解情况，发现问题，便我们的工作做得更好。

(5)、勤动手

护理工作是一项技术性很强的工作，而且大多数工作都需要用手来完成，例如：给病人打针，抽血，量体温，血压，作心肺复等等，这些工作操作都讲究方法，手法和熟悉程度。另外，还有些操作不是一两天能做好的，还需“百日之功”。所以我们必须不怕麻烦，持之以恒，多做，反复练，常言道：“熟能生巧”就是这个道理。总之，我们护理实习工作，只要我们坚持“四勤”，就会学到很多东西。例如：在内科实习，我基本掌握了各种铺床法，各种注射法，口服药法和雾化吸入操作，懂得了常见疾病：胃病，消化性溃疡，肝硬化，上消化道出血等的护理，懂得了常用药物的剂量，给药途径，药物的作用及副作用及用药的注意事项，在外科和手术室，我了解了危重病人的抢救及配合护理，懂得了外科系统常见疾病，多发病和临床表现，懂得了术前术后护理，学会手术物品的准备，手术人员的准备，病人护理和手术无菌操作，在儿科：我们懂得了儿童童常见疾病的病因，临床表现及治疗原则，懂得了沐浴法，更换尿布和配奶的操作，懂得了儿科常见病，多发病等的护理，在急诊科，我们熟悉了急诊科和icu的布局，设置和管理制度，懂得了值班护士的职责以及药品怎样消毒，使用和设置。基本熟悉了对休克，大出血，急性中毒，一些病情的评估，另外也得到了如何使用监护仪，呼吸机等医疗设备。

(6)、做好护理文书的书写

护理文书书写质量的高低，可以反映一个护士的的综合素质。在护理文书中，可以看到你对病人整体状况的了解程度：看到你对医嘱的诠释和理解程度：看到你根据病情运用你所学到的知识去解决问题的决策能力和方法：看到你在执行医嘱过程中所发挥主观能动性和规范性。同样，护理文书也是病人住院过程的文字档案和法律依据。因此，护理文书一定要容观，实事求是，规范的书写，做到楣栏，内容填写完整，字迹工整清晰，文字，语言流畅，使用医学术语正确，记录真实准确。

毕业实习是短暂的，也是珍贵的，它为我们走上工作岗位奠定了基础，和准备阶段，但这只仍我们起跑线上迈出的第一步，在今后的的工作中，我们还需谦虚谨慎，戒骄戒躁，勤奋学习，吐故纳新，我们所做的工作才能更大进步。

护理工作总结12

一年以来，在医院院长和科主任的领导下，全体护理人员认真贯彻执行了20\_\_年医院的工作计划和目标。大家共同努力，尽职尽责，完成本年度的护理工作。现总结如下：

加强医德医风教育。

与一般外科相比较，整形美容外科的专业性更强、更细。如：对医者道德修养、对美、对手术安全、对保护隐私的特殊需求更需要护士全面了解相关整形美容知识。我们通过组织学习培训、知识讲座、观看录像等加强护士的职业道德。

一、加强主动服务意识、质量意识、安全意识。在完善各项护理制度基础上，进一步规范护理操作，提高护患沟通技能，从而促使护理质量提高，确保护理工作安全有效秩序有效率地运转。通过回访能及时了解顾客当时情况，并发放满意度调查表，准确、及时获取顾客的需求和反馈信息：经常听取医生的意见及时提出改进措施，同时对护士工作给于鼓励，调动她们的工作积极性，从思想上、行动上做到真正的主动服务。

二、加强护理人员培训，提高护理人员专业技能水平。整形美容外科更需突出其的专业性。我们每个月组织学习有效整形外科术前、术后的护理。每季度业务考核和技能考核一次，并实行奖罚制度。

三、加强医院的院感管理。

派人参加广东省湛江市医院协会举办的《医院感染管理》和《病案管理》学习，并组织护理人员学习《医院感染监测规范》《医院隔离技术规范》《医务人员手卫生规范》《医院感染爆发报告标准及处理管理规范》《新旧病历书写规范的异同》《医疗纠纷病案的处理》等等。

四、定期与不定期进行护理安全隐患检查，出现问题、解决问题，分析发生的原因，吸取教训，提出防范与改进措施，杜绝了严重差错及事故的发生。

五、加强各科室的抢救药和常备药品的管理：定期检查、并及时补充，注射药、内服药、外用药严格分开放置，对毒麻限制药专人专柜上锁保管。

全年未发生重大护理差错和纠纷，患者满意度达96%。

一人一针一管——灭菌执行率达100%。

急救药品完好率100%。

常规器械消毒灭菌合格率达100%。

一次性注射期、输液器焚烧100%。

护理事故发生次数为0。

存在问题：

一、手术室、清洗室布局不合理。只要是条件所限，缺少应有的清洗消毒设备。

二、护理人员是一支年轻的团队，专业水平有待提高。

护理工作总结13

20\_\_年度，根据院部整体安排及护理部工作计划，在全院护理人员的共同努力下，保质保量地完成了以下护理任务：

一、护理安全方面：

20\_\_年，护理部依然将全院护理安全工作作为各项工作的重中之重去抓，通过组织护理人员业务学习等方式，强化安全意识、规范工作流程、加强护理质控、改变护理排班，对护理工作量大的几个科室：呼吸内科、普外科、神经外科实行了双夜班、双副班工作制，还在普外科实行了小组负责制，加强了中午及晚上的护理力量，加大安全管理力度，杜绝护理安全事故及差错的发生。截止到目前，全院未发生护理事故及重大护理差错。

二、护理质控方面：

20\_\_年，全院护理质控工作的重点是病房管理、病人管理、护士仪表、规范操作、护理核心制度执行、护理文书、医院废物管理、门诊输液流程等方面。每月不定期下临床及门诊抽查或全面检查1—2次，每月初召开护士长会议进行质量反馈。对各科室发现的问题及时反馈、整改。20\_\_年度，全院护理工作质量稳步提高，保证了医疗各项工作的顺利进行。

三、职工岗位培训方面：

20\_\_年度，护理部在职工岗位培训方面做了大量的工作，取得了一定的成绩。年初派出新上任的5位护士长赴晋中一院短期进修，回来之后，护理部召开护士长专题会议，请5位护士长交流学习心得体会。20\_\_年派出6位护士长参加了山西省卫生厅举办的护士长管理学习班。全年全院还有7人次参加了全国和山西省卫生部门组织的护理学术交流会及护理短期学习班。从5月\_日开始，对近两年来新上岗的53名护士进行每周一次的培训学习，至今已坚持了7个月，按照教学计划，这个培训要到20\_\_年\_月份结束。培训内容全部是临床最常用的护理理论和护理技术，讲课老师全部为护理部和临床一线的护士长及有丰富临床经验的护师以上职称的护理人员。要求学生要认真记笔记，护理部定期对学生的笔记进行检查点评。通过7个月的学习，对新护士的业务素质有了很大的提高。另外每月护理部要组织一次护理业务学习、一次护理业务查房。各科室每月至少组织2次护理业务学习、2次护理业务查房。

四、护理竞赛

20\_\_年，护理部共进行了2项护理项目的竞赛。7月份进行了护理技术比武，比武项目为：电动吸引器吸痰、心电监护仪的使用，参赛人员为全院40岁以下的护理人员，共90人，竞赛历时2周，赛后还举行了全院护理业务学习，由裁判老师对这两项护理竞赛项目进行了点评。8月份进行了护理教学竞赛。竞赛范围为全院14个护理站。

五、“5.12”护士节活动

“5.12”护士节期间，在全院范围内开展了评选了“优秀护士”活动，共评选出70名“优秀护士”并进行了表彰，为全院护士赠送了节日礼物。董翠萍、徐素琴2位护士长被评为晋中市“优秀护士”。

六、其他工作：

1、为全院43名新来院护士及临聘护士进行了护士执业变更注册。

2、从5月份开始，由护理部牵头对中青家政保洁员进行每日质量抽查或全面检查，并于月终汇总考核结果打分，与中青家政管理费用挂钩。

3、从20\_\_年\_月份开始，护理部负责对洗衣房的管理，并与行政科合作，对全院的床单、被褥等送孝义洗衣公司洗涤，使我院的病房管理质量有了很大的改观。

护理工作总结14

20\_\_年在新的领导班子的领导下，我院护理工作取得质的变化，顺利通过等级医院的验收。

1、依照等级医院评审要求重新修定各项护理工作制度，各科常见病多发病护理常规，护理质量目标，护理质量标准，并全面开展护理质量控制。

⑴首先组织护士认真学习护理质量标准,护理质量目标,让各科制定详细的达标措施

⑵确立护理质量控制小组成员，每月对各科护理质量进行检查，每季对护理质量进行全面总结、反馈、并提出改进措施。

2、依照年初制定的培训计划，考核计划加强护士三基的培训与考核，每月培训一项护理操作，并进行考核，考核不及格者进行补考。还通过讲课形式对各科常见病、多发病的护理常规、分级护理常规、基础护理、一级护理内容进行培训。通过一年的培训，护理人员的三基理论水平及操作考试都有很大提高，我院护理人员三基考核合格率达100%，技术操作考核合格率达100%。

3、加强继续教育，提高护士身素质。我院护士参加自考本科1人，自考专科1，参加函授专科9人，其中7人已取得专科毕业证。今年有1名护士通过注册考试，我院护士取得专科毕业证的有8人，占全院护士的50%。

忙忙碌碌地一年时间很快过去，护士在紧张和忙碌中挥洒着宝贵的青春，展示着人生的价值，凝聚着辛勤的汗水和泪水，体现着崇高的敬业精神和奉献的高尚品德，工作在一线的护士，他们十几年来每天都在加班加点工作，由于护士短缺，她们不可能象大医院的护士一样正常轮休，也只是在短暂的休息后马上工作了。可即使这样，也没人叫苦叫累，任劳任怨地工作着、奋斗着。我院护士苗霞同志工作细心认真，除完成本质工作，还承担着操作的培训，是一位值得表扬的好同志，妇科护士长王雪梅，内科护士长孙淑青也是在任劳任怨地工作着，他们担任护士长，却和护士一样倒班。正是有了这样的一个个群体，才支撑起我院护理的一片天空。

护理工作总结15

20\_\_年度已经过去了，我在此年度中在两个项目中工作与学习，下面我对此年度的工作情况做以下总结：

一，20\_\_年度上半年我在哈拉海农场盛世嘉园项目的工程部工作学习，工程部负责一期的园林和道路施工和对二期的管理工作。

1，现场的原始建筑的拆除工作

(1)，认真熟悉图纸和工作流程，主动和部门领导探讨工作内容;

(2)，安排好工人的工作内容，做好工人的日常考勤;

(3)，合理安排机械的工作内容，做好机械的工作时间和车辆的车数或方量;

(4)，认真记录好施工日记，做到及时、不忘记、不漏记。

2，合理规划现场的场地和现有的有利资源，做到不反复的工作。

3，山上的规划和操作

(1)，参于规划的制定，做好完美宏图;

(2)，对山上的规划项目进行放样工作，得到部门领导的认可后方可施工;

(3)，对山上的规划项目进行细致放线，为进一步的施工做好准备工作;

(4)，对山体进行修坡整型，分别对山体操作三个造型，主动于领导沟通，通过领导认可后，按照采纳的方案进行施。同时做好工作记录。

4，对小区标志性建筑的改造工程。(钟楼)

(1)，对原始建筑的实测工作，包括长、宽、高等;

(2)，对钟楼拟建效果进行讨论以及图纸的编制;

(3)，对原始建筑上没有利用价值的部分拆除;

(4)，进行钟楼的增高和增型工作。认真安排好各项工作内容，全日负责钟楼的安全、质量和进度工作。

5，一期的外网工作，包括供暖、给水和排水。

(1)，认真熟悉图纸和工作流程，安排好工作内容;

(2)，组织实施对管道沟的放线工作;

(3)，安排机械车辆对管道沟的开槽工作，合理安排施工现场的有利资源，同时做好机械的工作时间的记录;

(4)，认真做好对沟基的检测工作，确保管道的稳定性;

(5)，全日制监管所有管道的施工安全、质量和进度工作，做到施工后一次性验收通过;

(6)，合理安排机械的回填工作，做好管道的防砸措施。

6，对一期部分道路的施工

(1)，认真熟悉图纸和工作流程;

(2)，组织和安排人员对施工道路的放线工作;

(3)，安排机械车辆对路基的开槽和整型，以及对换填部位的施工，做好路基的碾压工作;

(4)，遵守道路施工的操作规程，进行路基施工，严把质量关，做到路基要分层碾压并振实，处理好路基的平整度;

(5)，水稳层的施工，控制好配合比，工作人员要配合好施工队伍，控制好平整度，碾压和养护。

7，确定山体草坪绿化区域，配合好草坪施工人员的工作，养护草坪水系的走向以及水系的安装工作。

8，努力配合二期，并对二期的施工安全，质量，进度的监督。我在此项目中学习到了很多知识并加以实践，为此我深表感谢!

二，20\_\_年度下半年我调到八五三农场工路管理站项目工作，任材料员一职。材料在建筑工程成本中占有很大的比重，如何加强与搞好材料管理工作，提高企业的经经济效益，是企业管理中的一项重要任务。材料管理工作面广，量大，环节多，性质复杂多变，极易发生问题，通过我这几年的材料工作，我总结了以下经验。

1，健全管理制度。

企业领导要自始至终重视关心材料管理工作，对施工全过程加强管理，做到事前预测分析，事中检查落实，事后评估总结，及时发现和解决可能出现的问题，减少和避免损失。

2，要选配具有一定文化水平、较高觉悟、较好业务素质、较强事业心的人员参加材料管理工作。

明确责、权、利，充分调动积极性和主观能动性，对外打好交道，对内当好家。

3，建立一套完整的材料管理制度。

包括材料的目标管理制度、材料的供应和使用制度。以便组织材料的采购、加工、运输、储备、供应、回收和利废，并进行有效的控制、监督和考核。

4，加强材料计划管理。

施工项目材料计划是对施工项目所需材料的预测和安排，是指导和组织施工项目材料的订货、采购、加工、储备和供应的依据，是降低成本、加速资金周转、节约资金的一个重要因素。材料计划应提前做好，约在工程项目开工前必须拿出整个项目的材料用量计划，它是直接供料和控制用料的依据，是项目材料计划中的重要环节，所以要求全面、及时、准确。

5，把好材料采购关。

对采购物资实行三对比的办法，即比材料质量、比运距、比价格，坚持质量择优而选、价格择廉而买、路途挨近而运的原则，原则归原则，一定要进行一个综合的性价比，特殊情况特殊对待，要灵活的处理工作。采购人员必须做到腿勤、眼勤、嘴勤，熟悉市场行情，掌握市场动态。在采购具体材料前首先要向供料单位索取产品合格证或出厂质量证明单，并对证明单上所列各种材料、质量、数量、规格认真审查，将证明单、合格证送交验收人员和资料员。

6，严格材料进场验收制度。

对进场入库材料要严格执行验规格，验品种、验质量、验数量。7，加强周转材料管理，提高利用率。

周转材料价值高、用量大、使用期长。对周转材料管理的要求是在保证施工生产的前提下，减少占用，加速周转，延长使用寿命，防止损坏。周转材料应由施工队或项目部统一管理，及时做到随拆、随收、随清理、随修理、随保养，包干到人，堆放整齐，对于手持小型周转材料列户到人，以坏换新。对丢失或保护不善给予照价赔偿。

我在今后的工作中，一定要更加努力学习，增强自己的业务水平和业务素质，为嘉隆的发展和提高企业的经济效益，做出应有的贡献。作一名合格的嘉隆人。加油!

**优质护理服务工作总结 护理部优质护理服务工作总结篇六**

为了加强临床护理工作，切实落实护理职责，规范护理行为，提高护理质量和病人满意度，我院认真贯彻落实卫生厅、市卫生局开展“优质护理服务示范工程”活动实施方案及“20\_\_年推广优质护理服务工作方案”的精神和要求，开展优质护理服务示范工作。现将工作总结如下：

一、加强组织领导，重视宣传培训

我院于20\_\_年3月份开展实施“优质护理服务示范工程”活动，建立以徐家志院长为组长的“优质工程”活动领导小组，下设办公室，业务副院长黄智武为主任，制定“优质护理服务示范工程”活动实施方案及“优质护理服务示范工程活动工作计划”，分别召开了全院中层干部及全体护理人员动员大会，全院共12个临床科室先后分2批6个科室(内一科、内二科、外一科、外四科、妇产科、外二科)开展了“优质护理服务示范工程”活动，开展病房数达50%，从20\_\_年7月份开始在6个尚未开展“优质护理工程”的科室试行开展，并采取一对一帮扶方法，已开展“优质工程”的科室帮扶尚未开展的科室实施一对一帮扶，取得一定效果，争取年底全部开展。在工作中不断总结经验，召开专题会议及总结交流会11次，派出75人次护理人员参加“优质护理”培训班，出版报2期，利用横额及院报进行“优质护理”的相关宣传，营造“优质护理服务”氛围，对全院护理人员进行卫生部和卫生厅“优质工程”的相关文件、规范进行全员培训，使护士掌握优质护理服务的内容和要求，改革护士工作模式的必要性，明确各相关部门的职责，分工协作，根据《广西壮族自治区护理岗位设置名录(试行)》配置护士人力，全院护理人员总数360人，全院护士数占卫生技术人员总数的比例为50.4%，临床一线护士数占全院护士总数比例为97.8%，病房实际开放床位数与护士数比为1：0.44，不属于护理岗位的护士数为0，没有兼任其他职能部门行政职务的护理管理人员。

二、加强临床护理管理，落实各项规章制度

认真贯彻落实《护士条例》，执行《卫生部关于加强医院临床护理工作的通知》、《医院实施优质护理服务工作标准(试行)》及《广西医疗机构护理工作制度与护士岗位职责》、《广西55项临床护理技术操作标准》等相关文件，实行二级管理，制定护理工作规章制度、疾病护理常规、临床护理技术操作规范及标准并认真落实，不断完善补充，加强人力资源管理，合理配置护理人员，有护理人力调配应急预案，制定护理人员在职培训计划并组织实施，结合本院实际，采取科室、护理部、院部培训及派出进修学习、每周举办读书报告会，一年多来先后派出90多人次护士长及护理骨干到上级医院进修、参加各种短期培训班、icu、手术室、血透专业护士培训，通过培训提高素质，使每一位护士均能参与其中，通过开展“优质工程”活动，不断提高护理质量，病人对护理工作满意度达98%。制定护士绩效考核制度、方案及考核标准，并将考核结果与护士护理奖、劳务费分配、晋升、评优等相结合，实行同工同酬。奖金分配向临床科室护士倾斜，体现多劳多得。加强质量管理，有完善的护理质量组织，制定护理质量考核标准，定期进行质量考评，持续改进。

三、加强临床护理报务，不断提高护理质量

1.加强病房管理，保持病房环境安全、安静、整洁、有序，夯实基础护理做好病人的生活护理，让家属只陪不护，并将分级护理标准、服务、服务项目公示在病房醒目位置。

2.改革护理工作模式。在示范病区实行责任包干制，每名责任护士均分管病人，分管病人数8名以下。整合了基础护理、病情观察、治疗、沟通和健康指导等护理工作，结合护士分层管理，分配不同病情轻重、护理难度和技术要求的患者给责任护士，危重患者由年资高、能力强的护士负责。开展“护士站”前移，大大减少了病人床头伟呼铃声，实行了弹性排班，满足临床的需要，简化护理文件的书写，使用表格式护理文书，减少书写时间，让护士有更多的时间为患者提供全程、连续的护理服务，降低护理不良事件的发生。

3.全面落实护理职责。按照《综合医院分级护理指导原则(试行)》及相关文件要求，责任护士全面履行护理职责，为患者提供整体护理服务，加强护患沟通、医护配合，密切观察患者病情，正确实施各项治疗、护理措施，开展健康宣教，提供心理护理和康复护理及指导。加强护理管理、严格交接班，确保各项护理措施落实到位，急诊患者住院有专人护送到床位，危重患者及行动不便患者外出检查有专人护送，危重病人、手术病人、产妇及新生儿佩带手腕带，对压疮、跌倒、坠床、管道脱落等高危患者的警示标识，严格管理药品和器材，高危药品及毒麻精神的药品合理存放，管理到位，并有醒目标识。制订的意外及紧急事件的处理预案及主动报告护理不良事件的制度，每月召开工休会及进行满意度调查一次，认真听取患者及家属意见，不断改进护理工作。

四、确保后勤保障，完善病房基本设施

建立健全后勤支持系统，全院工作服务于临床，完善病房的基本设施，各科均配备有多功能心电监护仪、输液泵、微量注射泵、活动紫外线灯、洗头用具、会阴冲洗壶等，后勤部门经常下临床检修保养，保证水、电、气用、仪器设备等性能完好，正常安全使用，消毒供应中心及被服中心能做到每天下收下送，及时补充各种物资，形成全院上下围绕临床、服务于临床，不断提高工作效率，提高服务质量。

一年多来，随着优质护理报务的顺利开展，经过反复培训，不断总结经验，使护理人员真正认识到优质护理服务的重要意义，变被动服务为主动服务，责任包干，深入病房，真正了解患者的心理动态、要求，改善护患关系，加强护士对待患者的责任心，体现了护士的价值，取得了一定的经济效益和社会效益。

**优质护理服务工作总结 护理部优质护理服务工作总结篇七**

一、护理垂直管理和人力资源的有效使用

1.护理部垂直调配护理人员，使人力资源得到有效配置

通过垂直管理，护理部根据全院各科室的不同工作量和不同工作性质及时调配护理人员，达到总量控制和有效配置。现在，全院护士总数2190人，大专以上学历占83.3%。病房护士\_59人，病床数4368张，床护比基本达到1：0.4，icu床护比达到1：3;门诊护士325人，医生232人，医护比达到1：1.2。

图20\_~20\_年护理人员变化情况

20\_年至今招聘护士1252人，护理部对年轻护士进行严格的岗前培训、在岗培训，加强管理与考核，并做到同工同酬，同等发展，目前，已有3人成为护士长助理，即将走上护理管理岗位。

2.护理部垂直分配绩效津贴，充分调动护理人员的积极性

20\_年，护理部垂直分配护理人员绩效津贴后，建立绩效考核制度，按工作绩效、岗位风险、岗位职责合理分配护士绩效津贴，比如，在cu科室工作的重症监护专科护士每月的绩效津贴会高于普通护士300~600元，极大的调动了护理人员的工作积极性和主动性。淡化了以往的优势科室，出现护士主动申请到神经内外科、儿科急诊、综合急诊等科室，形成护理人员主动要求向劳动强度大、但绩效津贴高的非优势科室流动的局面。

二、护理服务

1.以病人为中心，完善保障体系

(1)20\_年，医院先后成立了配液中心、物流中心、陪检中心、购置摆药机等，大大降低了护士非直接护理的劳动强度和时间需求，充分体现把时间还给护士，从而使护士能够将更多的时间用于医疗服务。

(2)20\_年，护理部通过简化护理记录的书写形式，实施表格式护理记录，每日每病房书写护理记录时间减少0.8小时，总计每周减少一个工作日。从而减少了护士的间接护理工作时间，责任护士全部到患者床边，实时记录，随时做好健康教育，及时解决了患者的实际需求。

(3)20\_年12月开始，将pda(便携移动终端)应用于病人身份识别和护理文书输入系统，护士在医嘱条码执行、输液、输血、发药、护理文书书写等方面，准确、安全、快捷完成护理工作。

2. 打造“满意工程”和“护理服务品牌”

以求真务实的精神，丰富和深化护理服务的内涵，用新的服务理念引导护士，以满足患者日益增长的多层次、多样化需求。从20\_年开始，连续五年，围绕“以病人为中心”的护理理念，提出提升护理服务水平的服务主题，如，20\_年开展“满意工程”，20\_年打造护理服务品牌等主题。结合临床制定服务细则，并按细则进行督导和总结。随着各项护理服务主题的深入开展，切实做到了把“满足病人需要”作为工作的准则，这些服务内容都赢得了病人、家属、医生的好评。

3 .创建护理服务“示范单元”

20\_年开始创建“护理服务示范和达标单元”。制定了《护理服务示范单位宗旨和实施细则》、《护理服务示范单位标准》和《护理服务礼仪、语言和行为规范》。各护理服务示范单元均制定出了本单位的服务宗旨和指导思想，规范了护士接诊流程、手术前后交接流程、早晚交接班流程、出院流程，使护士工作有章可循。建立出院患者联系卡和健康指导卡，指导关于饮食、运动与休息、家居环境、药物等疾病相关内容。目前，已有32个护理单元通过验收，护理部每季度按标准评比一次，确立前8名为护理服务示范单元，其余为24个护理服务达标单元。通过评比，促进各护理单元不断创新，促进护理示范单位的服务维度向纵深发展，不断总结经验，向全院推广，潜移默化转变护理服务理念，建立了“护理服务示范单位”的长效管理机制，通过改善服务流程，增加服务细节，以点带面，提高全院的整体护理服务质量。

4.护理服务效果评价

(1)20\_~20\_连续六年满意度调查中，对护士服务水平的满意度提高见下图：

(2)开展护理服务示范和达标单元评比后，送给护士的锦旗、表扬信和院级服务之星统计：5.创建全国“护理优质服务示范工程”试点病房

20\_年1月，我院成为全国创建“护理优质服务示范工程”72所重点联系医院之一，开始在6个试点病房配置健康教育心理咨询师、饮食营养指导师、用药护理指导师各一名。每日上午由责任护士完成健康教育路径，下午由专业指导师带领责任护士针对该组责护健康指导不到位的重点患者实施更完善的康复指导。患者在得到生活照护和疾病护理的同时，得到了专科水平的身心全方位的护理服务。

**优质护理服务工作总结 护理部优质护理服务工作总结篇八**

\_\_年5月我病区作为医院的重点科室，率先参加了的活动“优质护理示范”病房，6月护士长向全科护士发出了开展“优质护理服务”活动倡议书并制订了切实可行的实施方案。全体护理人员迅速行动起来，一方面护理部组织护士长及护理骨干参观学习东方医院“优质护理示范”病房，另一方面护士长组织科室认真学习《优质护理服务质量标准》，对照标准找差距，看不足，根据标准定任务，再将任务分配到个人，充分调动全科护士的积极性。在院领导的大力支持和护理部主任的精心指导下，“优质护理服务”活动于7月1日正式启动，至今已有3个月。在3个月的时间里，本病区取得了可喜的成绩。

一、优质护理工作井然有序

活动开展以来，我科大力倡导细节服务，护理工作呈现出崭新面貌，护理工作更加细致，更加贴近病人。肛肠科定编床位为38张床位，开放41张床位，3个月床位使用率占100%。为了支持“优质护理服务”活动，护理部为我病区新增派护士8名，活动期间科室共有16名护理人员，使床护比1：0、4、为了为患者提供全程优质护理服务，我科将护理人员分为2个责任组，每个责任组的组长为高年资护师，并配有护士。根据我的特点，实行小组责任制，且弹性排班，保证每班至少有两名护理人员在班全程服务，每天在对晨晚间护理，肛肠术后病人伤口熏洗、生活照料上又增加了人力。各班岗位职责明确，责任组长对患者住院期间各个阶段进行评估，根据病人的病情、自理能力及心理需要对患者进行针对性地心理疏导及健康教育，并督促责任护士对各项护理工作的执行情况。

二、护理内容多样化

3个月来我科护理人员通过各项学习和培训，统一思想，提高认识，有效地提升了护理服务质量。责任组长定期对低年资护士进行基础护理、护理常规、健康教育等护理知识和技术的强化训练。基础护理工作明显比活动前更到位、更精细、更贴切。按照《优质护理服务质量标准》，肛肠科加强了各项基础护理，如：为所有病人打好开水、为术后病人协助进水、喂饭、洗漱、入厕、活动、护送检查等;加强了与病人和家属的沟通，对病人从入院到出院各时期、各环节进行健康指导，包括疾病知识、简单治疗过程、各种检查目的、各种功能训练以及饮食与活动的意义等等，使基础护理的内涵达到进一步提升。落实了病房全面巡视，及时满足病人的所需，解决病人存在的各种问题;加强了护理安全工作，对手术病人以及病房潜在的安全隐患进行标识、张贴、口头宣传、交待各种注意事项，从而防范了护理意外差错的发生，及医疗纠纷的发生，保障护理安全，提高了护理质量。

三、护患关系和谐

短短3个月来，在院部、护理部精心指导下，经过全体护士不懈努力及护理部主任的精心指导，优质护理服务工作取得了显著成效。我科护理人员的服务意识明显增强，基础护理质量不断提高，表扬信从上半年20封上升至80封，入院及出院病人满意度逐月提高，从患者的反馈意见中，对护士的主动服务意识和关心照顾表示满意，有的患者甚至说：“亲生儿女又如何!”

四、存在问题与建议

在方案实施过程中我们发现，病房护士的整体年龄偏低，他们本质上喜欢做技术操作性强的工作，虽没有直接表示不原意作基础护理，然而，一旦遇到个别患者或家属语言或者行为使护士受到心理伤害时，他们就难以应对。护士的辛勤工作使患者的利益化。同时也向社会传递着和谐的音符，但他们也需要心理支持和社会认同。作为护理管理者要让护士在提供其语言沟通能力，使患者从心理上接受和尊重护士，让患者及家属真正感受到护士在帮助患者康复中发挥了重要的作用。

**优质护理服务工作总结 护理部优质护理服务工作总结篇九**

20xx年为贯彻落实卫生部“优质护理服务示范工程”活动，我院积极响应、全力以赴投入到创建“优质护理服务示范医院”活动中，采取先试点后推广的形式，不断转变服务理念，改变工作模式，优化工作流程，以“基础护理”为立足点，以“试点病房”为契机，在全院范围内开展的主题为“夯实基础护理，提供满意服务”的优质护理服务活动。通过创建“优质护理示范病区”，从根本上改善了护理服务，提高护理质量，真正将基础护理落到实处，做到让患者满意、社会满意、政府满意。在此期间，我们认真思考，总结经验，克服困难，不断探索。

一、加强领导，开展宣传

1、制定创建工作实施方案，成立领导小组，院长任组长。

2、护理部分两批启动“优质护理服务示范病房”，分别召开全体护士动员大会，提高认识，统一思想，积极投入到创建活动中。

3、护理部深入科室与护士座谈，将卫生部关于开展“优质护理服务示范工程”的精神进行解读，然后针对如何落实基础护理，丰富服务内涵，提高护理质量等内容进行专题讨论，护士长及护士结合本院实际，提出自己对开展护理示范病房的想法和好的建议。达到全院统一思想，转变护理服务理念的目的。

4、组织示范病房护士长及骨干外出参观学习，借鉴兄弟医院好的做法，拓宽思路，为创建工作奠定基础。组织全院临床病区护士长及护士院内交叉参观学习、经验交流，全面推进优质护理服务工作。

二、确定示范病房

1、通过各科申报，选取了护理工作量大，危重病人多的病区：内一科、内二科、普外科病区作为“优质护理服务示范病区”。

2、各病区护士长通过开展定期考核、实施动态管理的工作模式，达到树立一批先进典型，发挥试点病房的带动作用。

三、加强管理，强化措施

1、护理部组织全体护理人员学习“优质护理服务”知识并考核，制定创建“优质护理服务”工作细则。

2、试点病房结合科室工作特点，制定创建活动实施方案及具体工作计划。

3、制定优质护理服务住院病人满意度调查表，通过开展调查分析，找出护理工作中存在的问题及薄弱环节，积极进行整改。

4、完善基础护理质量考核评分标准，进一步细化和量化护理质量考核指标，并将考核结果与科室及护士的业绩挂钩。

5、护理部开展自评自查工作，找出不足，及时按照评审标准的要求逐一完善我院护理工作，并以此为契机全面提高我院护理水平，为患者提供“优质、安全”的护理服务。

6、积极招聘护士，优先满足“护理示范病房”人力资源配置，保障基础护理有效落实。

四、突出重点，拓展内涵

1、创新模式，学习先进做法。动态调整绩效考核制度及分配方案，将护士完成护理工作的数量、质量及住院患者满意度等考核结果纳入绩效考核内容。

2、明确工作职责，实施责任护理。实行责任护士包干制，人人都是责任护士，做到人人有事做，事事有人管。

3、改革排班模式，实行弹性排班。实行无缝隙、全程责任护理。

4、根据科室护理工作量及护理人力配置情况将护士责任分组，设置责任组长、责任护士。

5、简化护理文书，缩短书写时间。制定各种表格式护理记录单，统一制定书写模板，规范全院护理文件书写，使护理文件书写更加简洁，限度缩短了书写时间，护士有更多的精力投入到护理服务中。

6、更新工作流程，实现责任追究。修订护理人员分层管理职责、护理工作流程、护理质量考核标准，明确职责、落实岗位责任制。

7、夯实基础护理，提供满意服务。将护理服务内涵、服务项目进行公示，接受社会及广大患者的监督。购置基础护理服务工具，每周确定基础护理日，保障基础护理的落实。通过落实基础护理，体现护士对患者的细心照顾和关怀，融洽护患关系，提高了护理服务满意度。

五、协调职能部门，实施垂直管理

积极协调相关职能部门，成立临床支持中心。护理部积极协调总务科、药剂科、物资供应中心、检验科、器械科等护理支持系统，为创建“优质护理服务示范病区”提供有力保障。

六、依法执业，保障安全

1、为贯彻落实《护士条例》，护理部对全院护理人员进行《护士条例》的培训及考核，进一步规范护士的执业行为，切实落实护士执业注册和持证上岗等相关规定。

2、进一步完善重点科室（内一、内二、外科、中医科）各项护理管理制度、护理质量考核标准及护理操作流程，严格执行技术准入制度，从而保障护理安全。

七、加强培训，提高素质

1、每月开展基础护理操作技能培训，使基础护理操作更加规范、专业。

2、每月开展全院护理业务讲课，鼓励年轻护士担任主讲，提高护士主动学习能动性，培养护士自信心。

3、认真实施护士的岗前培训及岗位培训，内容包括护理核心制度、护理专业知识、技能，并进行考核，合格者方能上岗，有效降低了护理风险。

护理部对全院在职护理人员进行分层考核，稳步提高各级护理人员技术能力。内科、儿科、外科、骨科分别进行专科理论和专科操作技能的培训及考核，达到人人过关，熟练掌握、灵活运用，限度保障护理安全。

八、加强监控，保障质量

1、护理部自制护理安全警示标识，提醒护理人员及患者规避风险。完善毒、剧、麻、高危药品及急救物品、药品管理制度。

2、加强护理质量的环节监控。对护理人员环节监控，新护士加强管理，做到重点交待、重点跟班。对病人环节进行监控，新入院、新转入、急危重病人、有发生医疗纠纷潜在危险的病人要重点督促检查和监控。护理操作的环节监控，输液、输血、注射、各种过敏试验等作为护理管理中监控的重点。

3、护理部不定期的进行护理安全隐患检查，发现问题，有效解决，并从护理流程、护理管理的角度进行分析问题，吸取教训，总结经验，提出防范与改进措施。

九、制定预案，提高应急能力

1、制定了“紧急情况下护理人力资源调配预案”，应对病人骤增或突发公共事件，全院合理调配护士，确保护理安全。

2、护理部重新修订并形成了25项风险事件的护理应急管理预案。预案贯穿护理操作、处置、配合抢救等各环节和过程。对高风险科室：手术室、急诊室、进行急救演练及停电、火灾演练。临床病区开展了突然发生猝死、药物引起过敏性休克、患者住院期间出现摔伤的、住院患者发生坠床、输液、输血反应的应急预案及程序。演练之后，护理部现场点评，分别提出存在问题，共同讨论改进措施。通过演练，使护理人员充分了解应急情况下应该采取的处理程序，从而在护理工作中遇到各种突发事件时，能采取各种得力措施和有效办法，熟练使用各种急救技术和装备，做到规范处置，及时化解危机。

十、初步取得的成绩

1、护理人员理念改变：以病人为中心，满足病人需求。

2、工作模式改变：实行责任分组，所有护理工作落实到人，增加了责任意识。

3、护理内容改变：治疗和基础护理逐渐等同化。

4、护理排班模式改变：弹性排班，减少交接班次数，实施全程无缝隙护理。

5、护患关系改变：和谐了护患关系，形成良好的了护理工作氛围。

6、病房环境改变：陪护减少了，病区环境安静、整洁有序。

7、满意度的改变：护士关心病人，病人理解护士，提高了护理服务满意度。

十一、存在问题

1、医院部分职工转变观念不到位，缺乏对优质服务示范工作的理解和支持。

2、医院的支持系统需进一步完善。

3、护理垂直管理不到位。

4、护士还承担着部分护理工作以外的事情。

下一步，我们计划在内三科、门诊护理站开展优质护理服务工作，稳步推进优质护理服务，力争提高医院整体护理水平，以适应医院改革发展创新的需要。护理部将不断完善、不懈探索，努力将优质护理服务工作做实做细。

总之，“优质护理服务示范工程”不是单纯的强化基础护理，不能机械的将基础护理项目作为一项任务来完成，而是围绕患者的病情、医疗安全、诊疗效果、转归和康复的需要去实施基础护理；将基础护理专业化，将基础护理、专科护理、人性化服务、人文关怀等有机结合在一起，来实施对患者的护理服务，最终目的是：让我们的服务达到“患者满意、社会满意和政府满意”。

**优质护理服务工作总结 护理部优质护理服务工作总结篇十**

新的一年里，我院的优质护理服务将继续在紧锣密鼓的展开之中大力推进。

回首20--年，全院仅五个科室开展了“优质护理服务示范病房”。我们普外三科于10月响应了我院的号召，开展了优质护理服务示范病房。得到此消息后，大家既高兴又感到肩上多了一份责任感。在护士长的带领下，大家就一个信念：要么就不做，要做就要做好，不要辜负院领导及护理部对我们科室的信任。起初我们大家对“优质护理服务示范病房”这一称呼其意义也不是很明白。随即护理部对我们几个开展“优质护理服务示范病房”的科室开了动员大会，让我们每个人都从真正意义上认识到什么是“优质护理服务示范病房”。只有我们理解了才能将其开展并做的更好，得到每一位病友及家属理解，使其对我们的服务放心、满意。

除此之外，我们的班次也进行了调整，现在是apn模式，减少了交接班的次数，让患者得到连续性的治疗及护理。不仅如此。我们科室还进行了简单的软装饰，护士长和大家一起动手为我们的病区穿上新装，改变了进医院病房冷冰冰的感觉，经过我们的精心布置，使患者走进我们的病区有像家一般的感觉。十分整齐、安静和温馨。

其实，“优质护理服务示范病房”又称之为“无陪护病房”和“温馨病房”。简单的来说，我是这样理解的，就是有家属的陪伴，其他的无论是治疗性护理操作技术还是生活上的护理都有护士承担，把护士真正的还给病人。把优质服务作为护士们的天职和本份，怀有感恩之心，以一种报恩的心态去对待每一位病人。把制度承诺从墙上“请”下来，让优质服务从文件中“走”出来，变被动服务为主动服务，深入到病房中，了解病人的心理，了解病人的需求，改善护患关系。

我科通过一段时间优质护理服务的开展更是加强了护士对待患者的责任心。只要在深入病房时，发现患者的生活上或是护理中有什么需要解决的问题，都会为患者及时处理，解决到位。我们每天除了按常规做好基础护理、专科护理外，还每天为重症病人检查基础护理执行情况。并为他们做一些简单的生活基础护理，打水、喂饭、剪指甲、洗头、洗脚、皮肤护理等。且每天都进行了每日护理工作量的统计，不断完善，要做的更好。在病人多、护士人员少的情况下，大家依然加强了晨晚间护理，提高了服务质量，病人满意度大大提高。同时，我们也清醒的认识到，优质服务仅仅停留在“门好进，脸好看，话好听”这种表面的层次是远远不够的，要强调相互之间良好的护患沟通，要关注服务对象的感受，要通过具体的行为举止把你的欢迎之意、尊敬之意、热情之意传递给病人，才能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。

随着优质护理服务活动的全面启动，标志着我院护理工作进入新的里程，同时，由于医院的发展，新进人员的增多，他们的起点参差不齐，为了使他们更快更好的熟悉临床的工作模式及流程，为日后晋升和独立上岗奠定良好的基础，也是为更好的达到我们优质护理服务的要求。所以医院对她们进行强化培训，实行护士住院总制培训计划，年轻护士轮流执行。这也是20--年我院强化培训的重点，所谓的护士住院总就是24小时在班，和年资老的护士一起共事，处理一些应急事件，学习她们身上优点，改掉自己的缺点，养成良好的工作习惯。起初多少有些年轻护士不能理解，但经过20--年这几个月来的护士住院总制度的执行，大家都有同感，觉得这个制度对培养年轻护士的确很有成效，我们科就有一位年轻护士在这段时间快速的成长起来了，加入了独立值班的行列。看到了她的成绩，科室里的年轻护士都愿意接受这样的培训，积极写申请要求上进。看到这样，让护士长及我们每一位老师都感到心中无比喜悦。

如今，走进我们普外三科的病房，护士们愉快地在自己的负责病人床前，或开心交谈，或作细心的疾病指导，或给予体贴地梳头，一切都是那么自然，护患之间，护士与家属之间少了隔阂，多了一份亲切。当护士做完每一项操作，患者和家属总会诚挚地道上一声“谢谢”。患者一入院，护士就会热心的将他领进病房开始详细的介绍环境，介绍主管医生和责任护士，还有同病房病友，用餐、打水，洗漱一一道来，极为自然，转瞬间患者的陌生感消失，拉近了护患距离。清晨，病床前护士一声轻柔地问候“昨晚睡得好吗?今天看起来气色不错!”如此亲人般的关切带给患者们怎样的感动!输液了，护士详细地告诉患者每一瓶药水的功效和使用目的，患者心中的茫然消除了。检查前，护士把检查的目的、配合等注意事项一一告知，患者内心的恐惧不见了。贴心的言行让患者和家属看在眼里，记在心上。感慨动容之间，心的距离已经不远了。作为护士最想听到的莫过于，患者或家属最动听的、真诚的一声“谢谢”。

优质护理服务活动的开展使得这一切真正实现。在优质护理服务上我们还有很长一段路要走，但我相信，我们会走的越来越好!

**优质护理服务工作总结 护理部优质护理服务工作总结篇十一**

不知不觉，在忙碌的工作生活学习中，20\_\_年已经匆匆的走到了尾声。回首优质服务这个工程，它不是一蹴而就的。刚开始的时候，我们对其理解深度不够，初期效果不明显。随着我们科室对优质服务不断深入的探讨和理解，开始尝试新的想法、并实施总结经验，渐渐理清思路，发现单靠几项措施，发几份文件是很难奏效的，难解决思想认识问题，彻底转变服务观念。从“服务之星”到“患者满意的调查”、“液体零呼叫”等优质服务活动竞赛工作的展开，大家都化压力为动力，化重任为责任，将改革作为挑战，做好病人护理工作，逐步深刻地理解道优质服务的重要性，并渐入佳境。优质的服务，那是心与心的交流。学会走进患者的心，从患者的角度出发，换位思考，来提高我们的服务质量，才能够真正改善医患关系，走进患者的心。这就要求我们在平时工作中多听患者的意见，多听多想，到具体工作时，就能巧妙的了解患者的心，为他们排忧解难。正是我们科室坚持了这些方法与原则，使我们姐妹们的工作获得了显着的成绩，受到了患者的赞扬。

从开展优质服务以来，内心有太多的感触。从前期我科的优质服务的定位、到宣传、到加强每位护士的护理意识，到整改到总结，这中间确实有太多的心酸感触。既然说回望，也就是总结，那首先我觉得应该加强服务意识。作为全院最大病人最多的一个科室，自从优质护理服务开展以后，我们每一位护理人员，内心就多了一份压力。在工作中不止要保质保量，还要考虑是否每个人都满意，心理的压力是可想而之的!那么其首要的微笑服务意识，也许就在不经意中渐渐减少或者消失。而工作的繁重及病人的不理解，缺少有效的护患沟通，也会使彼此矛盾激化，使满意度下降。但是姐妹们用她们的细心体贴把关怀带给每一个病人，得到了病人对我们得优质护理服务的赞许。我科室在今年着重从以下方面着手开展优质护理服务。

一、统一思想，提高认识。

医院领导高度重视，在他们的鼓励提倡宣传下，强调推广了优质护理服务的决心和重要性，医院组织协调落实“优质护理服务工程”个部门职责，加大了支持保障对护理的投入，用全院之力共创优质护理服务。我科室本着医院的核心理念出发，把核心理念意识灌输给每一位护理人员，并利用横幅及相关温馨提示等积极向病人和社会做宣传。

二、理清思路，切实做好各项工作。

1、建立健全的护理规章制度，工作规范，岗位职责。结合我科室实际完善病房管理制度，陪伴制度，使护理工作达到制度化、规范化、科学化。确保了护理质量和安全。

2、认真组织护士学习分级护理制度标准，住院患者基础服务项目、基础护理服务规范等。并把住院患者基础服务项目通过展板的方式公布在病区，让病人及家属了解基础护理工作的内容，以便接受病人及社会的监督。

3、以规范的岗前培训，三基培训、继续医学教育。打造了“严、实、久”为原则的“日有提问，周有查房，月有讲课，季有考试”的各级护理人员的培训机制，使护理人员整体素质有提升。将临床与实际紧密的结合起来。

4、制定了护士分层管理制度，在病区选用工作经验丰富、责任心强，技术水平高的护士担任组长，成立了由护士长-责任组长-责任护士-助理护士的分层管理结构，按护士能力，病人病情，护理工作量大小实行以病人为中心的人员组织结构和护理分工制度，每组护理人员按病人分工，责任到人。使护理工作真正做到位病人提供整体的、连续的、满足病人需求的护理服务。

5、改革护理排班模式，由原来的四班制改为现在的三班制(apn排班)。减少护士交班次数，同时实行弹性排班，增加高峰时间(如晨晚间护理)，薄弱时间段(中午时间段，节假日)的护理人力，保证基础护理工作落实到实处，保证护理工作的连续性和质量。

6、严格基础护理的落实，如为长期卧床的病人翻身做皮肤护理，为病人剪指甲，洗头，帮助排泄等等，在做基础护理的同事也融入了健康教育，我们科着重在于强调饮食的护理，既加强了基础护理，也增进了护患关系。

7、为落实专项护理管理制度和护理安全管理措施，加强临床护理，保证医疗安全，护理部制定了一些安全标示，如防跌倒标示，药物过敏标示等，减少不良事件的发生。

8、组长及护士长每天对基础护理工作进行检查，监督和评价，每月科室组织一次优质护理服务的的工作座谈会，进行原因分析，提出改进措施，及时进行质量跟踪，使护理质量得到持续改进。

9、加强对住院患者满意度的调查，分析及信息反馈，对患者提出的问题及现存的问题及时解决，提高病人及家属的满意度。

10、简化了护理文书的书写，取消了一般护理记录单的书写，大大减少了书写护理文书的时间，把时间还给护士，把护士还给病人。

三、建立监督机制，持续改进服务质量。

1、把患者对护理服务的感受和评价，作为护理工作的优劣的评价标准，在病区醒目位置张贴公示了优质护理服务的项目，及时听取病人的意见。

2、科室住院患者的满意度不断得到提升。在基础护理工作及健康教育得到了一致的好评。

四、存在的问题和挑战。

1、病人反面，在病人满意度调查中，提出不满意或者较满意的项目集中于护理服务不到位，服务性差，沟通交流能力不及时等问题;在日常检查中，很多病人能接受护理人员的基础护理和心理护理，但是还要一部分病人不能接受，主要是因为考虑到收费的问题。

2、护理人员，一护理人员感到作为主管护士经常倒夜班，经常同时为许多病人服务，精力分散根本不能深入了解病人的整体情况，难以达到层次感。还有重书写轻落实，护士忙于书写护理写各项护理记录，忽略了护理措施的落实，深入病房的时间相对减少，护士与病人接触的机会也相应减少。

3管理方面，人力资源缺乏，护理工作量加大，但是护理人力资源相对不足。

五、下一步计划。

1、以病人为中心，分工明确，责任到人，建立了科学合理的人员组织结构和护理分工制度，进一步完善和落实护理岗位责任管理制度，把每位患者的护理工作责任，具体落实到每一个护理人员，每一个护理班次，每一个护理工作环节，使病人从入院到出院，由一名护士能够给予连续性的护理，使护士责任心增强，从而建立更明确的责任和更加密切的护理关系。

2、以病人满意为标准，告知沟通，满足需求，建立的和谐的的医患关系，切实提供对病人全过程，全方位，个性化的最佳服务，最终达到病人满意，社会信赖的目标。

3、把人人作为质量控制点，监督检查，责任落实，完善护理质量管理体系;实行护士长-责任组长-责任护士的监督机制，充分发挥高年资护士的作用，低年资及工作能力责任心不强及技术水平低的护士作为重点监督对象，提高质量管理的效果。

**优质护理服务工作总结 护理部优质护理服务工作总结篇十二**

5月我病区作为医院的重点科室，率先参加了的活动“优质护理示范”病房，6月护士长向全科护士发出了开展“优质护理服务”活动倡议书并制订了切实可行的实施方案。全体护理人员迅速行动起来，一方面护理部组织护士长及护理骨干参观学习东方医院“优质护理示范”病房，另一方面护士长组织科室认真学习《优质护理服务质量标准》，对照标准找差距，看不足，根据标准定任务，再将任务分配到个人，充分调动全科护士的用心性。在院领导的大力支持和护理部主任的精心指导下，“优质护理服务”活动于7月1日正式启动，至今已有3个月。在3个月的时间里，本病区取得了可喜的成绩。

一、优质护理工作井然有序

活动开展以来，我科大力倡导细节服务，护理工作呈现出崭新面貌，护理工作更加细致，更加贴近病人。肛肠科定编床位为38张床位，开放41张床位，3个月床位使用率占100%。为了支持“优质护理服务”活动，护理部为我病区新增派护士8名，活动期间科室共有16名护理人员，使床护比1：0.4。为了为患者带给全程优质护理服务，我科将护理人员分为2个职责组，每个职责组的组长为高年资护师，并配有护士。根据我的特点，实行小组职责制，且弹性排班，保证每班至少有两名护理人员在班全程服务，每一天在对晨晚间护理，肛肠术后病人伤口熏洗、生活照料上又增加了人力。各班岗位职责明确，职责组长对患者住院期间各个阶段进行评估，根据病人的病情、自理潜力及心理需要对患者进行针对性地心理疏导及健康教育，并督促职责护士对各项护理工作的执行状况。

二、护理资料多样化

3个月来我科护理人员透过各项学习和培训，统一思想，提高认识，有效地提升了护理服务质量。职责组长定期对低年资护士进行基础护理、护理常规、健康教育等护理知识和技术的强化训练。基础护理工作明显比活动前更到位、更精细、更贴切。按照《优质护理服务质量标准》，肛肠科加强了各项基础护理，如：为所有病人打好开水、为术后病人协助进水、喂饭、洗漱、入厕、活动、护送检查等;加强了与病人和家属的沟通，对病人从入院到出院各时期、各环节进行健康指导，包括疾病知识、简单治疗过程、各种检查目的、各种功能训练以及饮食与活动的好处等等，使基础护理的内涵到达进一步提升。落实了病房全面巡视，及时满足病人的所需，解决病人存在的各种问题;加强了护理安全工作，对手术病人以及病房潜在的安全隐患进行标识、张贴、口头宣传、交待各种注意事项，从而防范了护理意外差错的发生，及医疗纠纷的发生，保障护理安全，提高了护理质量。

三、护患关系和谐

短短3个月来，在院部、护理部精心指导下，经过全体护士不懈努力及护理部主任的精心指导，优质护理服务工作取得了显著成效。我科护理人员的服务意识明显增强，基础护理质量不断提高，表扬信从上半年20封上升至80封，入院及出院病人满意度逐月提高，从患者的反馈意见中，对护士的主动服务意识和关心照顾表示满意，有的患者甚至说：“亲生儿女又如何!”

四、存在问题与推荐

在方案实施过程中我们发现，病房护士的整体年龄偏低，他们本质上喜欢做技术操作性强的工作，虽没有直接表示不原意作基础护理，然而，一旦遇到个别患者或家属语言或者行为使护士受到心理伤害时，他们就难以应对。护士的辛勤工作使患者的利益化。同时也向社会传递着和谐的音符，但他们也需要心理支持和社会认同。作为护理管理者要让护士在带给其语言沟通潜力，使患者从心理上理解和尊重护士，让患者及家属真正感受到护士在帮忙患者康复中发挥了重要的作用。

**优质护理服务工作总结 护理部优质护理服务工作总结篇十三**

为深入贯彻落实医药卫生体制改革总体部署和全国、全省、全市卫生工作会议精神以及我院关于优质护理服务示范工程活动精神，坚持以病人为中心，进一步规范我科临床护理工作，切实加强基础护理，改善护理服务，提高护理质量，保障医疗安全，努力为人民群众提供优质、安全、便捷、温馨的护理服务，我科于四月份组织了全科护士学习卫生部相关文件精神，并进行了讨论，及时转变了服务模式及管理模式，采取责任小组及责任护士负责患者的分工模式，并执行床边服务，狠抓基础护理服务，由护士长及专业组长亲自参加并指导晨间护理及病员康复工作，经过几个月艰苦努力，我科基础护理工作得到了很大改善，病人得到了实惠，病员及家属满意。

一、创新护理工作模式，实施全程护理

一是落实责任包干，实行小组负责、包干到人的临床护理工作模式。我院结合护士分层管理，根据患者病情、护理难度、技术要求等要素对护士进行合理分工，护理患者实行小组负责制，构建专业组长-责任护士工作模式。落实分级护理制度，做到病人分级，护士分层。既强调高年资护士对危重病人的管理,又强调人人参与生活护理。实行整体包干全人护理，保证责任护士管床到位。专业组长不仅分管病人还负责对本小组护士工作给予监督管理，并指导本组护理人员完成医疗护理任务及危重病人的护理;责任护士负责对所分管病人病情的观察，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。

二、是加强医护合作，全方位为患者提供服务。把护理质量关口前移，责任下沉：护士长督查，下班前专业组长组织当班人员进行交流和总结，以便查遗补缺，确保护理安全。探索医护一体化的专科护理工作模式，结合性格互补、能力互补、交流技巧互补等原则组成医护工作小组，共同为患者提供满意服务。

三、是夯实基础护理，实行基础护理三化一体。做到基础护理技术专业化，基础护理服务个体化，基础护理工作人性化。根据我科病员住院周期长，精神衰退生活懒散等特点，重点加强基础护理，要求护士做到“三短、六洁、八知道”，科室质控小组加强监督、检查及考核。

四、倡导主动服务，提供人性化护理。优质服务仅仅停留在“门好进，脸好看，话好听”这种表面的层次是远远不够的，要强调相互之间良好的护患沟通，要关注服务对象的感受，要通过具体的行为举止把你的欢迎之意、尊敬之意、热情之意传递给病人，才能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，护士走在红灯呼叫之前、想在患者需要之前、做在患者开口之前。

五、规范护理文书书写，减轻护士书写压力

我院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。护士有更多时间为患者提供直接护理服务，从今年年底开始夜间增加了吊班，加强晨晚间护理。

六、加强教育培训，提高护理能力

护士长组织，要求人人参与，组织全体医务人员学习培训考核卫生部《卫生部关于加强医院临床护理工作的通知》、《综合医院分级护理指导原则(试行)》、《住院患者基础护理服务项目(试行)》、《基础护理服务工作规范》和《常用临床护理技术服务规范》，并组织全体医务人员认真学习职业道德规范和卫生行业作风建设的有关规定，医院各项规章制度和各类人员岗位职责，同时开展多种形式的活动。

七、重视健康教育，延伸护理服务

结合专科特色，不断丰富优质护理服务内涵，为患者提供从入院到出院，到出院后的全过程无缝隙护理，认真做好患者的入院教育、住院护理、出院指导、出院后访视等工作。设立健康教育护士，每天进行健康教育及康复指导，开展“双轨制”治疗，使病员真正得到心理康复，早日回归社会，提高生活质量。

**优质护理服务工作总结 护理部优质护理服务工作总结篇十四**

我院积极响应卫生部确定的“优质护理服务示范工程”，而我科非常荣幸被选为全院的优质护理服务第二批试点病房，在这两年的活动期间，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。如针对我科护士少，即看病房又看产房，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。

我科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。

**优质护理服务工作总结 护理部优质护理服务工作总结篇十五**

为了积极响应卫生部的号召，在全国开展“优质护理服务示范工程”此项活动，我院也采取了相应措施，在全院范围内挑选了两个试点科室。外二科作为全院首批试点的重点科室，于20xx年5月中旬开始开展此项活动以来，全体护理人员能率先行动起来，以饱满的服务热情，投入到“优质护理服务”活动中。

1、在院领导的高度重视及积极配合下，于20xx年5月—日召开了全院动员大会，在会上领导明确表态，对此项工作将给予积极配合及大力支持，同时也将积极协调各有关部门给予配合及大力支持，各项保障到位，解除护理人员的后顾之忧，把时间还给护士，以便使护士能更好的服务于患者。

2、作为首批试点科室，主管护理的副院长及护理部总护士长能亲力亲为，在人力与财力上给予大力支持。及时学习卫生部有关文件。护士长组织全体护士解读了基础护理的内涵、学习了卫生部办公厅关于印发《20xx年优质护理服务示范工程活动方案》的通知、及新疆维吾尔自治区卫生厅文件关于转发《卫生部关于印发《住院患者基础护理服务项目（实行）》等三个文件的通知》的通知、进一步领会其“夯实基础护理、提供满意服务”为主题的文件精神、使护理人员在思想上进一步提高了思想认识、转变了服务意识，为此项工作的实施明确了方向目标，打下了良好的基础。

3、护士长利用周晨会时间反复强调此项工作的必要性及重要性，不断加强护理人员的思想素质教育及责任心的教育，强调服务态度，对待每一位患者都要细心、耐心和温馨，在接诊时细心检查，做出正确诊断；治疗上耐心向病人解释，取得病人配合，做到微笑服务。以“病人满意”为感知标准，内抓管理求实，外抓服务创新，制订详细落实措施，认真明确各级职责，全力打造让社会满意的优秀科室。

1、科室基本情况：科室共有编制床位30张，实际开放床位39张。科室共有护理人员8人，其中大专学历3人，中专学历5人，主管护师1人，护师1人，护士6人。

2、根据科室实际情况，在护理部的活动计划及实施方案基础之上，科室制定了外二科“优质护理服务示范工程”活动计划及实施方案、公示了基础护理服务项目内涵。

3、科室改变排班模式、实行双岗排班模式，重新制定了护理人员的岗位职责，实行从入院到出院全程负责包干制、使患者在住院期间得到全方位的护理。达到了群众零投诉和零纠纷，涌现出大量好人好事。

4、护理人员能严格按照基础护理服务项目进行临床护理服务、按时完成晨晚间护理及其他各项护理工作。同时对患者实行全程陪护检查。特别是危重病人的护理，洗漱、擦身、大小便的护理等基本做到了护理措施到位，使患者满意。每天护士长及交接班人员按时到病人床前进行交床头交接班。保证了及时巡视、详细交接、避免有遗漏、接受患者意见、不断提高护理服务质量。

5、在医疗安全及质量上，全科医务人员共同参与，每周一由护士长带领护理人员进行安全教育，全科医护人员团结一致，保证24小时开机，以备科室里有抢救危重病人或病人特多时应急之用。特别是科主任和护士长，经常在夜间睡眠和节假日星期天被叫到病房抢救病人。同时医院在经济方面也给了大力支持，大大提高了护士的工作积极性、能更好的服务于临床患者。

6、自开展优质护理服务以来，加强基础护理，意味着护理工作范围的扩大和护理人员角色的延伸，这些无疑大大增加了护士的工作量，但这些丝毫没有影响到外二科的护士们，她们还是一如既往地热忱地服务于每一位患者，除了为患者做好洗脸、洗头、翻身、拍背、抹澡、剪指甲等各项生活护理，护士还将送药到患者床头，包病人服药到胃，消除了患者服用口服药不规范的安全隐患，保证了医疗质量及护理安全。护士长还经常到患者床前，询问了解患者的病情及护理人员的服务态度、服务措施是到位，督促护理人员认真对待每一个患者，使患者感受到家庭般的温暖。科室制作了“优质护理服务信箱”，争取患者的各种意见及建议。

对存在的问题及时给予改正。并每个月对患者进行满意度调查，满意度均达到了100%。科室护理人员还多次受到病人的口头表扬。同时收到表扬信35封。未发生被投诉现象。

“优质护理服务示范工程”，重新诠释了护理工作内涵，充实了护理服务内容，打破了沿袭已久的护士协助医生治疗的护理模式，回归到护理模式，更加强调心理护理、生活护理等内容，将护士的工作地点由原来护士站改为病房。面对这一系列的改变，我们认为：挑战是前所未有的，没有固定的模式去遵循，只有在工作中不断总结、不断完善，共同探索，不断实践，共求进步，全心全意为患者提供全程、全面、优质、贴心的护理服务，营造一个舒适、温馨、和谐的就医氛围。

**优质护理服务工作总结 护理部优质护理服务工作总结篇十六**

我科紧紧围绕护理部及科室工作计划，以“服务好、质量好、医德好，群众满意”为目标，以提高护理质量为主线。随着优质服务的顺利开展，我们从内心真正认识到优质服务的重要意义，把优质服务作为护士的天职和本分，用一种感恩的心态去对待每一位病人。把制度承诺从墙上“请”下来，让优质服务从文件中“走”出来，变被动服务为主动服务，深入到病房中，了解病人的心理，了解病人的需求，改善护患关系。通过优质护理服务的开展更是加强了护士对待患者的责任心。只要在深入病房时，发现患者的生活上或是护理中有什么需要解决的问题，都会第一时间为患者及时处理，解决到位。

现将我科护理工作总结如下：

1、科室领导高度重视，反复强调推广优质护理服务的决心和重要性，组织制订实施方案。

2、在全科范围积极动员，积极开展优质护理服务。

1、建立健全护理规章制度，工作规范，岗位职责。确保了护理基础质量和安全。

2、认真落实优质护理服务，发放满意度调查表，让病人及家属了解基础护理工作的内容，以便接受病人及社会的监督。

3、制定了护士分层级管理制度，成立了由护士长→责任组长→责任护士→助理护士的分层管理结构，按护士能力、患者病情、护理工作量的大小实行以病人为中心的人员组织结构和护理分工制度，每组护理人员按病人分工，责任到人。使护理工作真正做到为病人提供整体的、连续的、满足病人需求的护理服务。

4、改革护理排班模式：对排班模式改为apn排班，减少护士交班次数，同时实行弹性排班，确保基础护理工作落到实处，保证护理工作的连续性和工作质量。

5、严格基础护理的落实：如为病人剪指甲、喂食、协助排便等，在做基础护理的同时融入了健康教育，既加强了基础护理，也增进了护患关系。

6、为落实专项护理管理制度和护理安全管理措施，加强临床护理，保证医疗安全，护理部制订了一些安全标识，如防跌倒标识、药物过敏标识等，减少和不良事件的发生。

7、责任组长每班对本班基础护理工作进行检查，护士长每天检查，找出存在问题，进行原因分析，提出改进措施。

（1）开展优质护理服务后，能够把时间还给病人，护理质量提高，患者感到非常满意。开展责任制整体护理后，责任护士能够了解本病区病人的病情、用药及辅助检查，能及时发现医疗组工作的不足，并及时纠正，避免了差错的发生；基础护理做到位，晨晚间护理比以前好。

（2）临床护士工作模式。落实责任制整体护理小组负责制或责任护士负责制，包床到护，每个护士分管病人数平均不超过8人。逐步落实“护士床边工作制”，逐步实现护士常态情况下在病房或病人身边密切观察患者的生命体征和病情变化；定时巡视病人，认真执行床边交接班、治疗、护理，建立护士“床边记录制”等临床护理工作方式。逐步解决护士流动护理工作站（车）、流动治疗车的配置。执行床边交接班、治疗、护理，建立护士“床边记录制”等临床护理工作方式。逐步解决护士流动护理工作站（车）、流动治疗车的配置。

（3）病人满意度较前有所提高，责任护士经常受到病人及家属的好评，得到病人的认可。

1、每月开展一次公休座谈会，及时听取病人意见，设立住院病人联系本，及时进行出院病人电话回访。

2、在住院病人满意度调查中，病员满意度能够达到92%

（1）加强患者身份识别的查对，住院病人按要求佩戴腕带并填写各种信息，护士进行各项治疗，护理时按两种以上识别方式进行查对。

（2）坚持查对制度，每天下午责任护士查对当天医嘱，每周护士长总查对，每天都检查医嘱执行情况并有记录；坚持重症患者床头交接班，预防并发症发生，做好重症病人的护理。

（3）严格执行隔离消毒制度，护士们熟练掌握各种消毒液的配置，口服药杯每天消毒一次，紫外线灯管每天照射治疗室1次。晨间护理一床一巾一湿扫，出院病人进行终末消毒，对于医疗垃圾和生活垃圾按要求管理，严格交接登记。

虽然取得一定成绩，但还有不足；如护士宣教及健康指导不到位、护士书写病例不规范，个别护士责任心不强，病房管理不到位等，科室管理能力有待进一步提高。

病人方面：

①在病人满意度调查中，提出不满意或较满意的项目主要集中于护理服务不到位、主动性较差、沟通交流不及时等问题。

②在日常检查中，病人大多数能接受护理人员的基础护理和生活护理，却有部分病人不愿意接受护理人员的服务？不放心让护士照顾患儿，不放心。

护理人员方面：

①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。

②重书写轻落实，不能正确处理写与做的关系。护士忙于书写各种记录，而忽略了护理措施的落实，深入病房的时间相对减少，护士与病人接触的机会也相应减少。

③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。

管理方面：

后勤保障系统支持力度不够，如总务科、配药房等未完全实行下收、下送，护士需用相当的时间执行治疗护理之外的工作。

总之，科室护理人员同心同德，克服困难，以医院大局为重，内强素质，外塑形象，不断提高科室护理服务水平及护理质量，切实为病人提供优质护理服务。我相信，我们会越来越好！

**优质护理服务工作总结 护理部优质护理服务工作总结篇十七**

为了积极响应卫生部的号召，在全国开展“优质护理服务示范工程”此项活动，我院也采取了相应措施，在全院范围内挑选了两个试点科室。外二科作为全院首批试点的重点科室，于20xx年5月中旬开始开展此项活动以来，全体护理人员能率先行动起来，以饱满的服务热情，投入到“优质护理服务”活动中。

一、目标明确，组织得力，打造群众满意科室

1、在院领导的高度重视及积极配合下，于20xx年5月-日召开了全院动员大会，在会上领导明确表态，对此项工作将给予积极配合及大力支持，同时也将积极协调各有关部门给予配合及大力支持，各项保障到位，解除护理人员的后顾之忧，把时间还给护士，以便使护士能更好的服务于患者。

2、作为首批试点科室，主管护理的副院长及护理部总护士长能亲力亲为，在人力与财力上给予大力支持。及时学习卫生部有关文件。护士长组织全体护士解读了基础护理的内涵、学习了卫生部办公厅关于印发《20xx年优质护理服务示范工程活动方案》的通知、及新疆维吾尔自治区卫生厅文件关于转发《卫生部关于印发《住院患者基础护理服务项目（实行）》等三个文件的通知》的通知、进一步领会其“夯实基础护理、提供满意服务”为主题的文件精神、使护理人员在思想上进一步提高了思想认识、转变了服务意识，为此项工作的实施明确了方向目标，打下了良好的基础。

3、护士长利用周晨会时间反复强调此项工作的必要性及重要性，不断加强护理人员的思想素质教育及责任心的教育，强调服务态度，对待每一位患者都要细心、耐心和温馨，在接诊时细心检查，做出正确诊断；治疗上耐心向病人解释，取得病人配合，做到微笑服务。以“病人满意”为感知标准，内抓管理求实，外抓服务创新，制订详细落实措施，认真明确各级职责，全力打造让社会满意的优秀科室。

二、措施得力、保证服务质量

1、科室基本情况：科室共有编制床位30张，实际开放床位39张。科室共有护理人员8人，其中大专学历3人，中专学历5人，主管护师1人，护师1人，护士6人。

2、根据科室实际情况，在护理部的活动计划及实施方案基础之上，科室制定了外二科“优质护理服务示范工程”活动计划及实施方案、公示了基础护理服务项目内涵。

3、科室改变排班模式、实行双岗排班模式，重新制定了护理人员的岗位职责，实行从入院到出院全程负责包干制、使患者在住院期间得到全方位的护理。达到了群众零投诉和零纠纷，涌现出大量好人好事。

4、护理人员能严格按照基础护理服务项目进行临床护理服务、按时完成晨晚间护理及其他各项护理工作。同时对患者实行全程陪护检查。特别是危重病人的护理，洗漱、擦身、大小便的护理等基本做到了护理措施到位，使患者满意。每天护士长及交接班人员按时到病人床前进行交床头交接班。保证了及时巡视、详细交接、避免有遗漏、接受患者意见、不断提高护理服务质量。

5、在医疗安全及质量上，全科医务人员共同参与，每周一由护士长带领护理人员进行安全教育，全科医护人员团结一致，保证24小时开机，以备科室里有抢救危重病人或病人特多时应急之用。特别是科主任和护士长，经常在夜间睡眠和节假日星期天被叫到病房抢救病人。同时医院在经济方面也给了大力支持，大大提高了护士的工作积极性、能更好的服务于临床患者。

6、自开展优质护理服务以来，加强基础护理，意味着护理工作范围的扩大和护理人员角色的延伸，这些无疑大大增加了护士的工作量，但这些丝毫没有影响到外二科的护士们，她们还是一如既往地热忱地服务于每一位患者，除了为患者做好洗脸、洗头、翻身、拍背、抹澡、剪指甲等各项生活护理，护士还将送药到患者床头，包病人服药到胃，消除了患者服用口服药不规范的安全隐患，保证了医疗质量及护理安全。护士长还经常到患者床前，询问了解患者的病情及护理人员的服务态度、服务措施是——-到位，督促护理人员认真对待每一个患者，使患者感受到家庭般的温暖。科室制作了“优质护理服务信箱”，争取患者的各种意见及建议。

对存在的问题及时给予改正。并每个月对患者进行满意度调查，满意度均达到了100%。科室护理人员还多次受到病人的口头表扬。同时收到表扬信35封。未发生被投诉现象。

三、共同探索共求进步

“优质护理服务示范工程”，重新诠释了护理工作内涵，充实了护理服务内容，打破了沿袭已久的护士协助医生治疗的护理模式，回归到护理模式，更加强调心理护理、生活护理等内容，将护士的工作地点由原来护士站改为病房。面对这一系列的改变，我们认为：

挑战是前所未有的，没有固定的模式去遵循，只有在工作中不断总结、不断完善，共同探索，不断实践，共求进步，全心全意为患者提供全程、全面、优质、贴心的护理服务，营造一个舒适、温馨、和谐的就医氛围。

**优质护理服务工作总结 护理部优质护理服务工作总结篇十八**

一、以病人为中心，提倡人性化服务，加强护患沟通

为了适应医疗服务的需求，营造高层次的服务理念和人文关怀，树立良好的社会形象，推动医院持续稳定的发展，我院坚持以病人为中心，在尊重、理解、关怀病人的基础上，为病人带给温馨、周到的人性化服务，尊重病人的人格尊严，重视病人的人格心理需求，以最大限度地满足病人的生理及心理需求，透过方便、快捷、热情周到地为病人带给优质服务，从根本上体现了以病人为中心的服务宗旨。

提倡人性化服务，提高人性化服务的理念，从服务对象的特点和个性出发，开展护理服务，以尊重病人，服务于病人，顺应时代发展和现代生活需要为切入点，不断改善服务措施。

首先，职责护士要热情接待病人，并把病人送至床边，主动向病人或者家属介绍病区环境，作息时间、规章制度及主治医师等，及时发放护患联系卡，了解病人入院后的心理状态与需求。

其次，交待特殊用药、饮食的种类以及各种检查注意事项、手术目的、手术大致经过、卧位、放置管道的注意点及拨管时间，安慰鼓励病人，尽最大的努力解决病人的后顾之忧。

第三，带给规范化服务，做到“送药到手，看服入口，服后再走”把亲情化服务纳入工作之中，用充满人爱的亲情去慰藉患者，增强患者战胜疾病的信心，促进早日康复。

加强护患沟通是做好一切护理工作的前提和必要条件，护理部推行住院病人一日督促卡的应用，无形中督促了各科护士主动去观察病情，又增加了护患沟通。缩短了护患之间的距离，有效地预防差错事故的发生。为更好地开展护理工作起到良好的促进作用。护理部实行的一提倡三禁忌，提倡就是“见什么人说什么话”禁说三句“忌语”“我不明白，我正忙着，等一会儿再说”。有效地促进了护士与病人沟通的语言技巧。使催款这个很敏感的话题，不再成为医护合作不愉快的导火线。

二、重视提高护士整体素质，优化护理队伍

随着医学科学的发展，社会的需求，人们观念的改变，对护士的整体素质提出了更高的要求。一个合格的护士不仅仅需要技术精湛，动作敏捷，富有同情心，护士的行为与尽职精神对护理事业的发展起到良好的推动作用。因此，护理部重点从三个方面着手抓。

1、提高护士的理论与技术操作水平：为了做好护士的在职继续教育工作，护理部每季度组织大课业务学习1次，科内每周业务学习1次，遇有专家讲学，也用心组织大家旁听，参学率98%。护理部定期组织全院护理人员加强第四版三基理论学习，全年组织三基理论考核二次，实行a、b卷两场，既保证了各项工作的正常运转，又保证了考核质量，全院护士考核合格率达100%。

其中：-----=---等在三基考核中取得优秀成绩。在加强理论学习的同时，注重操作技能的提高，根据工作计划安排，操作考核始终贯穿于日常工作中。对新分配、新调入的护理人员全年培训共十六项，由经验丰富、教学态度严谨的---------四位老师亲自示教，不厌其烦，直到学员合格为止。其中，------操作规范，考核中取得好的成绩。考核的参与率为100%，合格率为100%。

每季度进行个案护理查房一次，健康教育宣教观摩一次。有效地促进了护士在工作之余去查阅资料，增加了她们的学习热情。提高了她们的理论技术水平。

2、人才培养：护理部严格抓好进修实习人员的安排、培训、考核及管理工作，各科室选派业务水平高的护理人员带教，使实习人员圆满地完成了任务，如：------等在专职带教中受到实习同学的好评。护理部还有计划地选派护理骨干外出进修学习分别是：icu2人，外周静脉置管2人，同时组织大部份护士长到外地参观考察，短期培训，拓展她们的视野，学习结束后每人写进修小结，或者学习心得，将好的经验、方法及时反馈，改善我们工作，对新技术、新项目及时运用临床。

3、提高护士应急潜力和急救水平：11月份护理部分别在外科、内科搞了急诊病人入院处置现场观摩，提高了专科护理救治潜力，张--院长亲自参加并给予高度评价。护理部还组织人员对呼吸机、心电图机、心电监护仪、心电除颤机等进行学习。

三、定期检查考核，提高护理质量

质量管理是医院永恒不变的主题，定期进行检查考核，是提高护理质量的保证。为了提高护理质量，护理部在总结以往工作经验的基础上，对各科室护理台帐重新规划，重新制定了切实可行的检查与考核细则，每月重点查，每季度普遍查的基础上又进行不定期抽查、互查，共检查近200次，合格率95%以上。在基础管理、质量控制中各科室护士长能够充分发挥质控领导小组成员的作用，能够根据护理部的工作安排做到月有计划，周有安排，日有重点，月底有小结。

在基础护理质量管理上，严格执行护理操作规范，加强检查，确保落实。护理部坚持每周两次护理质量检查，对于检查中存在的不足之处进行详细地原因分析，并透过深入细致的思想教育，强化护理人员的服务意识、质量意识。制定切实可行的改善措施。及时改善工作中的薄弱环节。

在环节质量上，注重护理病历书写的及时性与规范性。--------病历书写规范，内涵质量较高，被评为优秀护理病历。

在安全管理方面和消毒隔离方面，内1科、内干科、感染性疾病科、骨科、外科、儿科、五官科、急诊科、输液室、手术室、供应室、严格把关，从点滴做起，全年安全达标、消毒隔离工作贴合规范国，无差错事故发生。

全年各科基础护理合格率到达90%以上。健康教育覆盖率到达100%，在急诊药品管理中，各科室抢救药品及器械都能处于应急备用状态，完好率到达100%，全年无差错事故发生，工作中的一些小疏忽均被透过各种途径查出，透过组织学习讨论，落实改善措施，将不安全因素扼杀在朦芽状态。提高了护理质量。

四、加强思想教育营造“务实高效，团结奋进”的工作氛围

在思想教育形式上，充分发挥各科室优秀护理人员的模范带头作用，不定期组织各科室进行学习，强化职工的法律意识、服务意识和质量意识，加强基础护理质量、环节质量、终末质量的全面管理。一年来，涌现出一大批先进人物和典型事迹。------两位老护士长能以自己的实际行动和出色的工作来感染和引导职工，数十年如一日忘我工作，视病人如亲人，用优质的护理服务向人民交上一份满意的答卷。

--------一向勤勤恳恳、尽心尽职，在平凡的岗位上实践着一个白衣天使的誓言，深受病人好评。在年轻护士长的队伍中，------等能严格要求自己，以其优良的工作作风，顽强的工作精神努力做好病区的管理工作和后勤保障服务，用爱心和强烈的职责心为临床一线带给全程优质护理服务，成绩是肯定的。

门诊服务台的-----二位主管，工作严谨，服务态度意识强，她们把真诚的微笑送给患者，多次亲自送病人到病区，帮忙病人取药，测血压无数，为病人带给简洁的就医程序，她们热情周到的服务成了门诊大厅一道最亮丽的风景，为医院窗口形象服务树立了楷模。

我们充分感受到护士们的温情服务，应对病人的恐慌，她们用微笑、带给一流的护理服务去缓解;应对病人的种种状况她们用耐心去感化，对待抢救危重病人她们镇静的态度让我们感动、让我们欣慰。

五、强调数据说话实行量化管理

全年护理人员共发表论文篇，省级论文篇，市级论文篇。

全年各科室累计共输血2578人次，输液90100人次，静脉推注39042人次，各种注射46648人次，灌肠1878人次，口腔护理6380人次，导尿1993人次，吸氧3039人，心电监护2476人次，褥疮护理1368人次，会阴侧切缝合术872例，为病人取药896人次，换药室换药9200人。

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