# 优质护理服务工作总结2篇

来源：网络 作者：梦醉花间 更新时间：2024-08-15

*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...*

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。当月“换位思考——如果我是病人”到“病房明星评选”活动的开展，“优质服务之星”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著的成绩，受到了患者的赞扬。面对患者，我们的真情不“欠费”，我们的服务不“关机”。我们用真情和诚挚的行动赢得了广大患者的心。

也许我们永远默默无闻，但我们只要能让所有的患者微笑着健健康康的走出医院，我们一切都心甘情愿。我们用知识证明自己的价值，用智慧照亮自己的人生；我们有理想，所以我们自豪；我们有奋斗，所以我们快乐；我们有收获，所以我们幸福。我们都在努力成长，成绩仅代表历史，不断的进步才代表现在与未来，姐妹们，让我们继续共同努力吧，做出对社会应有的贡献！（五官科古月）

不知不觉，在忙碌的工作生活学习中，2024年已经匆匆过去一半的时间，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。从我科开始成为优质服务护理试点病房开始，我想我们每一位护理人员，内心就多了一份压力。你想，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。还有虽说是优质护理服务，但是医生也应该参与其中。医疗和护理本是密不可分的，病人既然是生病之人，那么伴随着这个人的心理、生理也是不完整的。都说医者父母心，我想如果我们每一个医务人员，都能体谅一下病人的心情，那我们也会避免很多过激的语言和行为，和不必要的误会。还有我觉得再需要加强的就是我们职业规范慎独行为。作为医务人员，既然你选择这份职业，也就选择了肩负起救死扶伤的责任，那么我们在执行每一个操作时，不仅在帮助人，同时你也要想想是否会伤害到人。我们在工作中一定要严格要求自己，遵守道德原则,维护自我的良好形象,防止有违职业道德行为发生。护理质量是保证医疗安全的根本，我想只有不断的改进护理流程、转变思想、提高认识，才能有效的提高整体护理质量。才能为病人提供优质的人性化、个性化护理服务，才能把我们的“六心”服务渗透到护理工作的每个环节。使我们的病人看到我们在努力改进，感受到我们在提供全方位的优质服务，明白我们优质服务的目的性。这样才能让优质服务更好的开展下去，让病人得到真正的实惠，从而达到社会、人民、国家都满意！（丁倩）

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