# 2024年科室优质护理服务工作总结(7篇)

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2024-08-25

*总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。科室优质护理服务工作总结篇一...*

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**科室优质护理服务工作总结篇一**

一、细化措施，稳步推进

1、制定活动方案和具体进度安排表：护理部、医务部、人力资源部、财务部、保卫办、后勤办等部门制定了详细周密的“优质护理服务示范工程”活动的方案和具体实施方案，10月启动试点病房，结合年初护理工作计划每月都有具体创优活动安排并逐步落实;

2、落实责任到人：护理部主任、护士长与病区护士签订基础护理落实责任状，实施基础护理责任包干制：每位护士分管数张床位，负责所管病人的所有治疗及护理、健康教育;

3、关注细节，落实基础护理，优化工作流程：成立基础护理质控督导组，护理部质量主任亲自担任基础护理检查小组组长，每周对病房基础护理服务进行督查和指导;实行护士长每天值班督查制度，护士长全程参与基础护理工作并每日对科室基础护理工作完成情况进行检查;晨晚间护理落实程序化：实行一问、二看、三做、四教工作流程，细化和规范护士长每日工作流程、交接班流程、基础护理工作流程晨晚间护理工作流程和健康教育等流程;建设护理安全文化，配备齐全的患者安全用具、使用鲜明的安全识别标识，同时加强患者的安全意识及常识的健康宣教;从细节出发，营造整齐、干净、舒适的病区环境;

4、改革护士分工和排班方式：试行推广包干责任制护理工作模式，配合医疗组推行成组配置管理模式，对病人的治疗护理实行包干责任制，实行弹性排班，灵活合理配备护理人力，做到无缝隙护理，坚决杜绝治疗护理分离的现象;

5、完善规章制度：完善修订我院各项规章制度、工作职责、工作流程、疾病护理常规和临床护理服务规范、标准;

6、改革护理文书：根据卫生部新发有关护理病历书写要求，简化护理文书书写，取消了长期医嘱执行单粘贴入病历，暂保留3个月;引入基础出护理内容，体现专科特色;

7、重视健康教育：专设健康教育质量检查组，制定健康教育检查标准和评分表，督促和提升护士的健康宣教能力和沟通能力。

8、基础护理与专科护理相结合：设有伤口护理小组、静脉输液治疗管理小组、护士职业安全防护小组;

9、实施人性化护理管理，为病人实施人性化护理服务：①制定了每周四由院长、医务科主任、护理部主任的查房制度;②提高了晚夜班护士津贴, ③每月评比护士工作满意度,④进一步完善所有护士同工同酬：包括晋升晋级(竞聘护士长)等权利,⑤积极选派护士外出进修、学习，充分体现护士的自身价值，激发专业成就感;

10、尝试护理薪酬的三级分配：结合护理危重病人数、值晚夜班数、病人满意度、基础护理工作量及对全院护理单元，护理工作现状进行调研，探讨进行病房分类，拟将护理费提成针对部分科室倾斜，来体现优劳优酬;科室制定绩效考核制度，对护理人员治疗、基础护理等工作完成情况进行考核，真正落实多劳多得，优劳优酬。

11、评估护理服务效果：①在病区醒目处公开临床护理服务项目、分级护理标准和服务内容等，引入患者和社会参与评价的机制，②每月进行一次患者满度调查，调查对象为危重症及一级护理患者总数的30%，以了解患者及家属对护理服务的满意情况，推广服务经验和亮点，③每季度评选最满意护士，病室每月评选岗位明星、护理服务明星，给她们佩戴笑脸娃娃或“岗位明星”标识，树立优秀榜样，以点带面，激发护士积极性。

二、取得成效

(一)后勤支持系统得到提升，大大提高了临床医务人员满意度。

餐饮中心对试点病房实行病人订餐及治疗饮食配送服务，减少了病人的外出，有效地控制了陪人;药剂科配备摆药蓝，分餐分袋包装口服药发送到病人，减少了错发、错服药物的风险;物供科各种物资实行下收下送;消毒供应中心—手术部一体化管理，为临床提供快捷可靠的后勤服务;病房实行半封闭管理，实行保安楼层责任制，加强病室安全及流动人员的管理;检验科统一收送所有标本、做到护士不出病房，减少了护士非护理性工作的时间，提高了护士满意率;结合护士意愿排班、交接班频次减少晚夜班、节假日等高危时段护理人力的增加、24小时无缝隙护理和与医疗配套的分组配置管理模式，降低了护士和医师的心理压力.加强了医护之间的沟通，医护关系更和谐。

( 二)患者和家属满意

1、护理员的工作及管理进一步规范，患者及家属放心，陪护率下降30%;各种安全细节、安全措施以及对患者及家属安全知识宣教的加强，使患者安全进一步得到保障，不良事件发生率降低。

2、后勤支持系统的完善，非护理性工作减少，护士与患者沟通时间较前明显增多，医患关系融洽，患者和家属满意度提高。

3、订餐服务及半封闭式管理的实施，有效控制了进出病区的闲杂人员，使患者财物安全得到保障，减少了患者治疗、护理以及休息时间的干扰，进一步提升了患者和家满的满意。

(三)社会满意

各种走进社区、走向校园、走向社会等诊疗活动、与各种报社开展联谊活动使医院与社会联系增加，使创优活动深入人心，得到社区居民、各种报刊、网络等媒体的报道和宣扬，尤其是我院与南国都市报等媒体合作的一系列社会宣教活动，在百姓心中更强化了医院品牌，提高了社会满意度。

**科室优质护理服务工作总结篇二**

根据卫生部《“优质护理服务示范工程”活动实施方案》的通知精神及省卫生厅、市卫生局的安排部署，为了加强护理管理，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，现将工作作如下总结：

一、组织学习动员

20\_\_年5月12日在全院召开了护士长以上的干部工作会，及时传达了省市相关文件精神，并成立了以院长孙利中同志为组长的“优质护理示范工程”活动领导小组，负责活动效果的监测与评价，并实施奖惩。业务院长王和平同志在会上重点强调了开展“优质护理服务示范工程”活动的重要性，并要求全院护理人员切实转变“重专业、轻基础，重技术、轻服务”的观念，明确岗位职责和临床护理工作内涵及标准，把时间还给护士，把护士还给病人，使护理工作真正做到“三贴近”即贴近患者、贴近临床、贴近社会，以改善护理服务、提高护理质量、完善护理质量管理、保障医疗安全，努力为人民群众提供安全、优质、满意的护理服务，做到让患者满意、让社会满意、让政府满意。护理部主任陈萍并对“优质护理服务规范工程” 活动实施方案进行了解读并要求全体护理人员树立“四个意识”即大局意识、责任意识、服务意识、安全意识，增强“四个能力”即学习能力、创新能力、协调能力和执行能力，争创佳绩。

二、争创优质护理服务示范病房

通过宣传、动员后，各个科室积极响应，由妇产科创我院首批“优质护理服务示范病房”，希望以创建“优质护理服务示范病房”为契机，为医院增光，为患者服务。并探索一条新形势下的科学护理工作路子，以点代面，逐步推广。

三、开展实施工作

1、护理部召开全院护理大会，认真组织学习卫生部、省卫生厅、市卫生局及我院关于开展“优质护理服务示范工程”活动的实施方案、《基础护理服务工作规范》、《常用临床护理技术服务规范》及《住院患者基础护理服务项目》等相关要求规定，进一步统一思想，提高认识。

2、制度上墙、加强监督

将分级护理服务内容公示上墙，根据《住院患者基础护理服务项目》和《基础护理服务工作规范》要求，每班工作重点落到实处，强调团结协作精神，明确职责，也便于患者及家属对工作细则开展的监督，促进了护患和谐。

3、简化护理文件书写

为进一步减少护理文件书写的时间，将更多的时间还给病人，护理部修订了护理文件书写规范，制作了以表格为主的新的临床护理记录单、危重护理记录单、空气消毒登记本等，大大缩短了护士书写的工作量。明确为病人提供直接服务是临床护理工作的主线，促使护士回到患者身边，为患者提供安全、有效、方便、满意的护理服务。

4、优化示范病房护理人员结构，优先合理配置床护比，增加妇产科护理人员配备，结合乡镇卫生院时间情况，在核定实际工作量的基础上，制定床护比为1:0.44，实行弹性排班避免护理工作中忙闲不均。

5、根据专科特点，制定了“基础护理周安排”，如：周一护理教育及医嘱查对，周二床上洗头、剪指甲，周三床上擦浴，周四健康教育及医嘱查对，周五大换床单。每天都有重点，每项都有专人，使每一位患者都做到了“三短、六洁、四无”，将基础护理工作落实得更到位。

6、认真落实《分级护理制度》：建立了分级护理护理巡视登记记录本，要求护士根据病人病情及护理级别，主动巡视，及时掌握病人动态变化。特别对重点病人、重点时段加强巡视、并做好记录，保证病人安全，一般情况不得使用呼叫器。提高了病人治疗的及时性，

7、全面开展健康教育工作，通过公休座谈会、健康教育处方发放、专题讲座、行为示范等多种形式，有针对性、目的性的开展健康教育活动，在互动中不断的征求患者及家属的意见，促使病人养成健康行为。

8、优质护理服务以来，对患者进行了床上洗头10人次，床上擦浴15人次，健康知识讲座4次并良性互动，尽量做到了有陪无护，住院患者对护理工作满意度大大提升，得到了患者及家属的一致好评。

**科室优质护理服务工作总结篇三**

从4月1日开展优质护理服务工作以来，有两个多月的时间，我们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。但是.按《贵州省20\_\_年优质服务评价表》，很多都是我们医院现有条件下无法做到的，现在我把我们 根据我院现有条件能做到，并且已经做到的优质服务情况进行汇报。

一、统一思想、提高认识、组织落实

医院及科室领导高度重视，反复强调推广优质护理服务的决心和重要性，让优质护理服务理念贯穿到每个护理人员具体工作中。我们坚持患者床头交接班，特别是肝血管瘤及高频治疗术后的病人，要求床头交接班。预防并发症发生，做好重症病人的护理。

利用业务学习时间和早交会，组织护理人员学习医院优质护理服务工作方案、护士条例、分级护理指导原则及内容和制度，基础护理服务

项目及技术服务和工作规范，优质护理服务的目标、内涵、宣传语。并制订医院优质护理服务考核评分表。

二、理清思路、切实落实各项工作

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，按我院护理人员情况、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,每个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：合理安排护士的排班，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：在做基础护理的同时融入了与病人沟通机会，了解病人需求，同时对病人做健康宣教，治疗指导、告知相关注意事项，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，制订了一些安全标识，如：防坠床、防跌倒、药物过敏、高危药品标识等，制定患者入院风险评估表及评估单，减少不良事件的发生。

7、不定期对医院及病房的环境卫生和基础护理工作进行检查，查看入院病人，护士接待是否到位，并进行指导。存在问题，进行原因分析，提出改进措施。

三、积极开展优质护理服务和责任制整体护理

1、开展优质护理服务及责任制整体护理后，责任护士能够了解自己所管病人的诊断，病情、用药及辅助检查，能及时发现工作的不足，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。落实责任护士负责制，包床到护，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。护理工作受到病人及家属的好评，得到病人的认可。

四、建立监督机制，持续改进服务质量

1、每月开展公休座谈会一次，及时听取病人意见，发放满意度调查表，设立意见本及意见箱，公布医院监督电话。

2、开展十项便民服务措施。

**科室优质护理服务工作总结篇四**

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们的天职和本分，怀有感恩之心，用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。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。

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。20\_\_优质护理工作总结工作总结。

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，最大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!

**科室优质护理服务工作总结篇五**

忙碌、充实的\_\_年匆匆而过，盘点收获，总结教训，该留下踏实的脚步;沉淀积累，触动启发，良好的开端在成功的结束之后。新年将至，为成为过去的\_\_年画一个圆满的句号。

一、脚踏实地，从护理基础工作做起。

首先，科室人员偏年轻化，工作经验不足，专科知识欠缺，为提高护理服务质量，从基础护理工作入手，严格执行查房程序和交班制度，将晨间护理与交接班作为交流平台，深入细致的开展专科健康知识教育，和人性化沟通，有效的提高病人满意度，取得良好效果。同时，将核心制度落实作为本年度考核重点，每周考核一项，逐步规范工作流程。另外，提高服务质量，从改进工作细节入手：1、改进查对方式，将传统的称呼病人床号、姓名，改为问病人姓名，让病人主动回答，避免查对差错发生的可能性;2、改进备皮方法，使用一次性备皮刀，撤消民用备皮刀，将滑石粉润滑备皮改为肥皂液润滑备皮，提高工作效率和备皮效果;3、推广使用家属陪护椅，只象征收取使用费，为病人提供很大方便;4、建立护士交流沟通本，将日常工作质量控制内容，传达会议内容，交接须注意事项等写入沟通本，各班参阅，减少须开会才能传达的周期长、不能及时改进的弊端，达到质量持续及时改进目的。5、联合都市宝贝照相馆，免费为新生宝宝提供出生第一照，将新生的喜悦留给我们，也留给病人全家，取得特殊的良好效果。

二、抓制度落实，明确工作分工，防范工作漏洞。

将工作细化，进行分工，文书书写由责任护士和质检员三人负责，开成管床护士责任下完成病历，责任护士把管，质检员质控的三级质控模式，有效的控制书写错误和不规范书写，提高书写质量。工休座谈、抢救药品、实习生讲课、业务学习分别责任到人，形成人人有事管，事事有人负责，大家共同参与科室管理，有效提高了大家的积极性。

三、严格产房管理，完成布局改造。

加强产房管理，印制产科常见急症抢救流程，张贴在产房内墙，强化操作流程化，落实腕带识别制度，严格执行新生儿腕带配戴工作，建立产房交接流程并督导实施，有效加强产妇及新生儿安全管，同时完善疫苗上报及查对程序，加强疫苗管理。另外，根据管理年验收标准，再次进行产房改进，配置消毒用品，调整待产室、隔离产房、及隔离待产室位置，以达到标准要求。

四、苦练技术，严把质量关。

针对护理人员年轻化情况，制定操作训练计划，将基础操作项目纳入日常考核，每周检查督导一项，将常用操作项目逐一进行考核，尤其中医操作项目，制定操作标准，全员训练，并在操作考核中不断改进操作流程。提高操作技术，有效提高服务质量。

五、开拓创新，不断学习，完成继续教育及带教工作。

不断充实专科知识，派出助产一人到北京学习，护士长到天津及杭州进修学习，引进新的理念和技术，改进工作，提高技术，带动科室学习气氛，完成业务学习每月两次，开展中医护理技术项目，学习中医理论，完成国家级论文一篇，同时，督导全科护士完成继续教育任务，加强专科知识学习。今年实习生人数多，为保证带教质量，制定详细带教计划及带教老师授课计划，确保每批学生接受专科知识两次，圆满完成全年带教任务。

一年的付出，算不上美满，总有获得与失去同在，充实与惆怅并行，不满足现状才是进步的开始，在又一个年度展开之际，只有努力启航，进入又一个奋斗的轮回。

**科室优质护理服务工作总结篇六**

。妇产科优质服务试点病房工作总结在医院活动领导小组的正确领导下，护理部指导下，我们妇产科在本月优质护理活动的工作中，不辞辛苦，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，本着“患者满意，政府满意，社会满意”的目标，不断推进护理工作。

我们加强了护患关系，每个责护小组均能按护理服务规范进行护理服务，按时巡视病房，征求患者及家属意见，最大限度满足患者需求。受到了医生、患者及家属的好评。对全科护理人员进行了优质护理服务内涵的培训，围手术期护理培训提高了护士综合护理服务水平，增加了经济效益和社会效益，营造了护理服务工作氛围。

存在问题：

1、各别人对优质护理服务工作认识不足，工作缺少主动性。

2、分级护理服务内涵掌握不熟练，

3、患者家属不原意接受生活护理。我们全体护理人员有决心，信心做好试点病房工作，尽最大能力把各项护理工作做得更规范，真正起到典范作用。

**科室优质护理服务工作总结篇七**

为了用心响应卫生部的号召，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20\_\_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用心配合下，于20\_\_年5月-日召开了全院动员大会，在会上领导明确表态，对此项工作将给予用心配合及大力支持，同时也将用心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《20\_\_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、带给满意服务”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职责心的教育，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、科室基本状况：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、根据科室实际状况，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。到达了群众零投诉和零纠纷，涌现出超多好人好事。

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。个性是危重病人的护理，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。每一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、理解患者意见、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。个性是科主任和护士长，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用心性、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主角的延伸，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推荐。

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，满意度均到达了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，充实了护理服务资料，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、生活护理等资料，将护士的工作地点由原先护士站改为病房。应对这一系列的改变，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，全心全意为患者带给全程、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。

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