

# 3 级医院 2021 年护理部工作总结

## 3 级医院 2021 年护理部工作总结一

护理部在院领导的带领及支持下，顺利开展了今年工作。工作重点在优质护理的开展、护理质控管理、不良事件的预防及上报、护理人才的培养等方面。现将护理部工作总结如下：

### 一、强化护理质控管理，加强监管力度

1、深入科室督促护士长做好工作安排。重点查新入、转入、手术前后、危重症和生活不能自理、有发生医疗纠纷潜在危险等病人护理工作的落实情况。加强环节质量控制，减少了护理缺陷的发生。

2、建立健全各项规章制度、质控标准，保障护理环节质量。按照年初制定的计划，护理部充分调动各科护士长，共同参与到护理部质控中，将质控标准细化，责任明确化，按照分工开展质控检查工作。护理部将检查中发现的问题及时反馈于科室，并在护士长例会中提出，分析查找原因，给出建议，要求其整改，并对整改效果进行追踪跟进。

3、严格核心制度的落实。护理部重点在查对制度、医嘱执行制度、交接班制度、分级护理制度、护理质量缺陷登记报告制度的执行上下功夫。深入科室，严格考核，采取现场抽查及每月定期考查等形式，使护理人员真正理解了核心制度的内涵，从根本上认识到核心制度在工作中的重要性，懂得如何按照核心制度开展工作。

4、强化护士长的管理意识。要求各科护士长必须有日工作安排、周工作计划、月工作

重点。充分发挥护士长的主观能动性，鼓励护士长开拓思维，勇于创新，将好的管理经验在护士长例会中提出，与大家共同分享。指导新上任的护士长工作，帮助她们在短时间内承担起科室护理管理工作。

5、加强了医院感染控制管理。通过每月的质控检查、日常巡查及夜查房，对护理人员消毒执行情况进行了全面考核，重点加强了一次性无菌物品、无菌技术、卫生学洗手、消毒监测的管理和考核;加强了消毒供应室无菌物品的洗涤、消毒存放、下收下送工作管理，保证了消毒物品的质量;要求对手术病人的病房进行空气消毒，确保了医疗护理安全。

6、严格落实医疗服务收费标准，配合医保办、新农合，为患者提供便捷快速服务。经常下科室检查收费、记费情况，严格督查，要求科室避免少收、多收、漏收。

7、一年质控工作情况：1-11 月共完成质控大检查\_次，其中抽查护理病历\_份、危重症病人护理\_人次、基础护理\_人次，检查急救药品、物品、器材管理\_次、病室管理及护理安全管理\_次、院感及特殊科室管理\_次，对患者采取书面式满意度调查\_次(共调查\_人次)。

8、各项护理质量指标完成情况：①、基础护理平均得\_分，合格率 100%。②、，危重症护理平均得分\_分，合格率 100%。③、急救器材药品管理平均得分\_分，合格率 60%。④、护理文件书写平均得分\_分，合格率达 100%。⑤、护理人员三基考核合格率达 100%。⑥、常规器械消毒灭菌合格率达 100%。⑧、一次性注射器、输液(血)器用后毁形率达 100%。

## 二、落实优质护理的开展，提升病员满意度

1、夯实基础护理，简化就医流程(由护士为患者取药、送检查等)，要求各病区必须将工作安排具体化，责任到人头，将优质护理工作落到实处。

2、为提高护理质量及病人满意度，护理部增加了对患者满意度调查的次数，采取定期或不定期、书面或口头等方式。针对患者提出的热水供应时间较短、摇床少、加热饭菜不方便、卫生间区域地面湿滑，容易滑倒、缴费手续麻烦等问题，及时与总务科、药械科、财务科等相关科室或分管院长联系，取得协助后，结合实际情况妥善处理了该类事件;将患者在就医期间提出的对患者关爱及隐私保护不够、个别护士穿刺技术较差、希望得到更多的健康知识等问题，反馈于护士长，提供护理部意见，要求并协助其处理。根据病员回馈的信息，反映出这一举措取得了一定成效。

3、为更好的开展健康教育及护患沟通，护理部协助各护理组制作了健康教育处方及宣传画，供病人查阅;组织全体护士共同学习护士礼仪规范，指点说话方式及技巧，要求护士长对护士从业行为多观察，对不良现象多指正教导。

### 三、提升护理安全防范意识，杜绝差错事故发生

1、定期督促检查医疗护理安全，重点加强了节前安全检查。制定了护理安全检查情况表、节假日前护理安全检查评分标准等护理安全检查标准，要求护理部各质控小组及各科护士长必须做好护理安全防范工作，经常巡视、排查安全隐患，增强医务人员防范意识，杜绝事故隐患。由护理部带头，坚持护士长每日夜查房及节假日值班，以保证夜间及节假日的护理安全。

2、完善了护理安全不良事件主动报告和管理制度、护理不良事件报告单、压疮申报表、压疮(难免)评估表、压疮观察护理记录单、跌倒/坠床风险评估表、跌倒/坠床危险因素评估及计划表、导管脱落危险度评估表、输血不良反应报告表、各科工作量统计表等标准表格的制定及修订工作。在工作中不断强调护理不良事件的主动上报，1-11月接到护理不良事件\_例、药物不良反应\_例、输血不良反应\_例和压疮\_例(院外褥疮\_例，难免褥疮\_例)的上报，

较往年上报数有了较大的增长。

3、针对上报的不良事件及日常检查中发现的问题，护理部在护士长例会上对这些事件进行分析讨论，为护理人员敲响警钟，以减少避免不良事件的发生。

#### 四、落实人才培养计划，提高护理人员整体素质

1、为适应新医改制度及医疗市场竞争日益加剧的情况，不断提高护理质量及水平，及时接收先进的护理理念、操作技术，护理部有计划的安排各科护士长到内江市第二人民医院接受护理管理短期培训，并选派工作能力及责任心强的护理骨干参加院外业务培训或到上级医院进修学习。

2、护理部加强了对新入及低年资护士的培训力度，在入职及定岗前对新入人员进行单独谈话，谈话重点为护士执业道德、护士礼仪、规范用语、各项规章制度的执行、护理安全等内容;同时组织该类人员集体学习《护士条例》、相关法律法规、护理安全知识、观看护士礼仪培训视频等内容;对拟聘护士采取聘用前理论及操作考试，成绩合格者方聘用。

3、组织护理操作培训及操作、规章制度考试 36 次(考核\_人次)，组织业务学\_次，三基理论考试\_次。要求全体护士积极参加医院举办的各类业务讲座及远程教育学习。

4、组织 5.12 国际护士节活动，评选出技能比赛一等奖\_名、二等奖\_名、优秀奖\_名及优秀护士\_名，予以相应奖励，鼓励获奖者再接再厉，要求五年资以下(含五年资)护士必须参加技能培训及考试，以提高技能水平。

5、加强人力资源管理，以培养护理能手、应急护理人员、管理型后备人员为重点。

6、加强专科护理的开展，一年压疮小组参加会诊\_例，治愈压疮患者\_名(其余 Y 名患者未接受全面治疗无法统计)，治疗不愈合伤口\_例，该患者伤口已全面愈合。静脉治疗小组参加 PICC 穿刺\_例，PICC 维护\_人次。

## 五、存在问题：

1、护理人员素质参差不齐，个别护士主动服务意识、工作责任心、沟通协调能力、专业技术水平及理论知识较差。

2、核心制度贯彻不彻底，个别护理人员未能严格执行查对制度。

3、护理文件书写欠规范，内容单一不全面，专科护理记录缺乏护理内涵;护理记录中缺项、漏项较多，病情观察缺乏连续性。对疾病的观察要点不能全面掌握，导致护理文书书写质量不高。

4、少数护理人员无菌观念不强，院感防范意识较差。

5、护理安全防范意识不强，有待加强。

6、宣教工作开展不尽如人意。

7、急救药品、物品、器材管理差强人意。

## 六、下一年工作打算

1、继续以开展优质化服务为重点，树立主动服务意识，培养优质护理观念，强调护士

仪表礼仪，掌握的沟通协调技巧，积极开展健康、安全知识宣教。

2、加强三基三严培训力度，提高护理人员专业技能及理论水平。重点加强新入及低年资护士的培训及考核，加强急诊科护理人员的培训，加强应急小组护理人员的培训。设立优秀带教人员评定，激励带教人员更好的开展带教工作。

3、继续加强质控管理力度，对全院护理工作做到妥善计划、认真部署、及时督查。加大日常巡视力度，及时发现、解决问题，加强安全知识培训，调动科室人员护理安全防范思维及意识，做好主动防范工作。培养科室人员工作责任心及主动性，防止差错事故发生，鼓励护理不良事件的主动上报。

4、加大急救药品、物品、器材的管理，加强检查力度。

5、加强院感监管力度。

6、不断完善护理文书书写质量标准，提高护理文书书写质量。

7、开拓新护理项目，在符合规定的前提下拓展护理收费项目。

随着新医改政策的进一步深化，医疗市场竞争愈演愈烈趋于白热化，只有在做好本职工作的同时，不断提高自身素质，不断优化就医流程，不断改善就医环境及条件，提高医疗护理质量，才能立于不败之地，得到长远的发展。

3 级医院 2021 年护理部工作总结二

20\_年护理部继续坚持以改革护理服务，提高护理质量，丰富护理内涵，拓展服务领域

为重点，在管理形式上追求“以病人需求为服务导向”，在业务上注重知识更新，积极吸纳多学科知识，不断提升护理服务能力和专业水平。继续按照三级医院等级评审标准要求，结合医院总体工作目标，紧紧围绕“质量、安全、服务、管理、绩效”的标准开展工作，制订护理工作计划如下：

## 一、工作目标

1、加强护理质量与安全管理，持续改善护理服务质量，深化优质护理服务，确保护理安全；

2、强化优质护理服务内涵，落实责任制整体护理；

3、进一步完善护士岗位管理、绩效管理；

4、加强护士长、护士工作能力、人文素养的培养，切实提高护理队伍整体素质；

5、加强对护士的专业考核，提高护理人员专业素质

6、大力推进护理信息化建设；

7、创新思维积极开展护理科研与教学，推进护理专业发展。

## 二、具体措施

(一)、加强护理质量与安全管理，持续改善护理服务品质，确保护理安全

1、认真贯彻落实《河南省优质护理服务“十化”评价标准》，强力推进优质护理服务。护理部将对照各项质量考核标准遵循 PDCA 循环模式认真进行考核、分析、评价，整改、追踪、再评价，体现持续改进，实行目标管理。

2、继续实行护理质量三级管理体系，各科室、大科、护理部每月对所检查的情况进行总结反馈，分析原因，提出整改措施，追踪评价整改效果，适时修订护理质量标准，完善制度、规范，提出改进措施，促进护理质量的持续改进。

3、将品管圈这一管理方法融汇到护理管理工作，鼓励带动各临床科室开展品管圈活动。

4、加强重点环节，重点时段，重点人群、重点部门(消毒供应室、手术室、急诊科、透析室)的护理质量管理，护理部将不定期下科室按照三甲标准要求监管，确保护理安全。

4.1、护理人员的环节监控：对新上岗护士以及有思想情绪的护士加强管理，做到重点带领、重点监督，切实做好护理安全管理工作，减少护理纠纷和护理事故隐患。

4.2、患者的环节监控：对于新入院、新转入、危重、手术、小儿患者以及有纠纷潜在危险的患者重点督促检查和监控：对患者进行跌倒、坠床、压疮等风险因素评估，并采取措施防止意外事件的发生；对危重患者护士要掌握护理常规及技术操作规范、工作流程及应急预案；能为患者提供符合规范的输血治疗服务等，确保患者安全。

4.3、对实习、进修生的环节监控：加强实习生的岗位培训工作，对刚进入医院的实习护士、进修护士进行法律意识教育，提高她们的风险意识和能力，使学生明白只有在带教老师的指导或监控下才能对病人实施护理，同时指定有临床经验、责任心强，具有护士资



格的护士做带教老师，培养他们的沟通技巧、临床操作技能等，严格执行查对制度，杜绝护理差错发生。

5、进一步加大感染控制力度，严格遵守执行消毒隔离制度，加强职业防护，保障护理人员安全，做好一次性物品、医疗垃圾的管理、使用、处理。

6、健全、完善患者风险评估制度;加强危急重症病人及护理不良事件的管理，对上报的危重患者和不良事件护理部及时下病区进行查看，提出合理化建议，避免医疗纠纷的发生。

## (二)强化优质护理内涵，落实责任制整体护理

1、实施护士岗位管理，尽可能满足临床护理工作需要。加强服务意识教育，提高人性化主动服务的理念。责任护士要落实“以病人为中心”的服务理念，按照分级护理、专科护理工作标准，实施责任制整体护理，加强健康宣教，关注患者身心健康;做好专业照顾、病情观察、治疗处理、心理沟通和健康指导等任务，为患者及家属提供安全、优质、高效、满意的服务。

2、加强优质护理内涵建设。认真落实《临床护理实践指南》、护理常规和护理技术规范，责任护士要求能够正确实施治疗处置、密切观察、评估患者病情并及时与医师沟通，配合医师共同完成治疗计划，同时要加强与患者的交流，尊重关心爱护患者，增进护患信任。

3、提高专科护理水平。临床护理服务充分突出专科特点，各护理单元有专科护理常规，具有专业性，适用性，责任护士要运用专业技术知识，对患者开展个性化的健康教育，指

导进行康复锻炼，促进患者功能恢复，要能解决护理疑难问题，提高专科护理水平，提高护理质量。

4、护理部每季度进行住院患者满意度调查，广泛听取患者及家属意见，不断改善服务态度，提高服务质量。

### (三)加强护士岗位管理、绩效管理

1、实施护理人员分级管理，护士岗位分级设置为 N1、N2、N3、N4 四级，并明确各层级岗位的职责范围和任职资格等，分层次设岗。以护士能力为主要评价指标，同时参考护士的工作年限与学历水平，使真正有能力、有水平、有潜质的护士脱颖而出，使合适的人在最合适的岗位上，体现“人尽其才，才尽其用”的科学用人机制，从而为患者提供全面、全程、专业、人性化的护理服务。根据病情、护理难度和技术要求，对护士进行合理分工。

2、配合医院科学设置护理岗位，合理定编定岗。按照医院要求遵循科学管理、按需设岗、保障患者安全和临床护理质量、提高工作效率的原则，与人力资源部共同测定并设置护理岗位，制订护理岗位配置原则，编制护理岗位目录。护理管理岗位和临床护理岗位的护士占全院护士总数的 95%以上，控制其它护理岗位人数比例 5%。

3、合理配置护士数量，科学按照护理岗位的职责要求合理配置护士，不同岗位的护士数量和能力素质质量满足工作需要，根据不同专科特点，护理工作量实行科学的排班制度，护士排班兼顾临床需要和护士意愿，在护理工作量大、危重患者多及关键时间段(午间、夜间、节假日)增加护理人员，体现对患者的连续、全程、人性化的护理。计划新增护士 100 余名，实现标准床护比，重点科室(手术部(室)、重症医学科、急诊科等)护士配置符合国家

标准。满足临床工作需要。

4、继续完善绩效考核制度建立并实施护士定期考核制度，包括护士的工作业绩考核、职业道德评定和业务水平测试，护士的个人收入与绩效考核结果挂钩，建立基于护理工作量、工作质量、患者满意度、岗位风险等要素的绩效考核方案，能够体现多劳多得、优劳优酬，充分调动护士工作积极性，并向夜班、工作量大、技术性难度高的临床护理岗位倾斜，体现同工同酬、多劳多得、优绩优酬，调动护理人员积极性。

5、改进和细化工作流程，把制度、标准、职责、常规、规范等贯穿融入到流程中去，加强细节管理，使护士工作具有执行力和可操作性。

6、完善岗位说明书系统，落实各项岗位职责。

(四)加快护士长、护士工作能力培养，切实提高护理队伍整体素质

1、对从事护理管理岗位的人员按照省卫生厅组织的护理管理岗位培训要求，全体护士长进行培训，提高护士长的管理能力。

2、护理部每季度组织全院业务学习一次，大科每月一次，科室内每月组织业务学习二次。

3、根据护士分层培训计划，修订护士分层管理及考核手册。

4、对护理制度、职责、流程、应急预案的培训与考核常抓不懈。

5、护理部定期和不定期组织护理查房、教学查房、护理会诊、疑难病

例讨论，科内每月组织 1-2 次护理查房。

6、按照卫生部和省卫生厅要求，加强专科护士培养，组织重症监护室、急诊科、肿瘤科、血液净化室、消毒供应中心、手术室、新生儿监护室等护理人员参加省卫生厅组织的专科护士培训，培训率达到 100%。各科室制定本科室专科理论与技能培训及考核计划，每月考核一次，理论考试要有试卷并由护士长组织闭卷考试，技术考试为 50 项护理操作及专科操作项目，人人必须合格。提高专科护士水平。20\_年拟安排护士进修血液透析、手术室和骨科专科护理，加快专科护理的建设和发展。鼓励护士、护士长参加各种形式的学习并提高学历层次和管理水平，计划今年派出 15-20 名业务骨干到省人民医院进修学习，提高护理人员的素质，全年已计划申报市级继续教育项目 20 项，提高护士学术水平。

7、加强新护士培训。对新上岗护士实行岗前培训和岗位规范化培训制度。内容包括政治思想、职业道德、相关法律法规、医院规章制度、护理安全、护士行为与护理礼仪、护理文书书写、临床护理实践、护理常规、岗位职责等，并分别在内科系统、外科系统、急诊、ICU 等进行轮转，一年后确定科室。

#### (五)加强对护士的专业考核，提高护理人员专业素质

##### 1、理论考试：

(1)由各科护士长组织本科室护理人员考试，每月一次，内容为专科理论知识、相关法律法规、院内感染知识等。

(2)由护理部组织全院各级各类护理人员考试。定于 9 月中旬举行，内容为《基础护理学》第四、五版为主。

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/57511430022011110>