

护理服务工作总结（通用31篇）

护理服务工作总结 篇1

自卫生部在全国范围内开展“优质护理服务示范工程”以来，跟随护理改革的春风，医院内分泌和呼吸科的全体护理人员积极学习改革的精神及内涵，组织讨论，努力地探索科室在优质护理的方面的发展及方向，并且积极地投入实践。院领导及院护理部加大投入及支持，从初步的“夯实基础护理”，到现在的服务质量全面提升，让病人成为优质护理服务的最大受益者，护患之间亲如家人，病房温馨和谐，朝着“患者满意、社会满意、政府满意”的目标不断前进。

一、加强宣传发动，增强全员参与意识

为把内分泌和呼吸科“优质护理服务”精神落到实处，我们科室成立了由科室科主任为组长，护士长为副组长，护士为成员的“优质护理服务”领导小组，以指导“优质护理服务”活动健康、有序的开展。根据“优质护理服务”考核内容，结合日常护理实际工作，出台了“优质护理服务”实施细则。细则对各岗位的“优质护理服务”内容作了进一步的细化，使其更加方便理解、通俗易懂，便于操作。对医院原有的各种管理办法、制度、规程和标准也进行了规范和完善。在建立机构、完善规章的基础上，召开了全体科室参加的“优质护理服务”动员大会，通过会议形式把开展“优质护理服务”的目的、意义、要求和奖罚标准传达到每一个员工，大大激发和调动了员工参与“优质护理服务”的积极性，为开展好活动打下了坚实的基础。还开展了“假如我是一个病人”的演讲活动，通过此次活动，让护士最大的感受是一定要把病人当做自己亲人或朋友来对待，用我们的真心真诚的对待他们，将心比心，真诚以待，才能构建和谐和谐的医患关系！

二、坚持以“一切为了病人，为了病人一切”为准则

我们在开展“优质护理服务”工作中，坚持用心去沟通，用情去感化，把枯燥的护理工作化作涓涓细流，滋润到每位患者的心田。始终以“一切为了病人，为了病人一切”为准则，以病人的满意为最终服务目的，履行一位护理工作者的神圣职责，实现着自己的人生理想和价值，为患者撑起一片希望的蓝天。例如：在冬天的晚上，急诊送来一位老慢支呼吸衰竭的患者，来时心跳呼吸几乎停止。我们科室的护士和值班医生立即投入紧张的抢救：开放气道，吸痰，简易气囊辅助呼吸，胸外心脏按压，输液，监护。在人工气道建立和呼吸机使用后，患者自主心率仍未恢复，她和值班医生轮流做胸外心脏按压，十分，二十分，三十分钟过去了，大颗的汗珠从她们的额头滴下来，只要有一线希望就决不放弃！她们这样坚持抢救，终于经过四十五分抢救病人恢复了自主心跳，病人家属看了感动得热泪盈眶，连说太谢谢你们了！那一刻，我们觉得工作中所有的劳累与承受的压力、委屈都是值得的！因为这个社会上任何一种工作成就都不能与挽救一条生命给人带来的灵魂震撼和职业自豪感相比！

三、不断探索“优质护理服务”路子

我们科室在工作中不断探索和实践，以优质服务为目标，加强基础护理和生活护理，从每一件小事做起，从每一个细节着手，真心希望我们的付出能给患者带来帮助。我们针对病人多，医务人员少，工作量大的情况下，科室领导认真研究，采取多项措施，为病人提供生活护理方面的用具（如电吹风、洗头盆、剃须刀），给病房、病人提供一些黑板和挂钟、护理人员排班方式也做了一些调整，通过科学合理发挥每个人的积极性，切实提高诊疗水平和服务质量，科室各项工作井井有条，优质护理服务，受到广大患者的普遍称赞。我们针对泌尿外科高龄老年患者较多的特点，实行细致详尽的安全教育，预防老年患者可能发生的跌倒、烫伤等优质护理服务新路子。

四、开展“六心服务”，努力打造综合服务型科室

“爱心，耐心，细心，责任心，诚心和热心”是我们科室优质服务展开以来推出的又一主题，我们要把这六颗心应用到工作中，用我们的“六心服务”于每一位患者，让他们感受到在医院就像在自己家里一样温馨温暖，这里的工作人员就是他们的家人和朋友，我们会真诚的与他们交流沟通，一个美丽的微笑，一句简单的问候都会让他们心里暖暖的，无论是对患者还是家属，还是工作人员之间，都可以微笑以待，真诚以待，构建一个和谐的科室。例如：有一位高龄慢性支气管炎急性发作、肺源性心脏病患者，因为家庭问题，长期得不到家属的关心，饭菜不合胃口，

拒绝进食，我们护士亲切地与其谈心，晓以理、动以情，循循善诱，并为患者送去热饭、热汤，患者感动得热泪盈眶，积极配合治疗护理，与家人关系也逐渐和好。又有一位骨癌双下肢截瘫的患者，有次大便搞得满床满身都是，恰巧患者家属不在，我们的护士在巡视病房时首先发现了，赶紧端来温水拿来毛巾和护士一起为其一点点的擦洗，干净后又为其换上干净的衣服被褥。当患者家属赶到时感动的掉下了眼泪，周围患者也非常震撼，通过她们的无私奉献赢得了患者的尊重。护士这种视病人如亲人、细心、耐心、无微不至地关心病人的事迹，数不胜数。

护理服务工作总结 篇2

20xx年为贯彻落实卫计委关于“进一步深化优质护理、改善护理服务”活动，我大内科认真学习其核心精髓、积极响应、全力以赴投入到“优质护理服务”活动中，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，通过活动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，科室之间互相学习，彼此借鉴，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。下设大内科、大外科、大门急诊三个护理单元。我大内科由科护士长杨跃敏老师带队负责，提高认识，统一思想，积极投入到优质护理活动中

2、大内科深入科室与护士座谈，将卫计委关于“进一步深化优质护理、改善护理服务”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讨论，临床护士长及护士结合本科实际，提出自己对开展优质护理的想法和好的建议。达到全院统一思想，转变护理服务理念的目的。

3、护理部组织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，为开展优质护理工作奠定基础。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。

4、护士长通过开展每月定期考核、月底总结的'方法实施动态管理的工作模式，达到树立先进典型，发挥带动作用。

二、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、临床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。科室护士群力群策、出谋划策、开动脑筋、积极配合护士长工作。

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、科室开展自评自查工作，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、满意”的护理服务。

三、加强管理，严把护理质量关，确保护理安全

1、要求护士严格遵守护理核心制度、各项规章制度及各项操作规程，严把护理质量关，防范护理差错事故的发生。做到事前有评估有告知，事后有措施有改进。真正做到心中有数，工作按标准完成。

2、充分发挥护理质控小组的作用，调动质控小组成员的积极性与责任心，能够做到主动承担检查责任，帮助科里同事共同进步。

3、亲力亲为，切实做到班班查、日日看、周周小结、月月总结，使护士自觉提高护理质量。

4、我大内科每月督导各临床内科系统进一步完善科室各项护理管理制度、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。

5、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。

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。根据科室护理工作量及理人力配置情况将

护士责任分组，设置责任组长、责任护士。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。各科室根据本科室医疗护理重点不同而形成的弹性排班也有不同。

4、简化护理文书，缩短书写时间。制定各种表格式护理记单，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，最大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。

5、规范及更新工作流程，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。各科室落实专科特色护理服务

6、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，洗头日、院感日等保障基础护理的落实。通过落实基础护理，护士主动服务和人文服务意识增强，对患者细心照顾和真挚关怀，融洽了护患关系，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，为临床各科室提供有力保障。

六、加强培训，提高素质

1、每月按计划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。各内科病区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，最大限度保障护理安全。

七、加强监控，保障质量

1、护理部制作护理安全警示标识，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。

4、每月各病区对不良事件进行追踪、分析、讨论、总结达到持续改进。

八、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、科室重新修订并形成了各项风险事件的护理应急管理预案。预案贯穿护理操作、处置、配合抢救各环节和过程。对科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，护理部领导现场点评，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、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，形成了良好的护理工作氛围。
- 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。

护理服务工作总结 篇3

根据年初护理工作计划，优质护理工作继续在科室深入进行，在服务过程中，以患者满意为总体目标，本着“以病人为中心，以满意为核心，以质量为重”的服务理念，提高了细节服务意识。在医疗安全方面，注重专科技能的培训，加强危重病人管理，夯实基础护理，使患者的安全得到保证，做到了让社会满意、医院满意、患者满意，现总结如下。

一、组织培训学习开展优质护理实施方案

1、组织科室护理人员参加医院及科室组织的护士礼仪培训，以提升护理服务质量的培训，强化培训内容，在培养护士日常礼仪的基础上，抓好护士的职业形象，组织学习护患沟通技巧，做到来有应声，问有答声，操作有问候声，出院有送声，规范科室常用护理操作用语，鼓励科室护患沟通标兵进行言传身教，将礼仪服务运用于护理工作的各个环节。2、组织全科护士学习护理部下发的“20xx年优质护理服务工作方案”和《住院患者基础护理服务项目试行》，学习优质护理服务病房评价标准，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

1、科室根据人员结构，结合工作需要实行弹性排班，护士进行分层使用，充分调动了护士的积极性，病人的治疗护理有计划执行，提高了安全意识。

2、在核定实际工作量的基础上，保障晨晚间护理人数，确保晨晚间护理，保证责任班护士的力量，保证护理工作的安全。

3、实行值班轮换制，每两周调换白班、夜班组人员一次，做到人人参与生活护理。

三、简化护理工作流程

1、实行了抢救车封存，避免护士重复多次检查。

2、制定了各班工作流程，使护士工作有据可循。

3、将补液病人的补液瓶（下一组）统一放置于治疗车上，推车进行巡视，减少护士频繁来回进治疗室取液次数，增加了护士停留于病房的时间，执行床边服务，做到有陪无护。

4、使用移动工作站系统，取消床尾卡，使用床头卡，为护士巡视查看、核对病人信息、护士长检查提供了方便，保证了护理安全。

四、创新工作模式，实施全程护理

1、实行小组护士负责，护理组长技术把关工作模式。科室结合护士分层管理，患者病情、护理难度、技术要求等要素对护士进行合理分组，护理患者实行小组负责制，构建护理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。责任护士能够从细微处关注患者，按照病人需要提供个性化护理。护理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，体现新老搭配，分层使用。

2、转变护理观念，落实基础护理。护士长定时跟班监控基础护理环节质量，使护士认识到基础护理工作在治疗疾病中的重要性，主动把应做的基础护理工作承担起来，注重细节，执行护理工作周计划，周二为患者剪指（趾）甲、周三洗头、周四擦浴，晚间为每位患者发放洗脚水，使晨晚间护理质量得到了落实。在做基础护理的同时融入健康教育，转变护士重专业、轻基础、重技术、轻服务的观念，使护理工作真正做到“三贴近”，收到“三满意”效果。

3、倡导人性化服务，为病人提供舒适护理。科室为了预防术后护理并发症，对高龄、消瘦、术后患者及时提供气垫床预防压疮；对术后不能下床活动患者，每日进行气压治疗预防下肢深静脉血栓；在医院的支持下，科室制作了相关疾病知识宣传栏并将之挂在走廊，使患者可以直观了解。

4、增添服务设施，营造家的氛围。在医院的大力支持下，改善了病人住院环境。在厕所及过道安装扶手，放置防跌倒等警示标示，在病房张贴“预防跌倒十知道”宣传卡，保障住院病人安全；科室也制作了便民袋及便民盒等，使病人住院像

在家一样舒适方便。

5、简化书写文书，增加临“床”时间。医院为减轻护理工作，保证护理安全，安装实施了移动护理工作系统，采取电子护理表格化的书写，大大减少了护士用于记录的时间，使护士有更多时间为患者提供直接护理服务，把时间还给护士，把护士还给病人，确保优质护理软环境的达标。

6、终末消毒处理。实行责任护士—卫生员—责任护士联动措施，及时对出院患者床位进行终末消毒，为迎接新住院患者提供良好的就医环境。

五、广泛征求意见，切实改进工作

开展优质护理服务活动以来，科室每月对活动情况进行小结，查找活动中存在的问题，进行原因分析，提出整改措施。每月召开一次工体会，由护士用多媒体方式讲解一种疾病知识，普及宣教，同时对患者及家属广泛征求意见建议，了解患者的感受，及时解答，加强与患者的沟通。科室对质量好、服务好的护理人员给予表扬和奖励，对服务遭到投诉的及时查处并积极整改，不断的改进了工作，护士长坚持每天数次不定期巡视病房，了解病人的需要，意见及建议，及时改进工作。

六、加强安全管理，强化质量意识

1、组织护理人员认真学习各项规章制度，落实患者跌倒、坠床、压疮等意外事件的预防措施。为住院患者佩戴腕带，做到了患者身份的有效识别。将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，从而杜绝了各种不必要的安全隐患及医疗纠纷的发生。

2、加强药品管理，尤其高危及毒麻限剧类药的管理，有登记有去向，并对个别药物用后不良反应进行观察并制定防范流程。毒麻、急救药品器械做到了“四定五专”，抢救药械完好率达100%。

3、利用晨会及业务学习时间组织护理人员进行护理缺陷案例讨论，为大家敲响警钟，提高护理安全意识。

七、存在的不足

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，主要表现在以下几个方面：

(一) 低年资护理人员的沟通技能不足，专业技术能力不足；

(二) 部分工作人员观念未完全转变，工作主动性差，未做到主动服务及感动服务；

(三) 责任护士健康教育水平参差不齐；

(四) 病房无微波炉，无法为患者的食物加热；

(五) 护理文质量待进一步提高，以危重护理记录为突出问题。针对以上问题，我们将在在新的一年里做好计划，加强低年资护理人员沟通技能培训，努力提高沟通交流的能力和解决问题的能力。下大力抓好护理文书的质量，同时加强思想教育，转变观念，把被动服务变为主动服务、感动服务，提高患者的满意度，提高患者的住院体验。尽可能改善现有的住院环境，为患者提高一个舒适、安全的住院环境。

护理服务工作总结 篇4

我中心积极响应卫生部确定的“优质护理服务示范工程”，按年初工作方案将妇产科病区作为优质护理服务示范病房，在这一年里，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。

1、根据工作需要实行责任护士包干患者，负责病人的生活护理、病情观察、治疗、康复、健康指导等，为患者提供连续、全程无缝隙的护理。

2、排班周期为一个月，护士们可以了解自己一个月的排班，有效调控自己的时间。

3、增加薄弱时间段的护理人员，主要处理上午输液及晚间护理。

1、为每一位新入院的患者做好清洁护理，根据患者的具体情况，有效落实基础护理的服务项目。给危重患者做口腔护理，保持口腔清洁，按需要给予翻身、拍背、协助排痰，必要时给予吸痰，指导有效咳嗽。根据病情选择合适的卧位。指导并协助患者进行床上活动和肢体的功能锻炼。对生活能够自理或部分自理的患者，在病情允许的情况下，我们鼓励患者自己做好部分生活护理，增加病人战胜疾病的信心，减轻病人的病人角色依赖。

2、加强晨晚间护理：每天早上由早班护士整理床单元，必要时更换床单及被套，询问夜间睡眠等情况；晚上由护理班整理患者床单元，开窗通风，为病人创造一个良好的睡眠环境；为生活不能自理的患者做好晨晚间护理。

3、加强了安全护理：加强病人身份识别(床头卡)使用安全警示标识，如防摔倒，对于年老、危重的患者给予护栏等保护措施；危重患者外出检查由护士陪检，确保患者安全。

1、入院时护士主动热情的自我介绍，进行入院告知：向病人或家属介绍管床医生和护士、病区护士长，详细介绍病区环境、呼叫铃的使用、作息时间及有关管理规定等，减轻患者住院的陌生感或孤独感。入住后再根据患者的病情分阶段性的进行健康教育，讲解疾病的有关知识，饮食指导，排便护理，休息指导等等；

1、落实了巡视制度，护士根据所管患者的护理级别，能按护理级别按时巡视患者的病情，对患者的病情能全面掌握。

2、落实了特级护理患者的晨晚间护理、口腔护理、饮食护理、卧位护理、床上擦浴、管道护理等一系列护理，确保患者在住院期间干净、整洁、舒适。

科室开展优质护理以来，我们制定了优质护理服务理念，护理服务承诺以及优质护理宗旨；要求护士“坚持以病人为中心，以质量为核心”的服务宗旨，树立“尊重，理解，关爱”的服务理念，发扬“敬业，爱院，创新，奉献，仁爱”的精神。工作主动热情，温馨护理，微笑服务，接待患者做到“五主动”：主动起立、接物、问候、自我介绍、入院介绍。

本着一切为病人的服务理念，在现有的病区环境下采取多种措施，努力为病人创造一个安静、整洁、舒适、安全的环境，让病人住着舒心，进一步提高病员满意度。针对患者反映的病房环境有待改善的问题，把加强病房卫生管理作为改善病区环境工作的重点工作。每天早上做晨间护理时，由护士把每一位病人的床头柜的杂物收纳整齐，及时更换病人的床单被套。在每天四次的查房过程中，对于发现的卫生问题，及时反馈给护工进行清扫。加强病房卫生死角的打扫。经过我们的努力，现在的病房较之以前发生了很大的改观，床头柜无杂物，整齐划一，床单元干净、整洁、舒适。地面无垃圾，无水渍。

配合优质护理的开展，我们设立了意见箱，收集病人的意见，并下放满意度调查表，不定期满意度调查。中心把病人的意见及时反馈给我们，以便改进我们的工作。以求真实客观的对我们的工作做一评判。正因为有了意见箱和满意的调查才使我们的工作有了更快更稳得发展。

为了能更好的开展工作，及时发现工作中的不足，每天由护士长带护士在早晨、中午下班前、下午上班时、下午下班前查四次病房，主要检查病人的基础护理、专科护理是否到位，健康教育是否已掌握。

1、个别护士没有转变服务观念，工作比较松懈。个别班如午间12点以后，下午2点护士巡回不够。

2、低年资护士的理论水平欠缺及技术操作不够规范

3、病房的卫生还是不够整洁，特别是下午时间段的卫生，卫生间里不够干燥，有异味，而且没有防滑垫。

4、部分基础护理的项目未得到有效地落实，有待进一步的加强。

下一步我们将加大宣传力度，进一步营造氛围，在细节服务、环境卫生和健康教育方面再下功夫，继续主动加强巡视，减少患者呼叫次数，夯实基础护理，加强与患者的有效沟通，在病区增加温馨提示，加强护理人员的理论知识及技术操作的培训。切实为住院患者提供及时准确个性化的优质护理服务，边摸索，边改进，边完善，不断总结经验，力争快速提升优质护理服务质量，努力做到使患者满意，政府满意，社会满意。

护理服务工作总结 篇5

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。

护理服务工作总结 篇6

为深入贯彻落实卫生部“优质护理服务示范工程”的活动要求，在院领导大力支持下，我院积极开展了“优质护理服务示范工程”活动，在这一年多的活动中，我们结合医院实际，严格落实基础护理工作，自查自纠，完善整改方案，在持续改进和提高临床护理质量方面取得了一定的成效，现将一年上半年的“优质护理服务示范工程”做一总结：

一、完善制度明确职责

进一步贯彻落实《护士条例》，认真贯彻执行《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》的要求，切实加强护理管理，规范距离服务，落实护理工作，夯实基础护理。制定了各科《护士长岗位职责》、《护士岗位责任制》，要求护理人员严格按照以上规章制度要求自己，遵守各项法规准则来进行工作。

二、理清思路切实落实

1、创造真诚的爱心服务环境，把患者当成自己的亲人。让患者对医院产生信任和满意度。我院要求，在亲情化服务中要求换位思考，关爱患者，主动关心、解决患者的生活需要和困难。与患者交流时态度和蔼，为患者所想，不断给予心理上的支持和安慰。

2、实行弹性排班制度，增加高峰时间段、薄弱时间段的护士人数，保证护理工作的连续性和工作的质量，确保护理工作落到实处。

3、严格基础护理的落实，结合专科护理的特色，不断丰富和拓展对患者的护理服务，提供个性化服务，重视患者个体差异，在做基础护理的同时融入健康教育，既增加了基础护理，也增进了护患关系，促进护理工作更加贴近患者、贴近临床、贴近社会。

4、护理部每个月对试点科室的护理质量监督、检查、考核、评价，同时每月向病人发放调查问卷调查表，了解病人满意度，做到一月一汇总，一季度一统计，对存在的问题及时解决，并在护士长例会上进行讨论，是护理质量不断得到持续改进。

三、加大协作保障到位

加强各职能部门团结协作，不断完善检验、b超、后勤部门的保障工作，为优质护理服务提供了强有力的后勤保障。后勤科坚持对科室下收、下送、下修，以保证临床一线的需求。供应室、洗衣房等部门主动为临床服务，使护士们集中精力为病人服务，力争做到“把时间还给护士，把护士还给病人。”

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：患者受益是落脚点，护士满意是长效提效的保障。

护理服务工作总结 篇7

xx年通过开展“优质护理服务”及“创建品牌科室”活动，我科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，确保创建活动顺利开展。

护士长和科主任高度重视“优质护理服务示范工程”活动，及时制定了活动实施方案，明确了职责和要求。为贯彻落实好通知精神，我科组织护理人员认真学习领会有关创建活动的文件精神，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。

创建一支层次分明、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，护士必须着护士服、戴护士帽、穿护士鞋、挂胸牌上岗、微笑服务、推广文明术语。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能力和业务素质方面下功夫。通过学习使护士的综合素质能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。

在创建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。解决了各班次人员不足、忙闲不均的现象，得到护士的认可。病房开展了责任制护理，分工包干，加强了护士的责任心，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，转变成现在的护士不断巡视病房，主动及时为患者提供服务，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，加强护患沟通。注重以病人为中心，强化基础护理，全面落实责任制，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，我科牢牢把握“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，合理调整提供了连续可靠的临床信息。

五、实行全程监控，持续改进护理服务质量，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。

我科为进一步深化优质护理服务，激励护理人员积极性，切实落实责任制整体护理，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，我科将继续优质护理服务，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，为人民群众提供全面优质服务，让患者满意，让社会满意。

综合科

xx年x月x日

护理服务工作总结 篇8

实习阶段对于每一个即将跨入社会走上护理岗位的护士新生都是至关重要的一段经历。现代社会激烈地市场竞争，新的医学护理模式，以及人们对健康与服务意识的增强，对我们的护理工作提出了更高的要求。而实习护生在这一过程中应充分学习和得到锻炼，在实践中进一步充实完善自己的理论，规范自己的行为，以便为自己将来的立1作打下一个好的基础。下面就几个方面的问题与人家共同学习和讨论。

1、要树立以人为本的人性化服务理念

护理的全部工作都是围绕病人入院到出院来展开的。人是一个生物体，时时刻刻有着他（她）各种生理需求和社会需求，病人则在此基础上还有疾病治疗护理的需求。护理工作除执行医嘱和护理操作有着严格的操作规程外，其他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要，就囊括了我们所有的护理工作。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。其中营造一个舒适安静的住院环境、耐心细致的入院宣教、温馨和蔼的语言沟通、体贴入微的生活护理、高度负责的人文关怀等等，都是护理工作的具体体

现，护理质量的高低均会在这曰常的点点滴滴中映出来。总之，一切以病人为中心，病人满意了，说明我们的工作就做好了。

2、要严守各项规章制度和操作规程

在护理的上作制度中，有查对制度、值班、交接班制度、执行医嘱制度、抢救工作制度、消毒隔离制度、分级护理制度等等。各项操作规程是我们的教科书上都明确规定了的。护理工作中如果没有严格的纪律和制度约束，就会一盘散沙，工作无序，正常的工作无法准确的完成。规章制度和操作规程是我们的前辈在上百年的护理实践中总结出来的，凝结了她们宝贵的经验和教训，有些是血和泪甚至生命所换来的。违了这些制度和规程，轻则延误诊查和治疗，重则可能给病人造成功能障碍甚至失去生命。所以我们只有严格遵守，才能少走弯路，少犯错误，不犯错误，从而保证医疗质量，防范护理差错事故的发生。

3、要做到四勤

人是有惰性的。特别现在生子女多，这种惰性、依赖性表现比较强烈，实习阶段要注意克服。带教老师最喜欢勤奋的学生，只有勤奋才能被人赏识，被人接受，才有更多的机会去学习更多的实践知识。四勤首先要眼勤，就是要善于观察。

①认

真观察和学习带教老师严谨的工作态度，工作安排的周密性和计划性。

②观察各项护理操作的操作流程和具体操作手法，临床上许多知识教科书上是没的，有些知识和经验只有心悟而不可言传，只有在实践中多观察，多领悟其中的要领，才会在自己的实际工作中有质的进步和飞跃。

③要勤察病情，对病区内的病人要做到心中有数，重点病人要密切观察。如手术病人存手术前后的病情观察、心脑血管病人各项生命体征的观察、各种特殊治疗和用药疗效或良应的观察等等，通过观察才能掌病人的病情变化，及时采取有效的治疗和护理手段处瑗突事件，严密的观察病情，在很程度上对于提高治疗率和抢救成功率是至关重要的。再则就是要口勤，通过言语才能沟通，但语言要讲究艺术和

职业规范，不能自以为是、杂乱无章的乱讲。包括尊敬师长语言甜蜜、求学知识勤钻好问、安抚病人话语温馨、主动询问、耐心解释、入院宣教、科普知识等等。护患关系、同事关系、师生关系处理

的好坏在很大程度上取决于语言的沟通，有了良好的人际关系，工作学习起来也就顺心多了。另外，最重要的还要手、脚勤，就是要乐于干活，主动做事。护理工作平凡而琐碎，各班工作职责只是比较粗略的分工，分工的

基础上还需要合作。相当一部分工作是没办法明确分工和量化的，但又是必须要做的。所以只要人在病区，要胜作和病人需要，都要主动去做，绝对不能等待或推诿。做好治疗护理之余还要没事找事干，多下病房了解病人各方面的状况，协助做一些生活护理，以及病房环境的整理，办公室、治疗室的清洁整理等等。在这样的勤奋工作当中你将得到比别人加倍的学习机会，同时带教老师们也愿意把更多的知识和经验传授于你。

4、做好护理文书的书写

护理文书书写质量的高低，可以映一个护士的综合素质。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的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，护理文书一定要客观，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，记录客观事实。

总之，实习过程是短暂的。但如果我们把握好了这一过程，给自己奠定了一个良好的基础和立工作准备阶段，将对自己未来的事业受益匪浅。

护理服务工作总结 篇9

根据卫生部办公厅《关于加强医院临床护理及深化“优质护理服务示范工程”活动有关工作的通知》(卫办医政发〔〕154号)文件精神，我院按照省市卫生主管部门的安排部署，有力、有序、有效地推进了“优质护理服务示范病区”创建活动，现将活动开展情况总结如下：

一、健全组织机构，制定活动方案，推进“优质护理服务示范病区”创建活动顺利开展。

优质护理服务示范工程活动其宗旨就是“服务改革大局、夯实基础护理、改善护理服务、树立行业新风、促进医患和谐、提高患者满意度”，目的就是通过护理工作的改革使破冰前行的医改工作显现成效，通过服务的改善，管理的加强使患者从医改中受益。为此，医院高度重视，成立了以院长李都为组长，书记张佩珠、副院长李天柱、张金明为副组长，护理部、医务科、相关职能人员及科室主任、护士长为成员的“创建优质护理服务示范医院领导小组”，制定了详细周密的“创建优质护理服务示范医院活动方案”、考核细则和具体实施步骤：

第一阶段：4月启动了第一批试点病房。

第二阶段：5-10月为试点病房创建实施阶段。

第三阶段：11-12月对第一批试点病房检查、评比、分析。

第四阶段：底逐步推行至全院。

二、加强宣传，学习标准，建立健全规章制度，扎实开展基础护理工作。

(一)4月召开了全院护士大会，启动“优质护理服务示范病区”创建工作。本次大会以“强化基础护理、规范护理行为、改善护理服务”为主题，传达了全国护理工作会议精神和我院护理工作重点，强调护士要切实转变“重专业、轻基础，重技术、轻服务”的观念，坚持以人为本和“以病人为中心”的服务理念，增进护患沟通，促进医患和谐、提高患者满意度，以推进护理工作贴近患者，贴近临床，贴近社会，同时宣布了内科、外科为我院首批优质护理服务示范病区。

(二)组织全院护士长学习卫生部下发的《卫生部关于加强医院临床护理工作的通知》、省卫生厅制定的《“优质护理服务示范工程”活动方案》、《住院患者基础护理服务项目》、《基础护理工作规范》、《常用临床护理技术服务规范》等文件，领会精神实质并将资料下发到全院各科室组织护士共同学习。

(三)护理人员是推动优质护理服务的主体。通过请进来、走出去、统一培训的方式，以发挥护士在推进责任制护理开展中的所想、所为，全面提高护理人员的工作积极性和主动参与意识。并将适合我院的管理模式带回运用。

(四)制定了《县医院医院基础护理管理制度》，强化训练10项护理操作技能及护理理论考试，巩固了广大护理人员对责任制护理及核心制度、健康教育知识点的理解与运用。

(五)充实了基础护理质量控制小组成员，加大对全院基础护理质量的督查力度，并对全院护理人员进行统一调配，增加临床一线护理人员尤其是示范科室护理人员数，确保优质护理工作更好的开展。

三、改变护理工作模式，落实责任制护理。

“示范工程”活动是要建立和完善整体护理责任包干的模式，护士护理患者实行责任制包干，以确保责任护士对所负责的患者提供连续、全程的护理服务，增强护士的责任感，密切护患关系。根据这种模式，我院改变了护理工作模式。

(一)在临床病区实行小组责任制，每个小组由5—7名护士组成，分管15—20张病床，小组长由具有护师及以上职称人员担任，组员由护士以上职称人员组成，有职有责，有分工有合作，共同完成责任区病人的身心整体护理。

(二)实行了弹性排班，灵活合理配备护理人员，做到无缝隙护理，坚决杜绝治疗与护理相分离的现象，真正落实对病人的全方位整体护理。

(三)简化护理文书书写，把时间还给病人。根据卫生部新的有关护理病历书写的要求，简化护理文书书写，取消病历中一般护理记录单的书写，大力推行表格式护理文书，将新入、手术、特殊病人的特殊交班写入交班报告本，真正让护士有时间在病房，有时间在病人床旁。设计各专科书写表格，使专科记录更趋于完善。

(四)规范警示标识。使用“腕带”，严格查对制度，在全院临床各科室统一执行腕带识别标识，对易跌倒、管道脱落、坠床患者要挂标识卡，并采取防范措施。在走廊处放置“小心滑倒”等警示牌，根据不同科室的需求，制作了各种温馨提示卡：如抽血卡，发药卡等。通过细节管理，确保患者安全。

(五)坚持对全院患者实行每月护理质量满意度调查，发现问题，及时整改。

(六)院领导召集各相关职能部门进行讨论，经过院级干预，加强各个部门之间的组织协调，尤其进一步加大医院支持保障系统对护理的投入。如食堂为患者准备膳食并送到病房；水电工定期到科室巡查，发现问题，及时处理；供应室实行下收下送物品；病区内放置不锈钢椅子；放置绿色植物等以美化病房环境，功能科、检验科、放射科实行24小时值班制；尽量将护士还给病人，用全院之力共创优质护理服务。

(七)及时配置

基础护理操作所需设备，满足临床护理培训需要。

四、各示范科室结合自身特点，把握活动实质开展创建工作。

内科因卧床病人较多、基础护理工作难度和工作量大的特点，及时调整各班职责，同时优化输液流程、口服药发放流程，体现科学有效管理。在工作中实行三化一体：即基础护理技术专业化、基础护理服务个体化、基础护理工作程序化，倡导先进、

主动服务理念，走在呼叫器前、想在病人需要前、做在病人开口前；用责任心换取病人战胜疾病的信心、用耐心换取病人的欢心、用细心换取病人的舒心、用爱心换取病人的放心。

外科切实做到“五个主动、六个一句”，即“主动关心、帮助、体贴患者，主动安慰患者，主动热情接待新患者，主动巡视病房，主动相送出院”；“入院时多介绍一句、操作时多说一句、晨间护理时多问一句、术前检查前多解释一句，术后检查后多问候一句、出院时多关照一句”。

五、取得的成效

通过半年多以来优质护理服务示范工程的开展，护士与患者沟通时间明显增多，患者对护理工作满意度得到了极大提高。与去年同期相比，患者满意度由去年的97分上升到99分。基础护理工作的加强，各种安全细节、安全措施及健康宣教得以加强，使患者安全得到进一步保障，不良事件发生率降低，护理质量有了明显的提升。

六、存在问题

1. 要进一步提高护理队伍优质护理服务的思想认识，转变服务理念，把“急病人之所急，想病人之所想”真正贯穿到整个医疗服务过程中。

2. 要进一步加强护理各项技能的培训，整体提升护理操作水平和护理安全管

理。

3. 要进一步加强护患间的沟通技能培训，有效缓解医患、护患矛盾，争取患者的理解配合及支持。

总之，我们将不断的改进护理行为，使之更加贴近患者，贴近社会，形成我院的长效机制，力争今年底在全院范围内推行优质护理病房，真正做到让患者满意、社会满意、党和政府满意。

护理服务工作总结 篇10

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月一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工作、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。

护理服务工作总结 篇11

一、完善制度明确职责

进一步贯彻落实《护士条例》，认真贯彻执行《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）》、《基础护理工作规范》和《常用临床护理技术服务规范》的要求，切实加强护理管理，规范距离服务，落实护理工作，夯实基础护理。制定了各科《护士长岗位职责》、《护士岗位责任制》，要求护理人员严格按照以上规章制度要求自己，遵守各项法规准则来进行工作。

二、理清思路切实落实

1、创造真诚的爱心服务环境，把患者当成自己的亲人。让患者对医院产生信任和满意度。我院要求，在亲情化服务中要求换位思考，关爱患者，主动关心、解决患者的生活需要和困难。与患者交流时态度和蔼，为患者所想，不断给予心理上的支持和安慰。

2、实行弹性排班制度，增加高峰时间段、薄弱时间段的护士人数，保证护理工作的连续性和工作的质量，确保护理工作落到实处。

3、严格基础护理的落实，结合专科护理的特色，不断丰富和拓展对患者的护理服务，提供个性化服务，重视患者个体差异，在做基础护理的同时融入健康教育，既增加了基础护理，也增进了护患关系，促进护理工作更加贴近患者、贴近临床、贴近社会。

4、护理部每个月对试点科室的护理质量监督、检查、考核、评价，同时每月向病人发放调查问卷调查表，了解病人满意度，做到一月一汇总，一季度一统计，对存在的问题及时解决，并在护士长例会上进行讨论，是护理质量不断得到持续改进。

三、加大协作保障到位

加强各职能部门团结协作，不断完善检验、b超、后勤部门的保障工作，为优质护理服务提供了强有力的后勤保障。后勤科坚持对科室下收、下送、下修，以保证临床一线的需求。供应室、洗衣房等部门主动为临床服务，使护士们集中精力为病人服务，力争做到“把时间还给护士，把护士还给病人。”

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：患者受益是落脚点，护士满意是长效提效的保障。

护理服务工作总结 篇12

自XX年来，全国的护理工作都积极开展优质护理服务，我院各个科室都在积极开展着。我们妇产科也为其准备，行动着，作为妇产科一名护理工作者，他们也在努力提高自己的专业能力，使自己不经心中有优创，行动上也有优创。

优质护理服务是全方位的专业护理，其目的是在保证安全的基础上更舒适，让家属更舒心，病人来到医院这个陌生的环境里，内心本身就存在着恐惧，她的一个微笑，一句西、轻轻的问候你好，我是你的责任护士你现在有什么不舒服，需要我帮忙？病人脸上露出了微笑，也会给他说出身心上的不适，再来一位新病人，都会看到他亲自

带着病人在楼道里介绍病室环境。在医生办公室介绍主管医师, 护士长, 带到病房, 他都会给新病人一一介绍病房中的每一位病友, 然他们彼此认识, 对于科室的规定从他嘴里说出来, 每位病人都会欣然接受。

在担任责任护士期间, 他的每位病人的基础护理, 病情观察、治疗、沟通; 健康指导他都会亲自去做, 三个主动即主文章转载自: 心得体会频道

原文地址: 妇产科优质护理服务学习体会动健康教育, 主动观察病情, 主动更换体液是他工作的准则, 每次更换液体时, 他都会病人讲解竖着重要的做药的作用, 输的是什么液体, 让病人输液时不会有任何顾虑, 每次为病人做治疗以后, 他都会穿梭在病房中, 走到病人床前, 对各种病人做出正对性的健康教育, 又一次在病房里孕妇剖宫产后还不能下床, 宝宝拉了, 又该吃奶了, 哭闹的不停, 孩子的爸爸不知道做什么, 脸上写满了无助, 他轻轻推开门, 来, 我教你她先细心的打开孩子的包布, 为孩子更换了尿裤, 整理好孩子的衣服, 包好, 并指导孩子的爸爸如何为孩子冲奶, 水温应该在多少度, 并给孩子的爸爸示范一下, 再让孩子爸爸去做, 孩子的爸爸一直做得不是很好, 他就不厌其烦地去教, 指导孩子爸爸学会为止, 孩子安静地睡了, 产妇也露出了满意的笑容, 两口子不断的说谢谢! 其实这对我们来说是一件微不足道的事情, 但对孩子的父母来说, 她教会了他们一件非常重要的'事, 我们每个人从小事做起, 病人就会感到舒适, 病房里就会多一份和谐。

在妇产科, 产后出血塞宫纱的病人要严密观察病人的出血情况及生命体征, 她做的得非常细心, 取宫纱时她会陪病人一起到产房, 在病人的床旁为病人宽心, 并不断地安慰病人, 让每位病人都感到放心, 有她在, 病人也不会因为紧张而感到不适, 多少次他都错过了吃饭时间, 他从没说过半句怨言, 而是说只要病人好就行

每位出院的病人, 她都会到病房为其宣教, 助夫妻回家后如何照顾宝宝, 并叮嘱宝宝的疫苗接种时间, 产妇产褥期的一些注意事项, 复诊时间, 并未病人交待好那好生么东西去办理出院手续。每位病人来的时候都会给他赞誉, 并主动找她说谢谢同事们也给他投向赞誉的目光。

创新不是口号, 是一个长期持续的过程, 我们妇产科在医院里护理部的领导下, 在我们护士长的带领下, 一如既往的走下去, 我们所有的护理工作者都会用最饱满的热情。用最优质的护理服务每一位病人。

护理服务工作总结 篇13

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着的成绩, 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!

护理服务工作总结 篇14

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。

优质护理服务需做到:

1. 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。

2. 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

3. 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

4. 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，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。

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！

护理服务工作总结 篇15

为贯彻落实卫生部“优质护理服务示范工程”工作票精神，进一步加强脑外科临床护理工作，全面履行护理人员职责，落实基础护理，为华北拿着提供安全。优质。搞笑。满意的护理服务，特制定如下实施方案：

一. 组织结构

护士长：张玉霞

一组组员：

二组组员：

二. 具体实施步骤：

1. 首先转变护士服务理念，以护理安全为基础，为患者提供优质护理护理服务为内涵，组织动员全科室护理人员学习。培训，护理人员分层管理，按能力上岗，逐步转变护理服务理念。

2. 脑外五官科现有床位44张，护理人员的配置13人，其中主管护师1人，护师人，护士人，床护比达到1:0.29，共分为两大组：第一组：床位1-20、24，第二组：21-23、25-44。

3. 细化、完善护理服务流程，服务流程全程化，专人护理无缝隙。延伸护理服务层面，完善护理服务流程，为病人提供专人全过程护理服务。加强护患沟通，患者从入院开始有责任护士管理，尽可能实行全程、优质的护理，加强患者健康教育、功能锻炼及出院指导。全程无缝隙陪护使病人能够得到更全面、更个体化的医疗护理服务。做到病床分管道人，责任落实到人，对患者从入院到袁提供全程优质护理

服务。

4. 优质护理服务规范化培训：基础护理服务规范及护理技术操作规范，工作流程、各班职责、交接班的方式、基础护理项目。

5. 改变护理工作运行模式：

(1) 在原来护理工作的基础上，改变以往小组包干制的工作模式，实行扁平化包干制。将原先由责护组长、责任护士、低年资护士各司其职的“小组三层级”护理模式拉平到包括护士长在内的人人包干患者，即一个护士负责6-8名患者，从入院到出院，从术前到术后，负责所包干病床患者全部的基础护理、病情观察、用药、治疗、沟通和健康指导等各项护理任务，为患者提供全程、全面的优质护理服务。

(2) 转变护士观念形成：人人都是责任制护士，护士分层不分等。

(3) 实行责任制小组包干制。按护士长-责任护士-辅助护士模式开展工作。

(4) 实行资深护士和资浅护士配对工作制。

(5) 对危、重病人实行陪而不护，柔情陪护。

(6) 责任护士承包的床位相对固定，弹性排班，护士长每日根据病人情况、护理工作量、护理技术等要求动态调配，分层使用。

6. 调整护士排班方式，除主班和治疗班外，实行apn班，合理弹性排班：

a班：护士4-5名，时间：7:30-15:30.

p班：护士1-2名，时间：15:30-0:30.

n班：护士1名，时间：0:30-8:00.

(1)增加高峰工作段(如晨间护理时间)、薄弱时间段(节假日)、夜班的护士人力，确保基础护理工落实到实处，保证护理工作的连续性和工作质量。

(2)为适应患者晨间护理的需要由过去早八点上班改为七点半上班。

(3)为保证晚间护理切实得到落实，增加了两头班即6-10班，保证了晚间护理人力，协助病人洗脸、整理床单位及熄灯等。

7、加强基础护理：以满足患者需求为切入点，提高基础护理质量。落实岗位职责，不依赖家属做基础护理；加强病房巡视(危重患者至少30分钟1次；一级护理至少1小时1次；二级护理至少2小时1次，相关护理措施到位)；对患者进行健康教育和各项告知；将病情“十知道”和患者是否满意作为考核的标尺；落实门急诊患者交接制度，手术访视制度和交接制度。

8、简化护理病历书写，取消不必要的护理文件书写，临床护士每天书写护理文书时间原则上不超过半小时，从而减少护士书写的时间，把护士的时间更多的用于病人身上。

9、注重安全环节质量管理：

(1)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，护理部制作了各种安全标识，如跌倒标识、预防护理意外标识、预防压疮标识、预防脱管标识、绝对卧床标识、用药安全标识、患者交接、翻身卡等，不仅规范了护士的工作行为，更重要的是减少和杜绝了不良事件的发生。

(2)护理各种体位垫的应用不仅满足了患者的需求，保证了护理安

全，同时也提高了基础护理、专科护理质量，杜绝了护理并发症。护士长每天对基础护理质量进行检查，找出存在问题，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。护士长每周抽查、总结，对检查存在困难及为您提，每周上报护理部或院办解决。

10、健全绩效考核机制

护理人员实行绩效考核，护士长制定绩效考核评分表，根据护士个人优质服务、病人表扬、工作主动性、护理安全、护理书写、理论考核、操作考核制定奖惩罚细则，并严格督查落实，由护士长和指控护士共同考核，项目进行检查和等级。护士长根据每个人护理质量、病人反馈、工作主动性加减分，每月底统计上报护理部。

护士绩效工资=人均工作量+患者满意度调查+护理质量考核结果+岗位级别。

11、建立多种形式监督评价机制

(1)每月护士长在护士长例会通报创建工作进展，使全院上下关注和支持试点病区工作进展。

(2)把患者对护理服务的感受和评价，作为护理工作优劣的评判标准。在病区醒目位置张贴公示了分级护理服务项目，建立患者意见箱，公开社会监督电话，接受患者与社会的监督。

(3)在病人出院一周内与患者联系，加强脑外、五官科的电话随访，加强跟踪随访。

(4)病人的饮食管理由医院食堂统一安排送至病区，护士送至病人

床边，接送病人检查、物质领取及运送、标本送检、中心药房发放药物、核对药物等非护理工作全部交由辅助护士、药剂科、和后勤保障部门的员工负责。

通过活动的开展，创新护理工作模式，充分调动护士工作积极性和主观能动性，改善医院服务面貌，提升患者的满意度。

护理服务工作总结 篇16

我院第一个“优质护理服务示范病房”我们外三科的全体护理人员在科主任和护士长的带领下积极行动起来，投入到优质护理服务活动中。通过到__区人民医院的学习和科室的强化训练，使我们深刻的认识到优质服务的内涵是“以病人为中心、夯实基础护理、做到服务在病人的需要之前”。

在创优中，我们积极转变工作模式，分为2个小组，实行小组分工责任包干制。作为责2组的组长，在为病人作入院宣教和住院患者作健康宣教的同时，评估住院患者各个阶段的情况，制定相应的护理计划，督导生活护理员落实基础护理和

生活护理。

有一次，我在为一位前列腺病人作入院宣教时，给病人一声亲切的问候，“大爷，你好！我是你的主管护士，某某某，”并端上一杯温暖的开水，整个病房的气氛一下子就亲切起来，再给病人一次详细的介绍，病人当时就说，“__县人民医院的服务态度比以前好多了，住院也没有那样的陌生，住院也知道个东南西北，谢谢你，熊妹，“没关系”这是我们应该做的，有什么需要请按呼叫器。”

在生活护理中，我们的工作重点就是为病人提供洗脸、洗手、洗脚、擦浴、剪指甲、订餐协助大小便等照顾。“婆婆你的头发脏了，我们给你洗个头，梳理下你的头发。”“这天气我怕洗感冒了，”“没事，我们有电吹风，给你吹干。”“你们还要给我洗头，我叫我那女儿给我梳个头，都很不耐烦，”在洗的过程中，随时询问病人的感觉，洗完后，婆婆拉着我的手说“妹儿，你比我的闺女还耐烦，还好。你们的态度真好，谢谢你们，洗了我人都要轻松好多，头也不痒了。”当时我就在想，我只是尽了我的本分，做了该做的事情，没想到为病人解决了大问题，病人舒服了，我们大家都高兴了，这样的例子还有很多很多。

在护理工作中，我们以五个一服务、五声服务、三首责任制护理服务要求自己。通过半年的实践证明，我们的满意度提升了，投诉率下降了，医疗纠纷减少了，护患关系和谐了。在此期间也存在着很多的不足：工作做得不够细、不到位主动服务意识不强，希望在以后的工作中，再接再厉，为我们的创建目标——重庆市优质护理服务示范病房而奋斗。

护理服务工作总结 篇17

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。

护理服务工作总结 篇18

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。

护理服务工作总结 篇19

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，我院积极贯彻落实卫生厅《20xx年优质护理服务工作方案》的精神和要求，开展优质护理示范工作，现将优质护理服务工作总结如下：

一、组织学习动员

20xx年6月20日在全院召开了护士长以上的干部工作会，及时传达了市县相关文件精神，并成立了以院长陈竹同志为组长的“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。业务院长陈竹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、社会满意、政府满意。护理部主任关风光对“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，后确定神经外科为我院首批“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，认真组织学习卫生厅及我院关于开展“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、全面实行护士岗位责任制，制定并落实护士的的岗位职责和工作标准，规范临床护理工作流程、明确质量标准。全面落实小组责任制整体护理，每个责任组长负责6张病床的患者，根据护理级别完成护理工作。各小组人员依据岗位职责、工作量和专业技术要求进行搭配，弹性排班，切实实现人尽其才，才尽其用。

3、以制度为标准，加强监督。根据分级护理服务内容、《住院患者基础护理

服务项目》和《基础护理工作规范》的要求，每班工作重点落到实处，强调团结协作精神，明确职责，护士长深入病房，加强沟通，与患者及家属共同对工作细则进行监督，提高护理质量，促进护患和谐。

4、优化示范病房护理人员结构，优先合理配置床护比，结合我院实际情况，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、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。

6、认真落实《分级护理制度》。建立了分级护理巡视登记，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，一般情况不使用呼叫器，提高了病人治疗的及时性。

7、根据专科特点，制定了“基础护理周安排”，如：周一护理教育及健康教育，周二大查房周四医嘱核对，每天一位病人床上擦浴、床上洗头、剪指甲，周一、周四大换床单位。每天都有重点，每项都有专人，使每一位患者都做到了“六洁、四无”，将基础护理工作落实得更到位。

8、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、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，促使病人养成健康的生活方式。随着优质护理服务的顺利开展，我们从内心真正认识到优质护理服务的重要意义，把优质护理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，护士也才找到了自己的真正价值。

护理服务工作总结 篇20

20xx年妇产科优质护理服务为深入贯彻卫生部“创建优质护理服务示范工程”的活动方案，我院于20xx年正式启动了“优质护理服务示范工程”的创建活动。我们妇产科是医院首批优质护理服务示范工程试点病区之一

优质护理服务示范工程的启动，标志着我院护理工作进入了一个新的里程。优质护理服务是应上级要求，也是病人的需要，更是我们开展护理工作的需要。我院妇产科积极组织全科护士认真学习卫生部（局）相关文件精神，并就落实细节进行了广泛深入的讨论，及时转变服务模式和管理模式，狠抓基础护理工作，认真把服务工作，细致落实到患者床边经过全科上下齐心协力的几个月的艰苦努力，我科基础护理工作得到了很大改善，护理人员专业服务技能得到了提升。

妇产科护士长作为科室的领头雁，应护理部的要求，制定培训计划，定期组织护理人员完成业务学习每周一次，每季度理论知识考核一次，督导全科护士完成继续教育任务，加强专科知识学习。制定操作训练计划，全员训练，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。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。我科派出护理人员一名到苏北人民医院进修学习，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。我科针对科室具体情况，护士长采取弹性排班，合理安排，结合性格互补、能力互补、交流技巧互补等原则组成护理工作小组。加强入院宣教，健康宣教，术前术后宣教，出院宣教以及出院后随访。基础护理新增阴道灌洗、新生儿沐浴

新生儿预防接种等护理服务项目，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理，同时完善疫苗上报及查对程序，加强疫苗管理。妇产科根据管理年验收标准，于20xx年先后2次完成产房，待产室与婴儿沐浴间的布局改造，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。同时，工休座谈、抢救药品、实习生讲课、业务学习分别责任到人，强化病人交接班制度，加强院内感染的控制，大家共同参与科室管理，有效提高了大家的积极性。

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/577131016152010001>