

护理服务活动总结

护理服务活动总结 7 篇

护理服务活动总结 1

今天下午在医院一会议室里华西护理学院的陈红主任深入浅出给我们上了一堂生动的讲课——作为一名普通的护士，应该怎么开展优质护理服务活动，感触颇深。

是的，在这次活动中，我也有过许多的迷茫，护士的地位、护士的价值、护士的付出与得到不成正比、护士的满意等等，这些究竟在哪里能够得到体现？我们工作时勤勤恳恳的付出，希望能够得到病人的认可，社会的承认，可是为什么那么难？夯实基础护理，基础护理又是什么？是生活护理吗？曾经我也有过梦想和 x，我也深深地热爱着这个职业，但当医疗的发展不能满足的需求时，一切都发生了改变。这有许多方方面面的原因，作为一名护士，我也在思考，思考我们自己的路应该怎么样走？前段时间，东院长曾经给迷茫的我们指出了一条三专的发展道路，是的，护理事业要发展，就必须要有自己的特色，护理事业要得到社会的尊重，首先我们自己得尊重护士这个职业。在急诊科工作久了，每天面对形形色色的病人，有时真的很麻木，每天机械的重复着输液、肌肉注射这些工作，不知道自己的价值在哪里？如果再被病人无端指责、醉酒病人无理取闹的话，觉得委屈，更觉得前途暗淡无光，可是只要一句病人的“谢谢了”便让所有的阴霾一扫而光。是的，能被病人真诚的理解和信任，能得到病人的认可，比什么都强，而这些简简单单用手去工作肯定是实现不了的，我们用匠人的标准严格要求自己，为病人做每项操作时规范操作，能为与病人建立良好的关系打下坚实的基础，用专家的眼光和标准去评估病人的需求，尽可能去满足病人疾病时的心理需要，能进一步与病人建立信任关系；如果在病人疾病过程中，能够用心去付出，去理解病人，设身处地的为病人着想，病人会真诚的谢谢你，因为他感受到了你的真心，感受到了你的爱，感受到了你专业特色的魅力服务！

有一次在急诊科上夜班，一名患儿高热不退，持续 40 度多，家长

很着急，一次一次地去找医生，吃药、x、输液、物理降温都用上了，患儿还是高烧不退。患儿家长开始对急诊科有意见了，认为将小孩送到医院来就该让体温降下去，关键是家长担心患儿高热惊厥，将心比心，如果你家的小孩也高热不退，你肯定也会很着急的，在这种情况下，我了解情况，去做患儿家长的思想工作，仔细地询问他们为患儿做的每一步降温措施，发现他们给小孩喂药的剂量不对，应该是 5ml，喂成了 4ml，当然量不够，退热效果肯定不好，而且患儿喝了还吐了，那更是一点效果都没有了。当我把这些讲给家长听的时候，家长马上就给患儿喂了 5ml，可是没过多久，患儿就又吐了，我在想，患儿为什么会吐，是因为他疾病的原因吗？还是因为喂得太急了？亦或是因为味道的原因（这个药的味道甜甜的有点涩口）？原来是喂得急再加上患儿不喜欢这种味道，一喝下去就忍受不了全吐了，知道了原因，我采取了另一种方法，首先是做患儿的工作，取得他的配合，再将药分成五等份，每一等份喝了后马上喝点水，患儿没有不适感觉赶快喝剩余量，就这样患儿很快将退热药全喝完了，而且没有再吐。半个小时后，患儿热退了，甜甜的睡着了。家长高兴极了，言语间我能感受到家长的信任和深深的谢意，那一刻我感觉到了我的价值，我为患儿解除了病痛，虽然疾病仍然有反复，但是在那一刻，我和患儿及患儿的家长的心是相通的，我们一起共同战胜了疾病！这只是急诊科的一件小事，可是就是这些小事让我觉得我的工作是有价值的，我只要用心的工作就能得到病人的认可，这对我们这时候迷茫的心灵来说是一剂良药，这同时也甘甜了我的心，给了我希望。优质护理活动是什么？是我与病人之间心灵相通的那把钥匙，用好了这把钥匙，病人和我感受到的就是灿烂的阳光。

护士的工作是普通而平凡的，这里没有鲜花，这里也没有掌声，要得到病人的认可，社会的承认，优质护理活动势在必行，而这项活动的有效性则依靠每一名护士来保证。一个人的力量是微小的，一个群体的力量是巨大的，工作每天都在做，工作做好则靠每一名护士姐妹的努力，工作做细也要靠大家的众志成城，也许我们的工作现在得不到病人的认可，但是只要我们每名护士姐妹们都在真诚的付出，都

在用真心为病人解除病痛的折磨，都用好了那把钥匙，我们的价值实现，病人、社会对我们的认可都将会实现！

护理服务活动总结 2

20xx 年，医院组织开展了以“提升职业素质、优化护理服务”为主题的优质护理服务活动。科室也以此为契机，全面深化了护理工作内涵，提升了护理服务水平。为持续改进护理质量，现总结如下：

一、全面提升职业素质、优化护理服务

加强了基础理论知识的培训，使护理人员综合素质及专业能力得到了提高。从“三基三严”入手，组织培训，内容包括基础理论、专科护理、法律法规、服务意识，强化基础护理及分级护理的落实，从而保证护理服务质量。

加强了护理专业技术操作培训。按照有关护士岗位技能所规定的训练项目，有计划的对护士进行了技能操作培训与考核，直至合格。

加强了护士礼仪规范学习。强化护士注重“美的仪表、礼貌的语言、落落大方的礼节”的意识，使患者感到被理解、被尊重，从而促进疾病的康复。

培训专科护理骨干，提高临床护士的实际工作能力。采取各种形式的学习培训，提高护理人员观察病情、落实护理措施、记录护理文书的业务素质。

二、加强制度管理，确保护理安全

强化医疗安全核心制度及各种护理操作规范、流程、各种常规的落实。

加强了病人重点环节的管理，如病人转运、交接、身份核查等，建立并完善护理流程及管理评价程序。抓住护士交接班、护理查房等关键环节，加强护理管理目标的落实。

加强了护理安全监控管理，每月组织科室进行护理安全隐患排查及护理差错、护理不良事件的原因分析讨论，分析发生的原因，应吸取的教训，提出防范措施与改进措施。

每周对科室在病房管理、基础护理、护理安全、病历文书书写、护士仪表、消毒隔离等进行不定期的抽查，对存在的问题立即指出并

限期反馈。全年无重大安全事故发生。

三、夯实基础护理，建立绩效考核制度

切实加强基础护理，保持病床整洁、无异味、无污迹，物品摆设整齐规范，输液滴数与医嘱相符，勤巡视病人，及时观察发现问题，妥善解决。责任护士严格进行岗位管理与考核，并作为绩效评定依据。

每月组织科室工休座谈，定期听取患者对优质护理工作的意见和建议。每季度进行患者满意度调查，及时反馈科室。让护士树立良好的服务态度，把病人的满意作为工作的最终目标，尽可能的为病人提供方便，杜绝生、冷、硬、推诿的想象发生，全年无服务态度投诉发生。

四、严格落实责任制整体护理，加强患者健康教育

实行 APN 排班方法，弹性排班。工作忙时加班，闲时轮休，充分满足了病人需求。

责任护士从入院到出院的各种治疗给药、病情观察、基础护理以及健康教育等，为患者提供连续、全程的优质护理服务。

密切观察患者病情，及时与医师沟通，与患者沟通，对患者开展健康教育和康复指导，提供心理护理。个体宣教由责任护士根据科室常见病的治疗和护理常规、特殊饮食等，向病人做每天不少于 1 次的讲解。集体宣教由资深护士负责，内容涉及疾病的自我预防、用药的注意事项、安全防护。

深化护士分层使用，依据病人病情、护理难度和技术要求分配责任护士，危重患者由年资高、能力强的护士负责，体现能级对应。

今年，我科护理人员“以病人为中心”，以患者满意为目标，努力为患者提供了优质、安全、高效的护理服务，受到病员好评，并被授予成都市“青年文明号”称号。

护理服务活动总结 3

20xx 年 2 月，我们正式收到通知，泌尿烧伤科被指定为优质服务试点病房，看到通知全科护理姐妹既欣喜，又担心，喜的是我们在首批病房的试点名字中，说明我们平常的工作得到了大家的认可，并有一支能战斗的护理团队。忧的是病人太多，太急，太重，怕不能很好

的完成任务，为优质护理服务带一个好头。所以在压力与动力的推动下，我们积极行动起来，开始了我们的探索之路，通过近四个月的时间努力，做了一些事，也有了一些心得体会，现汇报如下：

一、活动内容：

认真学习文件精神，改变服务理念，创新优质服务模式：首先科室认真组织护理人员反复学习院内制定《关于进一步改善服务态度》《标准化服务流程》以及医院的各项规章制度，同时在全科广泛开展各项服务活动，护理工作中要求做到“三严禁、四主动、五要求”同时推四个多一点服务贯穿于护理过程始终。坚持出院病人发放健康祝福卡及电话回访。

2、建立健全规章制度：（1）、健全护理工作制度，护士绩效考核制度，泌尿烧伤科护理常规，护理工作和标准和临床护理服务规范，明确岗位职责。（2）、加强全员培训，强化服务观念，明确护士应当负责的基础护理项目及工作规范并履行到位，解决我科患者生活护理问题，减轻家庭负担，进一步深化患者和社会参与评价机制。

3、加强护理人员素质建设，提高护理服务水平：每月定期组织护理核心制度，应急预案以及业务学习，加强专科理论知识的提高，每天定专人对患者进行相关疾病的健康指导。同时通过对核心制度的学习，通过对核心制度运用到工作中，确保了病房的护理安全。

4、改革分工式，实施整体护理：（1）、推行责任制整体护理模式：认真落实我院《责任护士十包干》，并根据我科实际情况，实行护士长行政组长责任组长三级管理。做到了对患者治疗性护理和健康教育，心理护理，生活护理，做到了全方位护理。（2）弹性排班：科室以工作量为基础，结合护士意愿进行了弹性排班，增设晨晚间护理人员。

5、公示落实服务项目

将分级护理服务标准、服务内涵及服务项目、护理服务理念在病区公示，以利于患者和社会监督，责任护士根据患者护理级别、病情和自理能力，按公式内容全面提供相应的护理服务。6、夯实基础护理，提高服务内涵病区开展了无呼叫活动。利用晨会后在护士站进行当天

护理工作强调，展示了护理人员上班的风采。

二、活动成果：

经过近半年的努力，优质护理服务取得了不菲的成绩：

1、活动期间患者及家属对我们的护理服务满意度大大提升，写来大量感谢信并送来多面锦旗。

2、活动期间护理人员加强了病房巡视及积极翻身拍背，做到了无一例患者坠床事故及无压疮事故发生。

3、病区环境大大改善，优质的服务改善了病房环境，为患者营造了良好的就医环境。

4、提高了治疗水平，减少了医疗事故的发生，使患者住院时间大大缩短，同时减轻了患者负担。

三、活动体会：

①、医院及护理为病人提高的优质服务理念及行动都是有价值有意义利国、利民的一件值得倡导和坚持的事。我们应该从大处着眼，小处入手，一步一个脚印的为患者提供满意服务而作出我们的努力。

②、泌尿烧伤病房实施近半年的护理优质服务，收到了较满意的效果，首先全体护士有效的转变了服务观念，较好的克服了个性中的一些粗心、大意、毛躁等缺点。主动服务的意识更浓厚一些。也让“病人在我心中，服务在我手中”的主题在为患者的服务过程中得到了较好的体现。第二，基础护理，病室管理较前有了明显的转变。第三，健康教育活动更规范的为患者及家人提供。第四，护士的精神面貌较前有了较大的改善。

③、提供服务简单，提供优质服务却需要各方面的努力，除了必备的人员、人文素养（包括患者及家属）外，还需要国家、政府、医院、科室及个人的充足投入。他基本是以经济支持为基础，人力投入为成本，职业操守为准绳，精神奉献为依托的一项工程。

④、优质护理服务的成功，离不开医院领导、医生、医技、后勤等人员及部门的支持、理解和配合。任何只有护理一方的努力都不会取得较好的成功。

护理服务活动总结 4

xx 省友谊医院 XX 年优质护理服务工作在前期活动的基础上继续内强素质、外塑形象，创新护理服务模式，进一步推进了优质护理服务工作的深入开展，在拓展护理服务内涵上作了有益的尝试，为促进患者的整体健康，满足广大人民群众日益增长的护理服务需求等方面做出了不懈地努力。

是的，能被病人真诚的理解和信任，能得到病人的认可，比什么都强，而这些简简单单用手去工作肯定是实现不了的，我们用匠人的标准严格要求自己，为病人做每项操作时规范操作，能为与病人建立良好的关系打下坚实的基础，用专家的眼光和标准去评估病人的需求，尽可能去满足病人疾病时的心理需要，能进一步与病人建立信任关系；如果在病人疾病过程中，能够用心去付出，去理解病人，设身处地的为病人着想，病人会真诚的谢谢你，因为他感受到了你的真心，感受到了你的爱，感受到了你专业特色的魅力服务！

优化环境 提升护理服务品质

为满足优质护理服务的需要，医院对病房环境进行了改建，装修了急诊科、妇产科、外四科，增加了单人间及双人间的病房数量，装饰装修更加接近家庭化，在日常工作中，护理部及时与各科护士长、后勤人员协商病床物品更换及清洗问题，修订洗衣房物品交换单，实行洗衣房物品交接登记管理制度，协助总务科给各临床科室更换旧褥子 100 余条，增补夏凉被近百条，给患者提供舒适、整洁的住院环境，得到了患者一致好评。

合理调配 保障护理人力资源

为了确保护理质量和病人安全，保障医院工作的正常运转，根据医院目前临床护理人员的实际情况，护理部结合省、市卫生行政主管部门相关政策和要求，制定了“xx 省友谊医院成立机动护士人力资源库”方案，在护理人员紧缺的状况，护理部统筹调配护理人员 x 余次，使有限的人力资源得到优化组合，满足了临床工作需要，确保了护理安全。在日常工作中，护理部指导科室实行弹性排班，加强节假日、休息日、中午及夜间值班期间，繁忙、易疲劳时间的护理人力配备，排班做到新老搭配，相互协作，兼顾人员素质和技术水平高低的合理

分配，发挥其互补性，对一些家庭有特殊情况，健康状况差，待产和哺乳期的年轻护士，班次上给予照顾，使她们能工作家庭两不误，从而充分调动护士的积极性和主观能动性，创造工作的和谐氛围，增强了管理效能，有效提高了护理群体质量。

创新服务 落实责任制整体护理模式

中午我们主动为没有家属送饭或输液仍在进行的病人在食堂订餐并送至床旁，积极询问病人对饮食是否满意，针对病人意见，和膳食科联系，做出相应改进。

护理部积极推广责任制整体护理服务模式。继内二科之后，全院优质护理服务示范病房陆续实行了责任制整体护理服务模式，各科建立了责任护士“工作记录本”，并随身携带，使责任护士及时正确地记录病情及护理措施，得到了护士、医生和患者的肯定，现在患者问题能得到及时解答，基本体现了连续、全程的护理服务。另外，各科修订了切实可行的班次职责，一个护士负责 8-10 个患者，护患关系明显增进，尽可能地落实基础护理：陪送陪检，避免家属或患者单独进行，打饭、喂饭、协助无陪护患者上厕所等基础护理工作；规范晨、晚间护理流程，注重细节，开展贴心服务，除此之外，责任护士负责了患者的用药、治疗、沟通、健康教育、心理疏导及后期康复的全过程，患者问题能及时得到解决，护士的自我价值得到了体现。

当繁花盛开的五月悄悄降临，当万紫千红的季节换上新装时，我们记得有一位伟人在这样的日子里默默走过，她对事业的执着，对真理的求索，至今令我们感动，引导着我们一步步前进，激励着我们以实际行动完善自我，用更好的关怀和照顾患者，更多的考虑患者的需求，提供更完善的优质服务。

优质护理服务是护理工作的一次前所未有的大改革，需要护理人员改变观念以及领导的大力支持。然而在物欲横流的当今社会，无论是病人还是个别护士，在思想观念上都存在一时难以改变的局面。护士待遇低，地位低使有些护士缺乏应有的积极性。而病人及家属就基础护理这块免费并不完全满意，住院仍存在看病贵、看病难问题。仅高额的费用就对医院的满意度大打折扣。优质护理服务不但需要护士

的热情与优质的服务，还需要领导的大力支持及后勤的有力保障，如：需要购买的洗头机没有到位，送药人员没有配备，病号服没有购置，病人的营养饮食不能送达等等，这些因素都不同程度地影响了“优质护理服务”活动的顺利进行，希望在不久的将来能有大的改善。

立章建制 保障护理质量安全

当繁花盛开的五月悄悄降临，当万紫千红的季节换上新装时，我们记得有一位伟人在这样的日子里默默走过，她对事业的执着，对真理的求索，至今令我们感动，引导着我们一步步前进，激励着我们以实际行动完善自我，用更好的关怀和照顾患者，更多的考虑患者的需求，提供更完善的优质服务。

安全有序的护理工作基于各项规章制度的完善和保障，护理部结合省卫生厅、市卫生局的文件精神，先后制定了“xx省友谊医院XX年推进优质护理服务活动方案”和“xx省友谊医院XX年优质护理考评标准”，并在完善和修订了《xx省友谊医院护理人员绩效考核方案》、《xx省友谊医院护理人力资源调配方案》，督促临床科室制定和完善护理人力资源调配方案和绩效考核方案，并指导实施，绩效考核侧重护理工作数量、质量、技术难度、患者满意度等内容。大大提高了护士的工作积极性，为优质护理服务活动起到了积极的作用。护理部根据西安市卫生局下达的“护理安全标识管理内容”，《xx省友谊医院护理安全标识管理规定》、《xx省友谊医院管路标识管理规定》，并按规定内容给护理单元制作各种安全标识牌，如防坠床、防压疮、小心地滑等。形成有效的预警机制，确保了护理安全。

一科一品 体现优质护理内涵

各临床科室结合专科特点推出优质护理新举措，积极开展周到的护理服务。内一科制作“请您按时服药”“监测血糖”等温馨提示卡；内二科发放护士名片，让患者了解护士，并且提供跟踪服务；血透科为患者送上承载全体医务人员祝福的生日卡片，传达关切之情；外二科护理人员待病人如亲人，为孤寡老人提供生活帮助，联系返程车票、提供相应交通信息；外三科为重症病人成立了专门的护理小组；儿科配备生活用品小锦囊(内有梳子、指甲剪、针线包等)；肿瘤科征订报纸、书籍

等丰富住院病人的院内生活;心理科为病人提供个体化健康教育，使护理服务更贴近患者;各病区设置留言本，建立护患交流园地，了解患者的需求并尽力予以满足并建立电话随访制度，定期上门随访，扩大护理服务辐射面;门诊科室为随访病人代寄化验结果，优化随访流程;体检科强化护理职业礼仪，使工作人员行为趋于规范化，她们良好的服务在上半年陕建集团公司职工查体工作中，得到了大家一致得好评;急诊科优化了急诊服务流程，推行“一站式服务”，做好对患者的健康教育和指导;手术室为手术患者提供规范的围手术期护理，保障患者安全，体现了人文关怀。各项优质护理服务举措的实施，体现了优质护理服务内涵，和谐了医患关系。经统计，上半年患者满意度为 97.6%。

强化培训 提升护理专业技能

随着优质护理工作的深入开展，护理部不断强化护理人员行为规范，对护理人员文明用语进行现场演示训练，要求苦练基本功，提高护理人员专业技能，重新制定专科护理常规并加强学习。组织全院护士长及护理骨干开展了以“提高护理质量，拓展护理服务”为目的优质护理经验交流活动，进一步推进了优质护理服务工作的进展。选派护士长和护理骨干参加优质护理服务培训，并在医院举办优质护理服务培训班。每季度在全院范围内进行知识竞赛，对优胜者进行奖励，激发护理人员的工作热情。护理部在培训实施中，创新培训的方式方法，深化护理人员“以病人为中心”的护理理念，注重人文精神和自身素养的提高，为优质护理工作的开展保驾护航。

护理服务活动总结 5

“优质护理服务示范工程”活动是促进公立医院改革和护理事业发展的重要举措。我院自 20xx 年开展“优质护理服务示范工程”活动以来在卫生行政主管部门的指导下，在各级领导的关心支持下，结合“三好一满意”活动，进一步推进优质护理服务工作的深入开展，在拓展护理服务内涵上作了有益的尝试，为促进患者的整体健康，满足广大人民群众日益增长的护理服务需求等方面做出了不懈地努力，现将本年度我院优质护理服务工作概况总结如下。

一、领导高度重视，工作成效显著。

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/678041000107006035>