本文格式为 Word 版，下载可任意编辑

2023年门诊优质护理服务总结报告(七篇)

在当下这个社会中，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。那么什么样的报告才是有效的呢?下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读共享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

门诊优质护理服务总结报告篇一　切实落实护士执业注册和持证上岗等相关规定。全年完善新进护理人员档案16人（妇产科1人、内科4人、外科4人、全科二2人、社区科5人。办理首次注册9人，延续注册护士3人，变更注册16人。

二、 建立健全护理工作制度、规范及标准

完善护理工作规章制度、质量控制标准、各种临床护理技术临床护理技术服务规范，各类护理疾病常规、仪器、设备、和抢救物品使用制度与流程。

三、 根据护理工作实际需求，实施科学护理管理。

1、根据护理工作量，病情合理配置护理人员。

2、 护理人员分层级使用与管理：

nO 刚毕业护士或取得护士资格证不到1年护士 n1 有证护士1 — 2年内n2 有执业证护士从事临床工作2 — 5年n34 年以上护师1—3年主管护师 n44 年以上主管护师

本文格式为 Word 版，下载可任意编辑

2023年门诊优质护理服务总结报告(七篇)

采取根据人的能力大小安排工作岗位和职责，使人进其

本文格式为 Word 版，下载可任意编辑

才才尽其用事尽其力的能级管理模式。根据护士工作能力作为护士分层的首要指标，根据(患者病情护理难度技术要求)进行能级对应。将病情轻重不同的患者分派给能级不同的护士进行护理，从而保障了护理质量，保障了患者安全的同时，充分表达了护士的自身价值表达了患者对医疗服务需求的公允性。

科室根据护理人才实际状况床位数及专业特点设置分组并对科室护理人员进行能级考核。确定责任组长、责任护士及助理护士。对护士工作要求及目标随着层次的上升而增高。具有不同的绩效系数，多劳多得，优劳优酬进行综合考评：主要是根据工作数量、质量、业务能力、满意度、职业操守、劳动纪律、操作考核等方面进行考核。奖金分派系数与层次对应递增。从而表达了责、权、利的统一。给护士营造了良好的职业气氛。

能级划分为临床护士职业生涯规划确立了明晰的发展方向，利于人才培养，护理价值表达，护理内涵提高，病人满意度提高，为临床护理工作安全性和实效性提供了资源保障。

人人文库
RENRENDOC.COM
下载高清无水印

3、建立护理人员应急调配方案：　内外科护理工作量大时，进行人力增援。弹性使用排班：增加高峰工作段，(如晨间护理时间)、薄弱时间段(星期六日节假日)，确保基础护理工作落实到实处，保证护理工作的连续性和工作质

本文格式为 Word 版，下载可任意编辑

量。

4、加强护士长护理(修订护士长手册，年计划季计划月计划周计划质控培训考核考勤等)科室护士长完善护士长手册，护理部在护士长会议上查看其落实状况。

5、内科分科：3月份分内一科与内二科，为更好地服务病人(患者安全，合理使用护理人员，利于护理工作落实)

四、改善临床护理服务，深化优质护理服务模式

1、制定优质护理服务目标及内涵，细化、量化优质护理服务并落实。(从入院宣教到出院指导)

2、改革护理分工方式，实施以“病人为中心”的整体护理 。

①责任到人，病人有“唯一”责任护士。护理减少管理患者数，对病情了解更全面，服务更周到。

②分管护士对当班所分管病人实施全程护理(病情观测、基础护理、治疗、心理护理、康复和健康指导等。

五、护理岗位定期培训，分层动态管理，表达护士层级能上能下。

①护士分四级（n0、n1、n2、n3） 护理部及科室根据不同级别培训相应的内容。 n0 规章制度法律法规院感n1 优质护理服务护理文书书写常见护理技术操作和急救等 n2 专科知

识应用能力急救安全护理优质护理服务重症患者n4 护理管

本文格式为 Word 版，下载可任意编辑

理安全管理优质护理服务

②对培训内容进行阶段考核。

③考核不合格护士，护士级别降级使用。(级别不同岗位工资不同。)

开展：护理部组织培训27次(护理理论知识培训、护理技能操作培训、护理业务查房、应急预案演练—物资准备/模拟情景/人员分工/演练过程效果评价/整改措施/最终评价)。科室每月对以上四方面内容进行开展及培训(护理部培训可记入科室培训)。半年理论与操作各考核一次。

六、 护理新知识、新业务引进—护理质量持续改进方法与工具(品管圈)

提高基层主管及员工解决问题的能力，以患者导向的思想为基础，利用团队合作，进行自主改善

(步骤：前期动员护士学习逐步了解品管圈护理部有计划培训开展活动运用护理工作)

1、 品管圈活动在护理质量管理中的应用：对全院护士长和护理骨干进行护理“品管圈”专题培训。

品管圈七大管理工具(甘特图—表示工作进度计划的线条图鱼骨图—原因分析图“人机料法环”柏拉图—所搜集的数据，加以整理、分类，以寻求占最大比例的原因、状

况或位置。二八定律：柏拉图的“80/20”原理就是说明：

本文格式为 Word 版，下载可任意编辑

找出产生造成最大错误(80%)的主要因素(20%))

2、 品管圈如何开展：护理 qcc 的组织框架→主题选定→活动计划→ 目标设定→现状调查→数据收集整理→原因分析→对策拟定→实施探讨→效果确定

3、 品管圈管理工具在护理工作中运用：内科品管圈开展：课题名称—降低卧床患者压疮发生率20 。9。26审核圈名：和谐圈圈长—巩光阳辅导员—蒋瑞圈员8人外科品管圈开展：提高静脉穿刺成功率圈名：点滴圈圈长李冉辅导员—郝仙巧圈员7人。品管圈开展进度均已到实施阶段。

4、运 用qcc 管理工具对20___年可控支出绩效数据分析

(药库杂库 一 次性耗材消毒灭菌等进行分析)支出增加项目(原因)支出减少(原因)从数据中进行研究，通过分析数据， 一是评价支出管理状况，二是评价科室各项护理工作开展状况(胃管/口腔护理/尿管/压疮换药/氧气吸入等)。

七、护理安全保障落实，开展护理质量相关指标检测。

1、 制定患者身份识别、治疗、用药、手术、预防感染、预防跌倒坠床等环节的安全工作程序和措施。制定并落实重点环节应急预案。

2、 定期监测跌倒坠床压疮、择期手术并发症、管道滑脱的质控指标。

本文格式为 Word 版，下载可任意编辑

3、不良事件管理：及时主动无处罚上报—两级分析探讨—月总结分析。

4、风险管理：高危患者风险评估—预防措施—发现问题处理报告—改进措施。

全院护理不良事件发生21例(内科17例、外科5例、压疮6例、跌倒6例、感染1例、输液反应2例、导管滑脱6例：其中胃管4例/尿管1例/静脉置管1例)

八、护理优质护理服务及质量质控

开展落实医院工作固化管理护理质控实施二级质控。

二级质控：护理部每季度对临床优质护理服务及质量进行检查—反馈—整改—追踪落实。科室每月对临床优质护理服务及质量进行检查—反馈—整改—追踪落实。

九、加强供应室工作管理。

规范管理升级内涵、进行有效的质量监控：

1、修订完善供应室制度及工作中相关表格，完善各项资料归档，把好灭菌物品质量关。使供应室所有工作具有可追溯性。

2、供应室为医院临床科室提供物品消毒供应，为保障医疗质量，在手术病人增加、科室增加、住院病人增加、供应室人员不增加的状况下，环环落实：从回收、分类、清洗、枯燥、包装、消毒、灭菌，都有严格的质控标准，保障灭菌质量，提供合格的消毒灭菌物品。

本文格式为 Word 版，下载可任意编辑

3、严格把好一次性使用物品进库关， 一次性医疗用品证件齐全，保存产品信息并存档，建立了一次性使用无菌物品发放登记本，领取、发放时都认真检查，生产厂家、生产日期、有效期等标记合格，方可领取、发放。

4、每月与临床沟通，下收下送，提高工作态度，满足临床需求。

5、按消毒规范的要求，定期进行环境微生物检测、无菌物品检测、压力灭菌器效果检测。保障灭菌质量。

6、组织供应室人员参与市局供应室岗位培训和省特种设备人员岗位培训，并持证上岗。科内每月对工作人员进行供应室知识培训，严格各项技术操作规程，防止因人为因素造成的院内感染流行。

由于采取了有效的管理及质检措施，全年未发生因灭菌物品不合格引发的院内感染现象。

十、 院感管理(加强医院感染控制工作)：

1、加强培训：护理部组织培训院感相关知识6次，提高护理人员院感知识把握度，使护理人员对消毒技术规范知识把握。

2、不定期对临床科室进行督导检查，发现缺陷隐患，督促科室及时整改。指导临床护理人员正确使用医疗消毒灭菌物品及消毒剂，从而减少医院感染。保障医疗安全。

2、落实消毒隔离制度：空气消毒一般物品消毒非一次性

本文格式为 Word 版，下载可任意编辑

管道消毒各种瓶类消毒器械敷料消毒床旁隔离消毒环境卫生学检查

3、 加强职业防护(手卫生等)

4、 医疗废物管理：严格分类规范收集及时转运

存在问题：

1、 护理人力配备与一级医院的功能和任务存在一定的差距，病区护理人力配置存在护理人员短缺，护士排班方式欠科学，职称分层不合理，造成责任护士分工欠合理(根据患者病情护理难度和技术要求实施),需要进一步完善。两方面原因在一定程度影响护士为患者提供的护理质量。

2、 优质护理服务推进需进一步加强，支持保障模式存在差距。

3、 护理安全(不良事件)上报制度落实欠规范，对部分不良事件的根本原因分析针对性不强，护理安全措施落实效果继续追踪不到位。

4、 绩效管理方案考核内容不够全面，未能充分表达对护理风险高、技术难度大危重患者多的护理人员的优绩优酬。

5、 护理质量控制与管理未能有效应用相关质量管理工具进行分析、评价与追踪。

6、 病区药品管理有待加强规范，抢救车内高危药品存放

较多，护士不知晓具体管理要求，不了解高危药品种类，

本文格式为 Word 版，下载可任意编辑

医院缺乏对其用药安全的培训与指导。

门诊优质护理服务总结报告篇二

一、加强了护理管理

为了进一步加强临床护理工作，提供优质的护理服务，就要实施细化管理的工作模式，加强护理服务质量的环节管理，促进护理服务质量的全面提升，，来提高工作质量，特根据科内实际状况制定了各项规章制度及各类指引方法，如我们有《各班职责》，《责任护士职责》，《助理护士职责》，《绩效分派方案》等及各类护理要点的指引，根据流程指导了护理工作，井然有序的实施，并总结中得出经验而不断改进，初步完善。

二、 加强护士的专业培训

1、加强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提高，每天晨间学习15分钟，并给予提问，来检测护理人员把握状况，每星期两次小查房，实行轮番主讲，加强了相关知识的学习，每月科内由高年资护理人员组织业务学习一次，护理查房一次，查房内容必选科内从住院病人病情，并组织一次对危重及特别病情的病人进行病历探讨，对以新进人员，认真并及时有效的完成护理部下达的培训计划，每个月科内制定的二次科室专业知识的学习。

本文格式为 Word 版，下载可任意编辑

2、加强护理专业技术操作培训，参与医院组织的各类护理小组的科内组员，及时传达所学到的新知识，吸取他人的有效方法，而灵活的应用于临床，在工作中不断的总结经验，新进人员，科内老师轮番每月两次讲解相关专业技术操作，促进了学习的积极性，使科内护士在专业技术上得到很大的提高。

3、加强对护理人员神经康复技术的培训，请科室进修学习康复的医生就神经康复技术讲课，会康复仪器使用的护士讲解仪器的使用方法，达到科内人员人人把握，并能熟练的运用到临床，帮助患者早日康复。

4、加强护理操作规范，在科内进行护理操作培训，并由操作员来指导，严格无菌操作及流程化服务，成绩作为科内考核部分，来达到人人把握，同时也提高了护理质量。

三、加强安全管理

1、护理安全是反映护理质量高低的重要标志，是保护患者得到良好护理和优质服务的基础，每天晨会把需要注意的问提提出，每周五在科内进行工作总结，探讨工作质量，改进方法，每月进行一次防过错事故的探讨，来加强护理人员的安全意识和责任心。

2、定期的进行护理安全隐患检查，发现问题，解决问题，并从自身及科室的角度进行分析，分析事故发生的原因，吸取深刻的教训，提出防范与改进措施。

本文格式为 Word 版，下载可任意编辑

3、健全护理安全制度及处理应急预案

四、 药品、物品的管理

1、指定专人全面负责病区药品、物品、器械的领取、保管及使用，并建立帐目，分类保管，定期检查，做到帐物相符。

2、管理人员要把握各类物品的领取、使用时间，做到定期清点、保养维修，提高使用率。

3、根据药品种类、性质、针剂、内服、外用、剧毒、有明显标志，并分别放置，专人管理。药柜每周整理一次，包括清洁卫生、清点药品数量、检查药品质量，发现过期药品及变质药品，整理及时清理。发现药瓶标签与药品不符，标签模糊或经涂改者，不得使用。同类针剂但不同批号不得混放。

4、凡抢救药品，必需定放在抢救车上或设专用抽屉加锁存放，并保持一定基数，编号排列，定位存放，每次用完及时补充，每日检查，保证随时应用。

五、 创立“优质护理试点病区”，认真做好病房管理，基础护理，健康教育，使护理工作更加规范化

1、调整排班模式及护士分层管理。责任组长每日对所负责的患者进行评估，指导并督促本组护士完成病人的治疗护理工作，确保工作的落实。责任护士对所负责病人的全部治疗护理负责，内容包括病情观测，生活护理，健康教

本文格式为 Word 版，下载可任意编辑

育等。为患者提供主动优质的护理服务

2、 重视收集护理服务需求信息，主要通过了解回访看法、和住院病人，家属的交谈沟通，定时发放满意度调查表，每月科室定期召开工休座谈会一次，征求病人看法，对病人提出的要求给予最大程度的满足。加强健康教育的落实，让病人熟悉把握疾病预防康复相关医疗，护理及自我保健常识等知识。

3、 坚持了以病人为中心，以质量为核心，为病人提供优质服务的宗旨，加强护理人员医德医风建设，落实护理人员行为规范，在日常工作中要求护理人员微笑服务，文明用语。

六、 加强法律意识，规范护理文件书写

科内护理文书，脱离了病历，基本上做到了床边实时记录，在护理文书写上，缩短了书写时间，保证了书写的及时和文书的质量。

七、存在问题

1、 护理人员的整体素质仍有待进一步提高，仍需要加强专科理论及操作知识的学习

2、个别护理人员危机感不强，存在工作欠主动的现象

3、 优质服务病区尚处于摸索阶段，特别健康教育有待进一步加强

4、 神经康复治疗方面仍欠规范

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/778114143051006053