# 护理服务工作总结怎么写5篇

来源：网络 作者：明月清风 更新时间：2024-08-11

*总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。护理服务工作总结怎么写5篇一2...*

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**护理服务工作总结怎么写5篇一**

20\_\_年上半年护理部在院领导的支持下，继续深化“以病人为中心”的服务理念，紧紧围绕“改革护理模式，履行护理职责，提供优质服务，提高护理水平”的工作宗旨，全面开展优质护理服务工作。

现将工作总结如下：

1、目前，我院已全面开展“优质护理服务示范工程”活动，优质护理病房覆盖全院。

2、为提高护理质量及病人满意度，护理部积极创造条件，率领我院各病区开展护理延伸服务，包括病人出院电话随访等，病人满意度大大提高。

3、督促各护理单元完善优质护理示范工程的各项工作，护理部不定期不定时去病房检查，从查资料、查现场、查病人、查规范等全方位评价优质护理服务工作开展情况。

4、积极配备护理设施如洗头盆、吹风机等，做好基础护理，使患者感受到护理服务的改变，从而使患者的满意度得到了很大的提高，上半年满意度>98%。

5、深化小组责任制工作模式。修订各岗位各班护士资质能力要求及工作职责，指导科室根据护士层级、能力合理分组，将危重患者分配给年资高、能力强的护士负责，体现能级对应。

6、全面落实护理职责。

(1)制定责任护士考核细则，使责任护士对自己的工作内容、应尽的职责有更深刻的理解，引导责任护士对分管的病人全面履行观察病情、治疗护理、基础护理、健康指导职责。切实做到“无缝隙、全程化护理”。

(2)为了提高护士整体沟通能力和沟通技巧，护理部在强调日常健康宣教工作的基础上，还组织全院护理人员进行“护患沟通技巧”讲课，并进行实地教育、指导护士与患者沟通宣教的方式、方法、技巧、注意事项及宣教文本的应用等，为推进以沟通为特色的优质护理服务奠定了坚实的基础。

7、合理调配人力资源。护理部根据各病房(病区)护理工作量合理调配护士人力，基本满足了临床护理工作需要。

8、充分调动护士积极性。

(1)修订完善绩效考核制度，将患者满意度与护士评优评模结合与绩效考核相结合，指导科室利用好绩效考核和激励机制，充分调动护士积极性。

(2)“5.12”护士节奖励了在优质护理服务创建过程中涌现出的先进典型，以旗帜的作用和榜样的力量感召广大医护人员为护理事业的发展贡献自己的聪明才智，大力推动优质护理服务工作深入开展。

虽然在优质护理服务工作方面取得了很好的成绩，但是也存在一定的不足：

1、护理人力资源配置仍然相对不足。

2、护士护理服务意识需强化，基础护理仍有部分不到位。

3、部分护士整体内涵素质有待提高。

4、护理收费项目不健全，不能充分体现护理人员的劳动价值。

相关知识：优质护理服务介绍

入院护理

1建立良好的护患关系，护士面带微笑、起立迎接新病人，给患者和家属留下良好第一印象。

2 备好床单元。护送至床前, 妥善安置,并通知医生。完成入院体重、生命体征的收集。

3主动进行自我介绍，入院告知：向病人或家属介绍管床医生和护士、病区护士长，介绍病区环境、呼叫铃的使用、作息时间及有关管理规定等。通知辅助护士送第一壶开水到床前。

4 了解病人的主诉、症状、自理能力、心理状况。

5 如急诊入院，根据需要准备好心电监护仪、吸氧装置等。

6 鼓励患者和家属表达自己的需要和顾忌，建立信赖关系，减轻患者住院的陌生感或孤独感。

晨间护理

1 采用湿扫法清洁并整理床单元，必要时更换床单元，病员服及手术衣。

2 腹部手术半卧位(护士摇床至适当高度).必要时协助患者洗漱,喂食等。

3检查各管道固定情况，治疗完成情况。

4 晨间交流：询问夜间睡眠,疼痛,通气等情况,了解肠功能恢复情况,患者活动能力。

晚间护理

1 整理床单元，必要时予以更换。整理,理顺各种管道,健教.对不能自理的患者进行口腔护理，睡前排便护理。

2 对于术后疼痛的病人，应注意周围环境安静便于入睡。病室内电视机按时关闭，要求家属离院。

3 病重病危的病室保留廊灯，便于观察病人

4 适当关小门窗，注意温差变化

饮食护理

1 根据医嘱给予饮食指导，告知其饮食内容。

2 积极主动协助患者打饭，肠内营养患者护士做好饮食指导,调配,卫生,温度,速度等知识。

3 根据病情观察患者进食后的反应。

排泄护理

1 做好失禁的护理，及时更换潮湿的衣物，保持皮肤清洁干燥

2 留置尿管的患者进行膀胱功能锻炼。每日会阴护理2次.

卧位护理

1 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.

2 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.

3 加强巡视压疮高危患者，有压疮警报时，及时采取有效的预防措施.

4加强安全措施，防止坠床、跌倒。

舒适护理

1 患者每周剪指、趾甲一次;胃肠手术每天协助泡脚1次.

2 生活不能自理者协助更换衣物.

3 提供适宜的病室温度，嘱患者注意保暖.

4 经常开窗通风，保持空气新鲜.

5 保持病室安静、光线适宜、 操作要尽量集中，以保证患者睡眠良好.

6 晚夜间要做到三轻：走路轻、说话轻、操作轻.

术前护理

1 给予心理支持.评估手术知识,适当讲解手术配合及术后注意事项.

2 告知其禁食禁水时间、戒烟戒酒的必要性.

3 如需要给予备皮.

4 做好术前指导如：深呼吸、有效咳嗽、拍背、训练床上大小便等.

术后护理

1 准备好麻醉床，遵医嘱予心电监护、氧气吸入.

2 做好各种管道标识并妥善固定各管道，保证管道在位通畅.

3 密切观察病情变化并做好记录，如有异常，及时汇报医生.

患者安全管理

1 按等级护理要求巡视病房，了解病人九知道. 有输液巡视卡并及时记录.

2 对危重、躁动患者予约束带、护栏等保护措施. 危重病人使用腕带.

3 患者外出检查，轻病人由护工陪检，危重病人由医务人员陪检.

4 全程健康教育。住院期针对疾病知识进行个性化的教育，使病人不仅获得躯体的康复，还要获得良好的方式，树立良好的健康意识。

出院护理

1 针对患者病情及恢复情况进行出院指导(办理出院结账手续、术后注意事项、带药指导、饮食及功能锻炼，术后换药、拆线时间,发放爱心联系卡)

2 给患者填写满意度调查表并 听取患者住院期间的意见和建议. 协助办理出院手续，护送患者至院门口。.做好出院登记。.

3 对患者床单元进行终末消毒

**护理服务工作总结怎么写5篇二**

开展优质护理服务以来，助产人员坚持以“产妇为中心”的理念，大力提倡细节服务，运用沟通技巧，改善了服务态度，我们用高品位、高修养、高素质的工作风采，提高了护理质量，精心创造美的环境、美的语言、美的行为，使产妇在一个充满简单氛围中度过三个产程。受到了产妇及家属的`好评。

产妇进入待产室后，助产士实行职责制护理，产妇所有的治疗护理都由助产士来完成，助产士在床前与产妇多多沟通，开心交谈，让他们熟悉自己的同时，我们也能了解他们，明白他们有什么需求和难处，给予一些分娩知识指导，做好健康教育，落实她们的生活护理，如饮食、排尿、排便状况，多一些关心问候，护患之间一切那么自然，使孕妇和护士之间少了一些隔阂，多了一些沟通，多了一份亲切。让他们时刻感受到我们对她们的关心。负责接产的助产士透过沟通已经了解了产妇的整个身心状态，产程进展等状况，宫口开全，助产士一向陪伴在产妇身边，指导正确用力，做好心理护理，缓解其紧张情绪，胎心监测了解胎儿的宫内动态，接产时严格按照操作规程，处理好第三产程，多次按摩宫底预防产后出血，产后在产房观察两个小时，为产妇送上一杯红糖水，直到把产妇安全送回病房与护士做到无缝隙交接，助产士的工作才算完成。

产房负责着整个深州市产妇的接产工作，每个月要迎接500多个新生命，产房人员12人，四十岁以上的有六人，新进人员两人，最多的一天剖宫产接生30人，正常分娩10人，合理排班，新老搭配，分组管理，使工作有条不紊，对产妇家属都笑脸相迎，护送个个母婴都平安回到病房，家属送来煮鸡蛋和点心：“见过忙的，没见过你们这么忙的，还对我们这么有耐心，吃点东西歇歇吧!”多么朴实的话语，再累再苦，看到产妇家属的笑脸，我们也深感欣慰，病人的肯定是对我们服务的最满意的答卷。

存在问题：健康教育方面，有时候解答问题过于简单且不够全面;在分娩及剖宫产人数多时，新生儿腕带资料填写不全;护理文件书写字迹潦草。

改善措施：护士长加强监管，发现问题及时提出整改，并纳入绩效考核，与奖金挂钩;对病人提出表扬的人员要给予奖励。继续推进产房优质护理活动的开展。作为医者，最好看的是患者的笑容，作为护士，最动听的是患者和家属的“谢谢”，优质护理服务使这一切真正实现，眼下产房病区护患相处友好的格局，让护士产妇及家属看到了优质护理服务的良好开端和完美前景，我们感慨，护患之间心地距离有多远，护士真诚的付出是开启心门的密码!让每位妈妈和宝宝都健康、幸福和快乐，是我们最大的心愿!

**护理服务工作总结怎么写5篇三**

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积极配合下，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、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。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。

**护理服务工作总结怎么写5篇四**

我科启动“优质护理服务示范病房”已一段时间，在各位医生的积极配合下，在科护士长的大力支持下，在护理部领导的监督指引下，我科发生了翻天覆地的变化。

一、从排班上。打破原来的排班模式，推行人性化排班。

二、从护理工具上

三、简化护理文书。

我科率先取消护嘱本;推行表格式护理记录;简化护理记录。

四，生活护理到位。

以前是由高年资护士下达护嘱。而现在责任护士评估所包干病人的生活自理能力和病情，根据护理级别及患者的个体性进行生活护理。这样可以提高护士自主性，使每位患者得到安全有效的护理服务。但也要求护士有高度的责任心，爱心。

五、建立博客。

每位护士下班后，都会看看科室博客。有时会发发牢骚，有时会写些工作体会，看过博客就可以清楚优质护理的新动态。责任班护士也会互相交流工作体会，总结最佳工作流程，使其他人少走弯路。我们的宗旨就是一切为了患者，为了患者的一切，实施优质护理服务。

六、及时总结评价。

4月27日，优质护理服务在我科实施2周时间，护理部领导黄红友及大内科护士长邝惠冰来我科深入了解试点工作中护士们的工作情况及所面对的困难，并与我科护士长贺冬梅及全体护士进行总结讨论。会议后，就会上护士们提出的困难。护士长进行了新一轮的工作调整，例如增加帮班等。遇到问题，汇报问题，分析问题，解决问题，这样的良性循环，使每位护士更积极的投身于护理改革的热潮中。

经过以上改革，患者的满意度得到明显提高。优质护理服务仍在进行中，我们将继续摸索前进。希望以我们的责任心与激情，会为护理改革增添美丽的一笔。

**护理服务工作总结怎么写5篇五**

自全国范围内开展优质服务示范工程活动以来，全国各家医院纷纷细细解读优质服务示范工程的，每个医院、每个人的理解都不一样。我院在优质服务示范工程工程中涌现出许许多多的亮点，在博客上，我们每一天都能读到各科室在活动中呈现出的各式各样的变化，让我们从中受到启发，借鉴经验。我科在优质服务示范工程活动中，结合自身特点，将平时所做的工作做细做好，让病人在住院的过程中感受到科室的服务和文化的变化，受到病人的好评。

我科现目前护理人员严重缺乏，消化和中医科的治疗任务重，每一个住院病人都要进行输液治疗，肌肉注射和静脉推药的十分多，且因消化科病人大多需要禁食，输液组数多，以前护士都忙着应付治疗，跟病人交流的比较少，健康教育和出院指导都做的不是个性到位，且我科大多是低年资护士，在技术水平上还需进一步提高。多次满意度调查病人都反映对护士的技术水平和液体巡视以及健康指导这一块的工作满意度低。针对这一状况，科室召开全科护理人员会议，共同讨论问题的原因和根源，结合我科特点，调整工作模式和方法。首先，为保证病人能尽早输液，我科治疗班护理人员一向坚持上早班，每一天7：30到科室配置液体。同时在护理人员不足的状况下，将以前的四个职责组合并为三个职责组，每组配置2个职责护士，各选出职责组长1名，实行职责组长负责制，每一天由职责组长评估当天病人状况和护理人员状况合理将病人的各项治疗和护理工作安排到专人负责。针对消化科治疗室小，治疗车少，病人液体多，无法完全在治疗车上摆放的问题，我们实行各组先配好半数病人的液体，由1名护士先推出去输注，另一名护士继续在治疗室配置留下的一半病人的液体，待输液的护士将先前的一半液体输完以后再回治疗室推留下的病人的液体，如此运行以来，大大提高了输液的进程，保证病人每一天能在10点以前都能够输上液体，最早的时候能在9：15分就输完液体，大大提高了病人的满意度。

同时，针对病人最关心的每日有多少组液体，晚上和下午是否还需再输液，以及输液的药物名称、作用等问题，我们强行要求每个配液、输液的护士都务必在输液瓶签上写明，输液的时候务必告知病人药名、作用、输液组数、时间等。针对病人反应巡视工作差的问题，我们也实行分组承包制，由各职责组自己包干，坚决杜绝病人呼唤液体现象，一发现病人呼唤液体现象，职责组上的所有成员均受批评，此2项工作作为护士长每一天的质控重点，透过近半月的运行，收效颇丰，此刻很少再听到病人抱怨输液时间太晚，输液巡视差的问题了，护士长在征求病人意见时病人都反应此刻服务极大的改善了。

针对消化科病人出院后还需进一步的治疗和调理，我们专门制作了消化科、中医科出院指导，印制成宣传单发给病人，要求职责护士务必对每一个出院病人进行出院指导，详细交代出院注意事项，复查时间，出院流程等等，职责护士务必亲自给病人打电话回访，了解病人出院后的状况，此举也受到病人的一致好评。

其实，在优质服务示范工程活动中，我们所做的工作就是平凡的工作、平时的工作，优质服务示范工程活动并不是要求我们做很多惊天动地的大事业，只要我们扎扎实实的将平时的各项工作做细做好，将各项核心制度落到实处，让病人切实得到实惠，就是做到了让病人满意、让护士满意、让社会满意。当然，在活动持续进行的过程中，我们也会不断总结经验，探索新路子，争取将各项工作做到。

【护理服务工作总结怎么写5篇】相关推荐文章:

护理服务工作总结范文 护理工作总结(精选5篇)

医院优质护理服务工作总结

创优质护理服务工作总结

肿瘤科优质护理服务工作总结

优质护理服务工作总结2篇

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