# 最新科室优质护理服务工作总结(15篇)

来源：网络 作者：寂夜思潮 更新时间：2024-06-08

*当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？这里给大家...*

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

**科室优质护理服务工作总结篇一**

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。

2、护理部分两批启动“优质护理服务示范病房”，分别召开全体护士动员大会，提高认识，统一思想，积极投入到创建活动中。

3、护理部深入科室与护士座谈，将卫生部关于开展“优质护理服务示范工程”的精神进行解读，然后针对如何落实基础护理，丰富服务，提高护理质量等内容进行专题讨论，护士长及护士结合本院实际，提出自己对开展护理示范病房的想法和好的建议。达到全院统一思想，转变护理服务理念的目的。

4、组织示范病房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，为创建工作奠定基础。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。

二、确定示范病房

1、通过各科申报，选取了护理工作量大，危重病人多的病区：内一科、内二科、普外科病区作为“优质护理服务示范病区”。

2、各病区护士长通过开展定期考核、实施动态管理的工作模式，达到树立一批先进典型，发挥试点病房的带动作用。

三、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、试点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。

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、完善基础护理质量考核评分标准，进一步细化和量化护理质量考核指标，并将考核结果与科室及护士的业绩挂钩。

5、护理部开展自评自查工作，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”的护理服务。

6、积极招聘护士，优先满足“护理示范病房”人力资源配置，保障基础护理有效落实。

四、突出重点，拓展

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，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。

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、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。

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，为创建“优质护理服务示范病区”提供有力保障。

六、依法执业，保障安全

1、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。

2、进一步完善重点科室（内一、内二、外科、中医科）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。

七、加强培训，提高素质

1、每月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。内科、儿科、外科、骨科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。

八、加强监控，保障质量

1、护理部自制护理安全警示标识，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。

九、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、护理部重新修订并形成了25项风险事件的护理应急管理预案。预案贯穿护理操作、处置、配合抢救等各环节和过程。对高风险科室：手术室、急诊室、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、初步取得的成绩

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，形成良好的了护理工作氛围。

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。

十一、存在问题

1、医院部分职工转变观念不到位，缺乏对优质服务示范工作的理解和支持。

2、医院的支持系统需进一步完善。

3、护理垂直管理不到位。

4、护士还承担着部分护理工作以外的事情。

下一步，我们计划在内三科、门诊护理站开展优质护理服务工作，稳步推进优质护理服务，力争提高医院整体护理水平，以适应医院改革发展创新的需要。护理部将不断完善、不懈探索，努力将优质护理服务工作做实做细。

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：让我们的服务达到“患者满意、社会满意和政府满意”。

**科室优质护理服务工作总结篇二**

xx年5月我病区作为医院的重点科室，率先参加了的活动“优质护理示范”病房，6月护士长向全科护士发出了开展“优质护理服务”活动倡议书并制订了切实可行的实施方案。全体护理人员迅速行动起来，一方面护理部组织护士长及护理骨干参观学习东方医院“优质护理示范”病房，另一方面护士长组织科室认真学习《优质护理服务质量标准》，对照标准找差距，看不足，根据标准定任务，再将任务分配到个人，充分调动全科护士的积极性。在院领导的大力支持和护理部主任的精心指导下，“优质护理服务”活动于7月1日正式启动，至今已有3个月。在3个月的时间里，本病区取得了可喜的成绩。

活动开展以来，我科大力倡导细节服务，护理工作呈现出崭新面貌，护理工作更加细致，更加贴近病人。肛肠科定编床位为38张床位，开放41张床位，3个月床位使用率占100%。为了支持“优质护理服务”活动，护理部为我病区新增派护士8名，活动期间科室共有16名护理人员，为了为患者提供全程优质护理服务，我科将护理人员分为2个责任组，每个责任组的组长为高年资护师，并配有护士。根据我的特点，实行小组责任制，且弹性排班，保证每班至少有两名护理人员在班全程服务，每天在对晨晚间护理，肛肠术后病人伤口熏洗、生活照料上又增加了人力。各班岗位职责明确，责任组长对患者住院期间各个阶段进行评估，根据病人的病情、自理能力及心理需要对患者进行针对性地心理疏导及健康教育，并督促责任护士对各项护理工作的执行情况。

3个月来我科护理人员通过各项学习和培训，统一思想，提高认识，有效地提升了护理服务质量。责任组长定期对低年资护士进行基础护理、护理常规、健康教育等护理知识和技术的强化训练。基础护理工作明显比活动前更到位、更精细、更贴切。按照《优质护理服务质量标准》，肛肠科加强了各项基础护理，如：为所有病人打好开水、为术后病人协助进水、喂饭、洗漱、入厕、活动、护送检查等；加强了与病人和家属的沟通，对病人从入院到出院各时期、各环节进行健康指导，包括疾病知识、简单治疗过程、各种检查目的、各种功能训练以及饮食与活动的意义等等，使基础护理的内涵达到进一步提升。落实了病房全面巡视，及时满足病人的所需，解决病人存在的各种问题；加强了护理安全工作，对手术病人以及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，从而防范了护理意外差错的发生，及医疗纠纷的发生，保障护理安全，提高了护理质量。

短短3个月来，在院部、护理部精心指导下，经过全体护士不懈努力及护理部主任的精心指导，优质护理服务工作取得了显著成效。我科护理人员的服务意识明显增强，基础护理质量不断提高，表扬信从上半年20封上升至80封，入院及出院病人满意度逐月提高，从患者的反馈意见中，对护士的主动服务意识和关心照顾表示满意，有的患者甚至说：“亲生儿女又如何！”

在方案实施过程中我们发现，病房护士的整体年龄偏低，他们本质上喜欢做技术操作性强的工作，虽没有直接表示不原意作基础护理，然而，一旦遇到个别患者或家属语言或者行为使护士受到心理伤害时，他们就难以应对。护士的辛勤工作使患者的利益化。同时也向社会传递着和谐的音符，但他们也需要心理支持和社会认同。作为护理管理者要让护士在提供其语言沟通能力，使患者从心理上接受和尊重护士，让患者及家属真正感受到护士在帮助患者康复中发挥了重要的作用。

**科室优质护理服务工作总结篇三**

20xx年为贯彻落实卫生部“优质护理服务示范工程”活动，我院积极响应、全力以赴投入到创建“优质护理服务示范医院”活动中，采取先试点后推广的形式，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，以“试点病房”为契机，在全院范围内开展的主题为“夯实基础护理，提供满意服务”的优质护理服务活动。通过创建“优质护理示范病区”，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，我们认真思考，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。

2、护理部分两批启动“优质护理服务示范病房”，分别召开全体护士动员大会，提高认识，统一思想，积极投入到创建活动中。

3、护理部深入科室与护士座谈，将卫生部关于开展“优质护理服务示范工程”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专题讨论，护士长及护士结合本院实际，提出自己对开展护理示范病房的想法和好的建议。达到全院统一思想，转变护理服务理念的目的。

4、组织示范病房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，为创建工作奠定基础。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。

二、确定示范病房

1、通过各科申报，选取了护理工作量大，危重病人多的病区：内一科、内二科、普外科病区作为“优质护理服务示范病区”。

2、各病区护士长通过开展定期考核、实施动态管理的工作模式，达到树立一批先进典型，发挥试点病房的带动作用。

三、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、试点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。

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、完善基础护理质量考核评分标准，进一步细化和量化护理质量考核指标，并将考核结果与科室及护士的业绩挂钩。

5、护理部开展自评自查工作，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”的护理服务。

6、积极招聘护士，优先满足“护理示范病房”人力资源配置，保障基础护理有效落实。

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。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。

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，为创建“优质护理服务示范病区”提供有力保障。

六、依法执业，保障安全

1、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。

2、进一步完善重点科室（内一、内二、外科、中医科）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。

七、加强培训，提高素质

1、每月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。内科、儿科、外科、骨科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，限度保障护理安全。

八、加强监控，保障质量

1、护理部自制护理安全警示标识，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。

九、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、护理部重新修订并形成了25项风险事件的护理应急管理预案。预案贯穿护理操作、处置、配合抢救等各环节和过程。对高风险科室：手术室、急诊室、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、初步取得的成绩

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，形成良好的了护理工作氛围。

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。

十一、存在问题

1、医院部分职工转变观念不到位，缺乏对优质服务示范工作的理解和支持。

2、医院的支持系统需进一步完善。

3、护理垂直管理不到位。

4、护士还承担着部分护理工作以外的事情。

下一步，我们计划在内三科、门诊护理站开展优质护理服务工作，稳步推进优质护理服务，力争提高医院整体护理水平，以适应医院改革发展创新的需要。护理部将不断完善、不懈探索，努力将优质护理服务工作做实做细。

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：让我们的服务达到“患者满意、社会满意和政府满意”。

**科室优质护理服务工作总结篇四**

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、有效地堆进了“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》、《基础护理服务工作规范》、《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)简化护理文件书写，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。

**科室优质护理服务工作总结篇五**

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。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。

我们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，并为他们剪指甲、洗头、洗脚、皮肤护理等。在病人多、护士少的情况下，大家依然加强了晨晚间护理，提高了服务质量，病人满意度大大提高。

同时，我们也清醒的认识到，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。在优质护理服务上护理人员还有很长一段路要走，我相信，我们会走的越来越好！

曾经有人这样比喻，他说“与人相处，的距离莫过于近在咫尺却犹如天涯！”，这是一种“心的距离”。的确，授人坦诚、待人真诚是每个人心中成功的处事之道。作为护士，更是希望真正走进患者内心世界，了解他们，帮助他们。然而，一直以来护患相处却经常出现“相识容易，相处难”的尴尬局面。

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。

如今，走进外六病区的病房，护士们愉快地在自己的责任病人床前，或开心交谈，或作细心的疾病指导，或给予体贴地梳头一切都是那么自然，护患之间，护士与家属之间少了隔阂，多了一份亲切。当护士做完每一项操作，患者和家属总会诚挚地道上一声“谢谢”。是啊，患者一入院，责任护士就会热心的将他领进病房开始详细的介绍环境，介绍主管医生和自己，还有同病房病友，用餐、打水，洗漱一一道来，极为自然，转瞬间患者的陌生感消失，拉近了护患距离。清晨，病床前护士一声轻柔地问候“昨晚睡得好吗？今天看起来气色不错！”如此亲人般的关切带给患者们怎样的感动！输液了，护士详细地告诉患者每一瓶药水的功效和使用目的，患者心中的茫然消除了。检查前，护士把检查的目的、配合等注意事项一一告知，患者内心的恐惧不见了。贴心的言行让患者和家属看在眼里，记在心上。感慨动容之间，心的距离已经不远了。

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！

**科室优质护理服务工作总结篇六**

根据师市卫生局的总体部署，我院领导高度重视，护理部积极组织狠抓落实，坚持以加强内涵建设和提高技术水平为核心，扎实推进优质护理服务，努力为人民群众提供安全、优质、满意的护理服务。

一、领导重视，统一思想，全院行动

1、医院领导高度重视，一把手亲自抓，主管领导负责，由护理部牵头组织落实。加大宣传力度，加强各科室、部门间的组织协调，尤其是加大医院支持保障系统对护理的投入，用全院之力共创优质服务。

2、护理人员牢固树立“以病人为中心”的服务理念，将优质护理服务作为提高护理质量，和谐护患关系的突破口，充分调动护士工作的积极性，提高护士责任感与使命感，用心构筑“优质示范病房”。

二、稳步推进，扎实落实

1、有计划、有步骤地开展优质服务，医院五个临床科室全部推广优质护理服务，病房覆盖率100%。一切以病人为中心，倡导门诊护士的耐心与热情服务;强调手术过程患者安全第一;强化急诊护士过硬的急救技术等，让优质服务遍及全院。

2、实行人性化排班，完善工作流程，确保医疗安全。

3、完善绩效考核体系。结合实际，护士长根据护士的服务质量、数量、技术风险、护理难度和患者满意度等要素为重点，进行绩效考核，注重临床表现和工作业绩。考核过程中，大家相互交流经验，不断完善考核内容和方法，通过绩效考核，找出工作中存在的差距，进一步完善自我。

三、细化工作流程，明确岗位责任

完善、健全护理规章制度、护理技术操作规范及工作标准，对病区护理人员的工作职责重新进行修订，科学安排各班工作 1

职责，细化工作流程，查找薄弱环节，明确护理分工。为了落实管床到人，护理部主任反复与各科护士长沟通，达成共识。呼消科护士长率先响应，想方设法落实管床到人的具体措施，首先在科室从改变护理排班模式入手，重新细化工作流程，将科室护士分成两个组，按职称、年资合理搭配，使每一个病人都有自己相对固定的责任护士对其全程全面负责，同管床医生一样，熟悉自己分管的病人，进一步加强了护患沟通、健康宣教等，经常是忙得忘了下班时间。由于护士主动服务意识增强，病人满意度明显提高，很多病人都清楚自己的管床医生和护士的名字。当病人有困难、有需要时责任护士主动帮助解决。

四、夯实基础，注重专科

1、今年由于医院楼房加固工程施工，给医疗护理工作带来很多困难，但大家积极克服不利因素，始终将医疗安全放于首位，很抓基础、环节、终末质量不放松，强化管理，关注细节，严防差错事故发生，确保医疗安全，全年护理零投诉。

2、加强梯队建设，发挥护理骨干作用。今年选派某某5名护理骨干到市人民医院进修，学习结束回院后就开始在儿科推广小儿头皮静脉留置针技术，全科护士都熟练掌握了这项技术，受到病人的广泛好评。同时科室的同志们都一致认为进修后就是不一样，他们的观念彻底转变，服务更加规范，技术水平明显提高。

3、加强管理，进一步规范护士行为。护理部带领各科护士长反复学习相关文件，对照优质护理服务质量检查标准找差距，研究探讨如何落实工作方案?此项活动和一直开展的三好一满意活动的落脚点都是让患者满意，如何让患者满意?大家一致认为，作为一名护理人员，我们应认真履行职责，以患者为中心，扎扎实实地干好本职工作，努力为患者提供安全、有效、便捷的护理服务。

下半年，儿科在某某护士长的带领下，科室变化很大，以前病房凌乱的现象彻底改变。科室按照护理部的要求，认真落实责任护士管床到病人，严格执行晨间护理湿扫床，及时悬挂输液卡，液体配制好及时标注配制时间和签名，各项工作都严格按照标准去做，大家深刻体会到这些工作都是优质护理服务应该做到的。在某某的带领下，医护人员团结一心，互帮互助，共同完成各项任务。经过儿科全体人员的积极努力，全年收治病人719人，床位使用率124.8%。

4、加大健康教育力度。外妇科、儿科护士长为方便病人了解相关医学知识，结合科室特点，制定了专科健康教育手册。外妇科制定的阑尾炎病人手术前手术后健康指导，椎间盘突出健康指导等，儿科制定的小儿尿常规检查疑问解答，如何预防小儿感冒?留取尿标本时应注意什么?等等，内容通俗易懂、易记，悬挂在病房门后方便病人及家属阅读了解，对老年人、不识字的病人，护士主动到病人床头讲解，通过宣教沟通，拉近了护医患距离。

五、合理配置护理人力资源

1、结合医院实际，合理调配护士。在个别科室病人多、护士相对不足的情况下，积极抽调劳力，加强科室护理力量，确保医疗安全。

2、落实支持保障措施。关心护士的身心健康，改善护士的工作条件，20\_年医院进行楼房加固改造，使医院面貌焕然一新，团场积极为医院更换了病人床头柜，输液轨道、治疗柜、治疗车等，服务设施和办公环境的改善，极大方便了医务人员工作，同时为患者提供了较舒适的就医环境。

六、加大宣传力度，弘扬先进

定期召开护士大会和护士长会议，及时总结好的经验相互交流，探索适合我院发展的护理排班与工作流程。年终呼消科

和儿科被评为“优质护理服务示范病区”，科室评选出某某等10名“优质护理服务先进个人”。

大家的共同努力取得了骄人的业绩，全年收治病人2950人，病床使用率82.3%。

一年来，医院通过多种形式的广泛宣传，营造了推广优质护理工作的良好氛围，活动中涌现出了许多的先进事迹和先进人物，同时也使优质护理活动更加深入广泛开展，让更多的患者受益，让政府满意，群众放心。

护理工作总结11

毕业实习是每个即将踏出校门，步入社会学生来说是至关至要的，特别是我们护理专业的毕业生，面对着的是现代社会激烈的竞争市场，新的医学护理模式和社会对健康育服务意识日益增强的趋势。所有这些，都对我们毕业生提出了新的，更高的要求。我们毕业实习就是要实干，要到实际工作中去感受，去学习，去把学到的理论知识与实践结合起来。去吸收课本以外新的知识，总之，实习就是在实践中锻炼自己，不断地去充实和完善自己，使自己得到不断地进步和提高，成为一个社会和人民需要的，合格的护士。下面，我就自己八个月的毕业实习得到的收获和体会总结如下：

一、思想收获方面

1、树立为人民服务的思想和良好的工作作风

对于我们即将走上工作岗位的护士来说，为人民服务最好的体现就是怎么样更好地做好护士工作，为病人服务。首先，我们应该树立爱职业，爱医院，爱护理工作的正确思想，以做护理工作为乐，以做护理工作为荣。只有这样我们才能全心全意投入到无限的护理工作中去发扬好的医风，医德。在毕业实习前，我对为病人服务的体会还不够深，还只是停留在概念上，通过实习，通过做实际的护理工作和病人广泛地接触，看到病人从虚弱的病体走向康复，并者以健康的体魄回到工作岗位，真真切切的情况，使我感觉到我们的工作价值和意义的所在，因为我们所做的一切都是人们生活中不可缺少的部份，它是一项有益于人类健康生存和不断发展的崇高的工作。基于此因，更加深了我更好为病人服务的思想。

2、树立“以人为本”的人性化服务理念

作为一名护生，我们的护理工作都是围绕病人入院到出院来展开，人是一个生物体，时时刻刻有着他各种生活的需求和社会需求。病人则在此基础上还有疾病治疗护理的要求，护理工作除执行医嘱和护理操作有严格的操作规程外，其他大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求，就囊括了我们所有的工作。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，为病人营造一个良好的治疗环境和舒适的住院环境，耐心细致的入院宣教，温馨和蔼的语言沟通，体贴入微地生活护理，高度负责的人文关怀等等，都是我们护理工作的具体体现。护理工作质量的高低均会在日常的点点滴滴反映出来，总之，一切以病人为中心，病人满足了，说明我们的工作就做好了。

二、工作方面收获

1、要严格遵守各项规章制度和操作规程

在护理的工作制度中，有“查对制度”，“值班制度”，“交接班制度”，“执行医嘱制度”“消毒隔离制度”，“分级护理制度”等等，各项操作规程都有明确地规定。护理工作中，如果没有严格的纪律和制度，就会一盘散沙，工作无序，正常的工作就无法准确地保证和完成。规章制度，操作规程都是我们的医学前辈在数百年的护理实践中总结出来的，凝结了他们宝贵的经念和教训，这些都是血和泪，甚至用生命换来的，违反了这些制度和规程，轻则延误病人的检查和治疗，重则可能给病人造成功能障碍。甚至失去生命，。所以，我们一定要严格遵守，细心谨慎避免少犯和不犯这样的错误，最大限度地地确保医疗质量。在这方面，实习中，我就有深刻的体会，医院中，一天最忙的有时要数注射室，特别是季节发病高峰，来打针的的病人流量很高，群如蚁涌，医院增派了护士仍然忙不过来，在这样一个工作场面，如果我们不严格地遵守和认真执行“三查七对”制度，“张冠李戴”的错误都可能发生。

2、工作中要做到“四勤”

(1)、我们是“初出茅庐”的实习生，很多知识都停留在理论上，特别在护理的实际操作上，我们还不很熟练，有些东西我们甚至没有接触过，是我们知识中的盲区，因此，我们工作中必须做到“四勤”，即“勤观察”，“勤开口”，“勤走动”，“勤动手”，克服生活中的惰性行为。俗话说：“勤能补拙”，工作中的“勤奋”能受到带教老师和有工作经念老同志的赏识，“勤奋”给我们争取到更多的学习和实践机会，“勤奋”能使我们掌握的护理技能更娴熟。

(2)、勤观察

a、认真观察和学习带教老师严谨的工作态度，工作安排和周密性，计划性。

b、认真观察各项护理操作流程和。而我们只要在实践中把握机会，认真观察，就会悟出真谛这样，我们的工作就会很快得到提高，例如：在帮病人打针这点上，我的带教老师做的既快又好，经常得到病人的夸奖，我经常反复观察，其绝招有二：其一是她进针的角度把握好，且进针快，其二是她采用主动和病人交谈，分散了病人对打针的注意力，故病人不感到疼痛，她进针的“妙法”我实践了几次，果有成效。

c、勤观察病情：对病区的病人要做到心中有数，重点在要密切观察。如：手术病人在术前术后的病情观察，心脑血管病人各项生命体征的观察，各项特殊治疗和用药疗效或不良反应的观察等等，通过观察才能掌握病人的病情变化，及时地采取有效的治疗和护理手段和措施，把突发事件控制在萌芽中，例如：我在妇产科实习，有一孕妇人流后，情绪波动很大，经常表现出很痛苦的样子，经过我们多次观察，其孕妇的生命体征各项检查值都在正常范围内，如是我们判断可能是由于焦虑和恐惧心理引起的，经过我们进行思想上的交流和疏导，其孕妇克服了心理障碍，顺产出院。

(3)、勤问

在我们实习过程中，有不懂的地方，还要勤问，敢于问，不要不懂装懂，只要我们谦虚好学，勤开口，不耻下问，老师都愿意把好的操作方法，好的操作经念传授给我们，此外：对同学，对同事，我们也要勤开口，彼此交谈，作言语沟通，做到互相帮助，另外对病人我们也需笑口常开，慰语安抚，宣传科普知识，拉近医患关系，只有这样，我们的工作才有进步，渐入佳境。

(4)、勤走动

常言道：动一动，全身轻，勤走动，不仅有利于人的身心健康，勤走动也有利于我们做好护理工作。;我们每天手上工作完毕后，不妨多在病区多走走，其好处有三，其一，有利于我们观察病人的病情，做到心中有数，其二可以知道病人需要什么及时可以给予必要的，正常的帮助，其三，由于天气，医疗设备和某些病人特殊的原因，在护理工作上会出现了一些不尽人意的地方，这时我们可以及时纠正和补上，总之，勤走动便于了解情况，发现问题，便我们的工作做得更好。

(5)、勤动手

护理工作是一项技术性很强的工作，而且大多数工作都需要用手来完成，例如：给病人打针，抽血，量体温，血压，作心肺复等等，这些工作操作都讲究方法，手法和熟悉程度。另外，还有些操作不是一两天能做好的，还需“百日之功”。所以我们必须不怕麻烦，持之以恒，多做，反复练，常言道：“熟能生巧”就是这个道理。总之，我们护理实习工作，只要我们坚持“四勤”，就会学到很多东西。例如：在内科实习，我基本掌握了各种铺床法，各种注射法，口服药法和雾化吸入操作，懂得了常见疾病：胃病，消化性溃疡，肝硬化，上消化道出血等的护理，懂得了常用药物的剂量，给药途径，药物的作用及副作用及用药的注意事项，在外科和手术室，我了解了危重病人的抢救及配合护理，懂得了外科系统常见疾病，多发病和临床表现，懂得了术前术后护理，学会手术物品的准备，手术人员的准备，病人护理和手术无菌操作，在儿科：我们懂得了儿童童常见疾病的病因，临床表现及治疗原则，懂得了沐浴法，更换尿布和配奶的操作，懂得了儿科常见病，多发病等的护理，在急诊科，我们熟悉了急诊科和icu的布局，设置和管理制度，懂得了值班护士的职责以及药品怎样消毒，使用和设置。基本熟悉了对休克，大出血，急性中毒，一些病情的评估，另外也得到了如何使用监护仪，呼吸机等医疗设备。

(6)、做好护理文书的书写

护理文书书写质量的高低，可以反映一个护士的的综合素质。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，护理文书一定要容观，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，使用医学术语正确，记录真实准确。

毕业实习是短暂的，也是珍贵的，它为我们走上工作岗位奠定了基础，和准备阶段，但这只仍我们起跑线上迈出的第一步，在今后的的工作中，我们还需谦虚谨慎，戒骄戒躁，勤奋学习，吐故纳新，我们所做的工作才能更大进步。

护理工作总结12

一年以来，在医院院长和科主任的领导下，全体护理人员认真贯彻执行了20\_\_年医院的工作计划和目标。大家共同努力，尽职尽责，完成本年度的护理工作。现总结如下：

加强医德医风教育。

与一般外科相比较，整形美容外科的专业性更强、更细。如：对医者道德修养、对美、对手术安全、对保护隐私的特殊需求更需要护士全面了解相关整形美容知识。我们通过组织学习培训、知识讲座、观看录像等加强护士的职业道德。

一、加强主动服务意识、质量意识、安全意识。在完善各项护理制度基础上，进一步规范护理操作，提高护患沟通技能，从而促使护理质量提高，确保护理工作安全有效秩序有效率地运转。通过回访能及时了解顾客当时情况，并发放满意度调查表，准确、及时获取顾客的需求和反馈信息：经常听取医生的意见及时提出改进措施，同时对护士工作给于鼓励，调动她们的工作积极性，从思想上、行动上做到真正的主动服务。

二、加强护理人员培训，提高护理人员专业技能水平。整形美容外科更需突出其的专业性。我们每个月组织学习有效整形外科术前、术后的护理。每季度业务考核和技能考核一次，并实行奖罚制度。

三、加强医院的院感管理。

派人参加广东省湛江市医院协会举办的《医院感染管理》和《病案管理》学习，并组织护理人员学习《医院感染监测规范》《医院隔离技术规范》《医务人员手卫生规范》《医院感染爆发报告标准及处理管理规范》《新旧病历书写规范的异同》《医疗纠纷病案的处理》等等。

四、定期与不定期进行护理安全隐患检查，出现问题、解决问题，分析发生的原因，吸取教训，提出防范与改进措施，杜绝了严重差错及事故的发生。

五、加强各科室的抢救药和常备药品的管理：定期检查、并及时补充，注射药、内服药、外用药严格分开放置，对毒麻限制药专人专柜上锁保管。

全年未发生重大护理差错和纠纷，患者满意度达96%。

一人一针一管——灭菌执行率达100%。

急救药品完好率100%。

常规器械消毒灭菌合格率达100%。

一次性注射期、输液器焚烧100%。

护理事故发生次数为0。

存在问题：

一、手术室、清洗室布局不合理。只要是条件所限，缺少应有的清洗消毒设备。

二、护理人员是一支年轻的团队，专业水平有待提高。

护理工作总结13

20\_\_年度，根据院部整体安排及护理部工作计划，在全院护理人员的共同努力下，保质保量地完成了以下护理任务：

一、护理安全方面：

20\_\_年，护理部依然将全院护理安全工作作为各项工作的重中之重去抓，通过组织护理人员业务学习等方式，强化安全意识、规范工作流程、加强护理质控、改变护理排班，对护理工作量大的几个科室：呼吸内科、普外科、神经外科实行了双夜班、双副班工作制，还在普外科实行了小组负责制，加强了中午及晚上的护理力量，加大安全管理力度，杜绝护理安全事故及差错的发生。截止到目前，全院未发生护理事故及重大护理差错。

二、护理质控方面：

20\_\_年，全院护理质控工作的重点是病房管理、病人管理、护士仪表、规范操作、护理核心制度执行、护理文书、医院废物管理、门诊输液流程等方面。每月不定期下临床及门诊抽查或全面检查1—2次，每月初召开护士长会议进行质量反馈。对各科室发现的问题及时反馈、整改。20\_\_年度，全院护理工作质量稳步提高，保证了医疗各项工作的顺利进行。

三、职工岗位培训方面：

20\_\_年度，护理部在职工岗位培训方面做了大量的工作，取得了一定的成绩。年初派出新上任的5位护士长赴晋中一院短期进修，回来之后，护理部召开护士长专题会议，请5位护士长交流学习心得体会。20\_\_年派出6位护士长参加了山西省卫生厅举办的护士长管理学习班。全年全院还有7人次参加了全国和山西省卫生部门组织的护理学术交流会及护理短期学习班。从5月\_日开始，对近两年来新上岗的53名护士进行每周一次的培训学习，至今已坚持了7个月，按照教学计划，这个培训要到20\_\_年\_月份结束。培训内容全部是临床最常用的护理理论和护理技术，讲课老师全部为护理部和临床一线的护士长及有丰富临床经验的护师以上职称的护理人员。要求学生要认真记笔记，护理部定期对学生的笔记进行检查点评。通过7个月的学习，对新护士的业务素质有了很大的提高。另外每月护理部要组织一次护理业务学习、一次护理业务查房。各科室每月至少组织2次护理业务学习、2次护理业务查房。

四、护理竞赛

20\_\_年，护理部共进行了2项护理项目的竞赛。7月份进行了护理技术比武，比武项目为：电动吸引器吸痰、心电监护仪的使用，参赛人员为全院40岁以下的护理人员，共90人，竞赛历时2周，赛后还举行了全院护理业务学习，由裁判老师对这两项护理竞赛项目进行了点评。8月份进行了护理教学竞赛。竞赛范围为全院14个护理站。

五、“5.12”护士节活动

“5.12”护士节期间，在全院范围内开展了评选了“优秀护士”活动，共评选出70名“优秀护士”并进行了表彰，为全院护士赠送了节日礼物。董翠萍、徐素琴2位护士长被评为晋中市“优秀护士”。

六、其他工作：

1、为全院43名新来院护士及临聘护士进行了护士执业变更注册。

2、从5月份开始，由护理部牵头对中青家政保洁员进行每日质量抽查或全面检查，并于月终汇总考核结果打分，与中青家政管理费用挂钩。

3、从20\_\_年\_月份开始，护理部负责对洗衣房的管理，并与行政科合作，对全院的床单、被褥等送孝义洗衣公司洗涤，使我院的病房管理质量有了很大的改观。

护理工作总结14

20\_\_年在新的领导班子的领导下，我院护理工作取得质的变化，顺利通过等级医院的验收。

1、依照等级医院评审要求重新修定各项护理工作制度，各科常见病多发病护理常规，护理质量目标，护理质量标准，并全面开展护理质量控制。

⑴首先组织护士认真学习护理质量标准,护理质量目标,让各科制定详细的达标措施

⑵确立护理质量控制小组成员，每月对各科护理质量进行检查，每季对护理质量进行全面总结、反馈、并提出改进措施。

2、依照年初制定的培训计划，考核计划加强护士三基的培训与考核，每月培训一项护理操作，并进行考核，考核不及格者进行补考。还通过讲课形式对各科常见病、多发病的护理常规、分级护理常规、基础护理、一级护理内容进行培训。通过一年的培训，护理人员的三基理论水平及操作考试都有很大提高，我院护理人员三基考核合格率达100%，技术操作考核合格率达100%。

3、加强继续教育，提高护士身素质。我院护士参加自考本科1人，自考专科1，参加函授专科9人，其中7人已取得专科毕业证。今年有1名护士通过注册考试，我院护士取得专科毕业证的有8人，占全院护士的50%。

忙忙碌碌地一年时间很快过去，护士在紧张和忙碌中挥洒着宝贵的青春，展示着人生的价值，凝聚着辛勤的汗水和泪水，体现着崇高的敬业精神和奉献的高尚品德，工作在一线的护士，他们十几年来每天都在加班加点工作，由于护士短缺，她们不可能象大医院的护士一样正常轮休，也只是在短暂的休息后马上工作了。可即使这样，也没人叫苦叫累，任劳任怨地工作着、奋斗着。我院护士苗霞同志工作细心认真，除完成本质工作，还承担着操作的培训，是一位值得表扬的好同志，妇科护士长王雪梅，内科护士长孙淑青也是在任劳任怨地工作着，他们担任护士长，却和护士一样倒班。正是有了这样的一个个群体，才支撑起我院护理的一片天空。

护理工作总结15

20\_\_年度已经过去了，我在此年度中在两个项目中工作与学习，下面我对此年度的工作情况做以下总结：

一，20\_\_年度上半年我在哈拉海农场盛世嘉园项目的工程部工作学习，工程部负责一期的园林和道路施工和对二期的管理工作。

1，现场的原始建筑的拆除工作

(1)，认真熟悉图纸和工作流程，主动和部门领导探讨工作内容;

(2)，安排好工人的工作内容，做好工人的日常考勤;

(3)，合理安排机械的工作内容，做好机械的工作时间和车辆的车数或方量;

(4)，认真记录好施工日记，做到及时、不忘记、不漏记。

2，合理规划现场的场地和现有的有利资源，做到不反复的工作。

3，山上的规划和操作

(1)，参于规划的制定，做好完美宏图;

(2)，对山上的规划项目进行放样工作，得到部门领导的认可后方可施工;

(3)，对山上的规划项目进行细致放线，为进一步的施工做好准备工作;

(4)，对山体进行修坡整型，分别对山体操作三个造型，主动于领导沟通，通过领导认可后，按照采纳的方案进行施。同时做好工作记录。

4，对小区标志性建筑的改造工程。(钟楼)

(1)，对原始建筑的实测工作，包括长、宽、高等;

(2)，对钟楼拟建效果进行讨论以及图纸的编制;

(3)，对原始建筑上没有利用价值的部分拆除;

(4)，进行钟楼的增高和增型工作。认真安排好各项工作内容，全日负责钟楼的安全、质量和进度工作。

5，一期的外网工作，包括供暖、给水和排水。

(1)，认真熟悉图纸和工作流程，安排好工作内容;

(2)，组织实施对管道沟的放线工作;

(3)，安排机械车辆对管道沟的开槽工作，合理安排施工现场的有利资源，同时做好机械的工作时间的记录;

(4)，认真做好对沟基的检测工作，确保管道的稳定性;

(5)，全日制监管所有管道的施工安全、质量和进度工作，做到施工后一次性验收通过;

(6)，合理安排机械的回填工作，做好管道的防砸措施。

6，对一期部分道路的施工

(1)，认真熟悉图纸和工作流程;

(2)，组织和安排人员对施工道路的放线工作;

(3)，安排机械车辆对路基的开槽和整型，以及对换填部位的施工，做好路基的碾压工作;

(4)，遵守道路施工的操作规程，进行路基施工，严把质量关，做到路基要分层碾压并振实，处理好路基的平整度;

(5)，水稳层的施工，控制好配合比，工作人员要配合好施工队伍，控制好平整度，碾压和养护。

7，确定山体草坪绿化区域，配合好草坪施工人员的工作，养护草坪水系的走向以及水系的安装工作。

8，努力配合二期，并对二期的施工安全，质量，进度的监督。我在此项目中学习到了很多知识并加以实践，为此我深表感谢!

二，20\_\_年度下半年我调到八五三农场工路管理站项目工作，任材料员一职。材料在建筑工程成本中占有很大的比重，如何加强与搞好材料管理工作，提高企业的经经济效益，是企业管理中的一项重要任务。材料管理工作面广，量大，环节多，性质复杂多变，极易发生问题，通过我这几年的材料工作，我总结了以下经验。

1，健全管理制度。

企业领导要自始至终重视关心材料管理工作，对施工全过程加强管理，做到事前预测分析，事中检查落实，事后评估总结，及时发现和解决可能出现的问题，减少和避免损失。

2，要选配具有一定文化水平、较高觉悟、较好业务素质、较强事业心的人员参加材料管理工作。

明确责、权、利，充分调动积极性和主观能动性，对外打好交道，对内当好家。

3，建立一套完整的材料管理制度。

包括材料的目标管理制度、材料的供应和使用制度。以便组织材料的采购、加工、运输、储备、供应、回收和利废，并进行有效的控制、监督和考核。

4，加强材料计划管理。

施工项目材料计划是对施工项目所需材料的预测和安排，是指导和组织施工项目材料的订货、采购、加工、储备和供应的依据，是降低成本、加速资金周转、节约资金的一个重要因素。材料计划应提前做好，约在工程项目开工前必须拿出整个项目的材料用量计划，它是直接供料和控制用料的依据，是项目材料计划中的重要环节，所以要求全面、及时、准确。

5，把好材料采购关。

对采购物资实行三对比的办法，即比材料质量、比运距、比价格，坚持质量择优而选、价格择廉而买、路途挨近而运的原则，原则归原则，一定要进行一个综合的性价比，特殊情况特殊对待，要灵活的处理工作。采购人员必须做到腿勤、眼勤、嘴勤，熟悉市场行情，掌握市场动态。在采购具体材料前首先要向供料单位索取产品合格证或出厂质量证明单，并对证明单上所列各种材料、质量、数量、规格认真审查，将证明单、合格证送交验收人员和资料员。

6，严格材料进场验收制度。

对进场入库材料要严格执行验规格，验品种、验质量、验数量。7，加强周转材料管理，提高利用率。

周转材料价值高、用量大、使用期长。对周转材料管理的要求是在保证施工生产的前提下，减少占用，加速周转，延长使用寿命，防止损坏。周转材料应由施工队或项目部统一管理，及时做到随拆、随收、随清理、随修理、随保养，包干到人，堆放整齐，对于手持小型周转材料列户到人，以坏换新。对丢失或保护不善给予照价赔偿。

我在今后的工作中，一定要更加努力学习，增强自己的业务水平和业务素质，为嘉隆的发展和提高企业的经济效益，做出应有的贡献。作一名合格的嘉隆人。加油!

**科室优质护理服务工作总结篇七**

为了切实落实卫生部开展的优质护理服务示范工程活动，在院领导、护理部等的精心指导下、科主任的支持及帮助下，眼科也积极成为优质护理服务示范病区，开展优质护理服务，现将总结如下：

（一）组织学习了优质护理服务相关文件内容，，提高护理人员思想认识，转变服务观念

先后组织学习了《住院患者基础护理服务项目（试行）》、《基础护理服务工作规范》、《常用临床护理技术服务规范》、卫生部及医院《优质护理服务示范工程活动实施方案》及《护士礼仪、用语规范》，并在科内进行了抽问及考试，科室根据医院《活动方案》制定了《眼科优质护理服务活动方案》。对照标准，查找不足并进行了积极的整改。

（二）结合实际，优化了排班模式，实施责任制整体护理

为了给患者提供全程优质护理服务，眼科在护理部的指导下实行apn排班模式，在兼顾临床需要和护士意愿的情况下实行弹性排班，减少了交接班次数，实施责任分组包干制，协助医师实施诊疗计划，密切观察病情，及时与医师沟通，组长为高年资主管护师，并配有护师、护士及助理护士，组长根据患者病情、护理难度和技术要求对护士进行了合理分工，分层级管理，体现了能级，成员间有明确分工、合作，护士长经常督查护理人员对各项护理工作的执行情况。

（三）加强绩效考核，提高积极性

为了充分调动全体护理人员的积极性，科室质控组成员讨论修订了绩效工资量化分配方案，提高了各班岗位系数，根据考核方案中护理工作量、护理质量、患者满意度等要素对护理人员进行综合考核，使护理人员积极性有所提高，服务更加主动、热情。

（四）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，在病房内增添风扇、空调、电视、微波炉，便民袋及白求恩健康书屋等，使病人住院像在家一样舒适方便。在厕所及过道安装扶手，放置防跌倒等警示标示，保障住院病人安全。

（五）结合实际，简化书写，临床时间增加

结合专科特点，继续实施了表格式护理文写，医生有的记录护理人员不再书写，把时间还给了护理人员，把护理人员还给了病人，增加了为病人床旁服务及交流的时间，减少了病人的呼唤次数，及时了解并满足病人的所需，解决病人存在的各种护理问题。病人对自己所患疾病及检查的相关知识更加了解，更加配合治疗。

（六）加强安全管理，强化质量意识

眼科护理人员深知医疗质量安全的重要性，努力加强护理安全工作，抢救药械做到了四定、三无、二及时、一专，抢救药械完好率达100%。对所有病人佩戴腕带以及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。科室质控组成员每周进行一次质控检查，每周进行一次护理质量周讲评，每周护士长同科主任查房一次，积极做好医护沟通。每月开展护理质量持续改进活动，对科室护理存在的问题重点整改。在病人较多的时候，正班增加一个辅助班，中班及上夜班增加一个加强班，缓解护理人员工作压力，避免工作忙乱，及时满足病人需要。

（七）加强技术练兵，提高了服务水平

加强了基础知识及专科知识培训以及沟通技巧的培训，规范操作行为，每月进行了操作考试和业务讲座，使护理人员的理论水平和操作技术水平得到进一步的提高，核心制度得到有效落实。

（八）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。半个月召开一次工休会，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。

（九）护患关系和谐

短短大半年时间，眼科在护理部及大科护士长的精心指导下，不懈努力，优质护理服务工作取得了显著成效。把开展优质服务作为提高护理质量，改善患者体验，提升医院整体水平为突破口，护理人员的服务意识明显增强，护理质量不断提高，病人满意度提高，护患关系和谐。

存在的不足：

（1）低年资护理人员的沟通技能不足。

（2）部分工作人员观念未完全转变，未做到主动服务及感动服务。

（3）医院环境有待改善。

原因分析：

（1）对低年资护理人员的沟通技能培训力度不够。

（2）部分工作人员对此活动认识不够。

（3）环境条件差

整改措施：

（1）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。

（2）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。

（3）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。

**科室优质护理服务工作总结篇八**

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、操作考核制定奖惩细则，并严格督查落实u，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。

**科室优质护理服务工作总结篇九**

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。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。

我们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，并为他们剪指甲、洗头、洗脚、皮肤护理等。在病人多、护士少的情况下，大家依然加强了晨晚间护理，提高了服务质量，病人满意度大大提高。

同时，我们也清醒的认识到，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。在优质护理服务上护理人员还有很长一段路要走，我相信，我们会走的越来越好！

曾经有人这样比喻，他说“与人相处，的距离莫过于近在咫尺却犹如天涯！”，这是一种“心的距离”。的确，授人坦诚、待人真诚是每个人心中成功的处事之道。作为护士，更是希望真正走进患者内心世界，了解他们，帮助他们。然而，一直以来护患相处却经常出现“相识容易，相处难”的尴尬局面。

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。

如今，走进外六病区的病房，护士们愉快地在自己的责任病人床前，或开心交谈，或作细心的疾病指导，或给予体贴地梳头一切都是那么自然，护患之间，护士与家属之间少了隔阂，多了一份亲切。当护士做完每一项操作，患者和家属总会诚挚地道上一声“谢谢”。是啊，患者一入院，责任护士就会热心的将他领进病房开始详细的介绍环境，介绍主管医生和自己，还有同病房病友，用餐、打水，洗漱一一道来，极为自然，转瞬间患者的陌生感消失，拉近了护患距离。清晨，病床前护士一声轻柔地问候“昨晚睡得好吗？今天看起来气色不错！”如此亲人般的关切带给患者们怎样的感动！输液了，护士详细地告诉患者每一瓶药水的功效和使用目的，患者心中的茫然消除了。检查前，护士把检查的目的、配合等注意事项一一告知，患者内心的恐惧不见了。贴心的言行让患者和家属看在眼里，记在心上。感慨动容之间，心的距离已经不远了。

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！

**科室优质护理服务工作总结篇十**

为进一步深化“以病人为中心”服务理念，加强医院临床护理服务工作，深入推进“优质护理服务示范工程”活动，为患者提供安全、优质的护理服务，提升患者满意度，20\_年5月12日由护理部授牌我肿瘤科成为我院第三批“优质护理服务示范科室”，在广泛征求科室成员意见、结合科室实际工作基础下，由我科室领导和骨干成员商讨特制定本工作方案。

一、指导思想

以科学发展观为指导，贯彻落实市卫生局关于“推广优质护理服务”的部署和要求，结合全国卫生系统创先争优活动和“服务好、质量好、医德好，群众满意”的“三好一满意”活动，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，充分调动临床一线广大护士工作的积极性，为人民群众提供全程、全面、优质的护理服务，保障医疗安全，改善患者体验，促进医患和谐。

二、工作目标

以患者满意、社会满意、政府满意为目标，夯实基础护理，持续改进临床护理质量，为群众提供安全、方便、有效、满意的护理服务，调动广大护士的积极性，确保工作质量，全面推进优质护理服务。

三、工作内容及重点要求

“优质护理服务示范工程”活动的重点是：完善制度，履行职责，改善服务，加强监督，“优质护理服务示范工程”活动的核心是：夯实基础护理，提供满意服务，“优质护理服务示范工程”活动的最终目标是：患者满意、社会满意、政府满意。

1.按照国家相关法律法规、医院规章制度以及《护士条例》的规定，建立健全临床护理规章制度，制定并落实各级各类护士的岗位职责和标准，规范护士执业行为，全面履行护士义务，为患者提供优质护理服务，维护护士合法权益，合同护士与编制护士同工同酬，体现多劳多得、优劳优酬。

2. 做好各类疾病护理常规、专科疾病护理常规、护理技术操作规程的培训，

完善护理服务规范和标准。

3. 根据临床护理工作量制定科室护理人力的调配原则和标准，科学、合理配置和调配护理人员。

4.贯彻落实卫生部《关于加强医院临床护理工作的通知》的精神，根据《综合医院分级护理指导原则》和《住院患者基础护理服务项目》的要求，结合临床实际，明确临床护理服务内涵、服务项目、工作标准，并纳入科务公开内容，向患者和社会公布，引入患者和社会参与评价的机制，把患者满意程度作为评价护理质量的标尺。

5.坚持以人为本，以病人为中心，强化服务意识，进一步加强护理工作，落实基础护理，改善护理服务，优化服务流程，不断提高护理服务能力和服务水平。

6.扎实开展“优质护理服务示范工程”活动，实施责任制护理，明确岗位职责及流程，基础护理到位，简化护理书写，采取表格化护理文书，使护士有更多的时间和精力为患者提供直接护理服务，进一步提高患者满意率。

四、工作步骤

(一)筹备启动阶段(20\_年5-6月)

1.科室进行“优质护理服务示范工程”的活动目的、工作内涵及具体措施的全面宣传，调动广大护士积极性，主动加入到“示范工程”活动中来。

2.组织护士进一步学习《护士条例》、《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》、《住院患者基础护理服务项目》、《基础护理服务工作规范》和《常用临床护理技术服务规范》;组织护士进行护理技术培训考核，人人过关。

3.建立健全有关规章制度，明确岗位职责和护士绩效考核制度。

4.切实落实基础护理职责，改善护理服务流程，深化“以病人为中心”理

念，丰富工作内涵。

5.积极备齐基础护理物资，加强人力资源管理，合理排班，确保工作落实。

(二)组织实施阶段(20\_年7月-12月)

1.扎实做好优质护理服务各项工作，落实基础护理工作的实施，提供优质护理服务，使患者满意、社会满意、政府满意。

2. 将分级护理的服务项目、内涵等纳入科室公示项目，向病员公开，接受社会监督。

3. 实行护理质量考核，将分级护理列为重点考核项目，确保护理技术规范，护理流程落实，并持续改进护理质量。

4. 根据完成临床护理工作的数量、质量实行绩效考核。

(三)总结交流阶段(20\_年1月)

1.总结开展优质护理服务活动的经验、教训，做到持续改进。

2.评选肿瘤科“优质护理服务明星”4-6名，科室表彰。

**科室优质护理服务工作总结篇十一**

xx年5月我病区作为医院的重点科室，率先参加了的活动“优质护理示范”病房，6月护士长向全科护士发出了开展“优质护理服务”活动倡议书并制订了切实可行的实施方案。全体护理人员迅速行动起来，一方面护理部组织护士长及护理骨干参观学习东方医院“优质护理示范”病房，另一方面护士长组织科室认真学习《优质护理服务质量标准》，对照标准找差距，看不足，根据标准定任务，再将任务分配到个人，充分调动全科护士的积极性。在院领导的大力支持和护理部主任的精心指导下，“优质护理服务”活动于7月1日正式启动，至今已有3个月。在3个月的时间里，本病区取得了可喜的成绩。

一、优质护理工作井然有序

活动开展以来，我科大力倡导细节服务，护理工作呈现出崭新面貌，护理工作更加细致，更加贴近病人。肛肠科定编床位为38张床位，开放41张床位，3个月床位使用率占100%。为了支持“优质护理服务”活动，护理部为我病区新增派护士8名，活动期间科室共有16名护理人员，使床护比1：0、4、为了为患者提供全程优质护理服务，我科将护理人员分为2个责任组，每个责任组的组长为高年资护师，并配有护士。根据我的特点，实行小组责任制，且弹性排班，保证每班至少有两名护理人员在班全程服务，每天在对晨晚间护理，肛肠术后病人伤口熏洗、生活照料上又增加了人力。各班岗位职责明确，责任组长对患者住院期间各个阶段进行评估，根据病人的病情、自理能力及心理需要对患者进行针对性地心理疏导及健康教育，并督促责任护士对各项护理工作的执行情况。

二、护理内容多样化

3个月来我科护理人员通过各项学习和培训，统一思想，提高认识，有效地提升了护理服务质量。责任组长定期对低年资护士进行基础护理、护理常规、健康教育等护理知识和技术的强化训练。基础护理工作明显比活动前更到位、更精细、更贴切。按照《优质护理服务质量标准》，肛肠科加强了各项基础护理，如：为所有病人打好开水、为术后病人协助进水、喂饭、洗漱、入厕、活动、护送检查等；加强了与病人和家属的沟通，对病人从入院到出院各时期、各环节进行健康指导，包括疾病知识、简单治疗过程、各种检查目的、各种功能训练以及饮食与活动的意义等等，使基础护理的内涵达到进一步提升。落实了病房全面巡视，及时满足病人的所需，解决病人存在的各种问题；加强了护理安全工作，对手术病人以及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，从而防范了护理意外差错的发生，及医疗纠纷的发生，保障护理安全，提高了护理质量。

三、护患关系和谐

短短3个月来，在院部、护理部精心指导下，经过全体护士不懈努力及护理部主任的精心指导，优质护理服务工作取得了显著成效。我科护理人员的服务意识明显增强，基础护理质量不断提高，表扬信从上半年20封上升至80封，入院及出院病人满意度逐月提高，从患者的反馈意见中，对护士的主动服务意识和关心照顾表示满意，有的患者甚至说：“亲生儿女又如何！”

四、存在问题与建议

在方案实施过程中我们发现，病房护士的整体年龄偏低，他们本质上喜欢做技术操作性强的工作，虽没有直接表示不原意作基础护理，然而，一旦遇到个别患者或家属语言或者行为使护士受到心理伤害时，他们就难以应对。护士的辛勤工作使患者的利益化。同时也向社会传递着和谐的音符，但他们也需要心理支持和社会认同。作为护理管理者要让护士在提供其语言沟通能力，使患者从心理上接受和尊重护士，让患者及家属真正感受到护士在帮助患者康复中发挥了重要的作用。

**科室优质护理服务工作总结篇十二**

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-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《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。

**科室优质护理服务工作总结篇十三**

为了切实落实卫生部开展的优质护理服务示范工程活动，在院领导、护理部等的精心指导下、科主任的支持及帮助下，眼科也积极成为优质护理服务示范病区，开展优质护理服务，现将总结如下：

先后组织学习了《住院患者基础护理服务项目(试行)》、《基础护理服务工作规范》、《常用临床护理技术服务规范》、卫生部及医院《优质护理服务示范工程活动实施方案》及《护士礼仪、用语规范》，并在科内进行了抽问及考试，科室根据医院《活动方案》制定了《眼科优质护理服务活动方案》。对照标准，查找不足并进行了积极的整改。

为了给患者提供全程优质护理服务，眼科在护理部的指导下实行apn排班模式，在兼顾临床需要和护士意愿的情况下实行弹性排班，减少了交接班次数，实施责任分组包干制，协助医师实施诊疗计划，密切观察病情，及时与医师沟通，组长为高年资主管护师，并配有护师、护士及助理护士，组长根据患者病情、护理难度和技术要求对护士进行了合理分工，分层级管理，体现了能级，成员间有明确分工、合作，护士长经常督查护理人员对各项护理工作的执行情况。

为了充分调动全体护理人员的积极性，科室质控组成员讨论修订了绩效工资量化分配方案，提高了各班岗位系数，根据考核方案中护理工作量、护理质量、患者满意度等要素对护理人员进行综合考核，使护理人员积极性有所提高，服务更加主动、热情。

在医院的大力支持下，改善了病人住院环境，在病房内增添风扇、空调、电视、微波炉，便民袋及白求恩健康书屋等，使病人住院像在家一样舒适方便。在厕所及过道安装扶手，放置防跌倒等警示标示，保障住院病人安全。

结合专科特点，继续实施了表格式护理文写，医生有的记录护理人员不再书写，把时间还给了护理人员，把护理人员还给了病人，增加了为病人床旁服务及交流的时间，减少了病人的呼唤次数，及时了解并满足病人的所需，解决病人存在的各种护理问题。病人对自己所患疾病及检查的相关知识更加了解，更加配合治疗。

眼科护理人员深知医疗质量安全的重要性，努力加强护理安全工作，抢救药械做到了四定、三无、二及时、一专，抢救药械完好率达100%。对所有病人佩戴腕带以及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。科室质控组成员每周进行一次质控检查，每周进行一次护理质量周讲评，每周护士长同科主任查房一次，积极做好医护沟通。每月开展护理质量持续改进活动，对科室护理存在的问题重点整改。在病人较多的时候，正班增加一个辅助班，中班及上夜班增加一个加强班，缓解护理人员工作压力，避免工作忙乱，及时满足病人需要。

加强了基础知识及专科知识培训以及沟通技巧的培训，规范操作行为，每月进行了操作考试和业务讲座，使护理人员的理论水平和操作技术水平得到进一步的提高，核心制度得到有效落实。

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。半个月召开一次工休会，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。

短短大半年时间，眼科在护理部及大科护士长的精心指导下，不懈努力，优质护理服务工作取得了显著成效。把开展优质服务作为提高护理质量，改善患者体验，提升医院整体水平为突破口，护理人员的服务意识明显增强，护理质量不断提高，病人满意度提高，护患关系和谐。

(1)、低年资护理人员的沟通技能不足。

(2)、部分工作人员观念未完全转变，未做到主动服务及感动服务。

(3)、医院环境有待改善。

(1)、对低年资护理人员的沟通技能培训力度不够。

(2)、部分工作人员对此活动认识不够。

(3)、环境条件差

(1)、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。

(2)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。

(3)、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。

**科室优质护理服务工作总结篇十四**

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。

1、在院领导的高度重视及积极配合下，于20xx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《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。

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。

“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。

**科室优质护理服务工作总结篇十五**

转眼间实习期马上就要结束了，在这段时间里我进行教育社会实践学习，回想起实习的日子，收获丰富。

在实习过程中，本人严格遵守医院及各科室的规章制度，认真履行护士职责，严格要求自己，尊敬师长，团结同学，踏实工作，热爱儿童事业，全心全意为患儿着想。

同时要理解家属，正确处理好护患关系，能做好解释与安慰工作，多说“对不起”，是家属也理解儿科护士的工作，减少不必要的误会或过激行为的发生。在老师的指导下，我基本掌握了儿科一些常见病的护理以及一些基本操作。

特别是对于小儿头皮针的穿刺技术，在工作的同时我也不断的认真学习和总结经验，能勤于、善于观察患儿病情，从而及时地掌握病情变化，作出准确判断。总之我觉得在这段实习的日子里，我学到了非常多，虽然我还只是学生，也许我的能力有限，但是我用我的努力充实我的知识与技能，希望能用我的微笑送走病人健康的离去，渴望在学习中成长，真做一名默默歌唱、努力飞翔的白衣天使。

1、实习前对心内科的一些基本操作要掌握，如做心电图、测血压、心脏的体格检查等，不要小看这些，以最简单的测血压为例，非常多人都没有规范的掌握。

2、搞熟心内科常见疾病的书本知识，如高血压、心力衰竭、心肌并瓣膜并冠心病等;然后再在临床上将上级医生的诊疗方案与书本相对应，看看如何与患者个体结合，不懂就问，水平会提高非常快。

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