# 优质护理服务季工作总结(精选23篇)

来源：网络 作者：前尘往事 更新时间：2024-08-21

*优质护理服务季工作总结1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、...*

**优质护理服务季工作总结1**

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《基础护理服务工作规范》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:，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查对，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。

**优质护理服务季工作总结2**

透过开展优质护理服务，我院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，确保建立活动顺利开展。

医院领导高度重视“优质护理服务示范工程”活动，成立了以田院长为组长的活动领导小组，及时制定了活动实施方案，召开了建立活动动员会，明确了职责和要求。

在医院动员的基础上，田院长召开护士长例会进行再动员再部署。为贯彻落实好通知精神，各基层科室分别组织护理人员认真学习领会有关建立活动的文件精神，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。

建立一支层次分明、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，护士务必着护士服、戴护士帽、穿护士鞋、挂胸牌上岗、微笑服务、推广礼貌术语。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潜力和业务素质方面下功夫。透过学习使护士的综合素质潜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。

在建立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、各科人员不足、忙闲不均的现象，得到院长和护士的认可。各病房开展了职责制护理，分工包干，加强了护士的职责心，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，转转成此刻的护士不断巡视病房，主动及时为患者带给服务，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，并设置温馨告知卡，发放健康教育卡，饮食护理卡，加强护患沟通。注重以病人为中心，强化基础护理，全面落实职责制，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，我院牢牢把握“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，合理调整带给了连续可靠的临床信息。为进一步规范健康教育工作，改变护理人员缺少沟通经验和交流艺术的现状，在各科室开展了健康教育活动，充分发挥试点科室专业特点、技术优势、服务特色，挖掘潜力，树立形象，打造品牌。

>五、实行全程监控，持续改善护理服务质量，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。

我院为进一步深化优质护理服务，激励护理人员用心性，切实落实职责制整体护理，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，我院将加大对优质护理服务的系统化研究，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；为人民群众带给全面优质服务，让患者满意，让社会满意。

**优质护理服务季工作总结3**

作为全院第一批优质护理服务示范病房，我自然是感慨颇多！我们内二科全体护理人员进取行动起来，投入到“优质护理服务”活动中。

在以往的护理工作中，我们强调治疗，忽视基础护理，没有深入地去了解病人生活方面的需要。而在开展“优质护理”工作中深深感到白衣天使不仅仅是为患者做好治疗，更要在生活上关爱病人，视病人为亲人。仅有做好优质护理服务，才能减轻病人家属的后顾之忧。我们内二科在创立优质护理服务工作中每个病房墙上都明显的标示了职责护士的名字，按照护理级别巡视病人，以便病人能够得到最及时的护理。有一个护理小组，每一天早上7：30我们微笑着来到病房做晨间护理，为患者和家属带来真挚的问候，因为住院时间长，私人物品也就异常多，床上床下、床头柜、窗台上到处都是，为此我们帮忙他们整理，坚持病房整洁，并为病人扫床、更换床单被套整理病房等。8：00就来到病房，为患者打开水、剪指甲，对生活能自理的病人，我们做得更多的是健康教育，从入院直到出院，护士们始终和患者及家属们进行温馨的交流，认真倾听他们的诉说。对病情重且生活不能自理的患者做口腔护理、会阴护理。对生活半自理或完全不能自理的病人，我们协助他们定时翻身、拍背、加强肢体功能锻炼，认真讲解功能锻炼的重要性，取得患者配合。午时我们会为卧床的病人洗头，刚开始时许多病人不适应或不好意思，不让我们为他们洗头、擦身，

我们会亲切耐心地对他们解释，许多病人渐渐地理解了。另外，护理工作中，有病人需要外出检查，如：心电图、胸片、B超等。所以，我们会陪同需要外出检查的病人，加强病人外出的陪检工作。由过去的侧重于治疗性护理，转变成加强基础护理。虽然每一天工作很辛苦，但当看着患者舒适地躺在整洁的病床上，大家一天的劳累全部烟消云散了。

我们尽力做好优质护理服务链：心中有病人——能够想到，目中有病人——能够看到，耳边有病人——能够听到，手中有病人——能够做到，身边有病人——始终临在，鼻中有病人——能够闻到，健康教育围绕病人——能够说到做到。变被动服务为主动服务，变“病人要我做”为“我为病人做”，做到及时、到位、专业、规范、安全、舒适的护理。体现了“爱心、耐心、细心、职责心、诚心和热心”的服务理念。我们把这“六颗心”应用到工作中，用我的“六心”服务于每一位患者，让他们感受到在医院就像在自我家里一样温馨温暖，我们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，我都微笑相待，真诚以待，构建一个和谐的科室氛围就是我们供给优质服务的基础。

优质护理离不开护士长的精心指导，护士长经常教导我们从每一件小事做起，从每一个细节着手。11月为我们实行了人性化弹性排班。大家分工合作，明确岗位职责，全科护理人员统一思想，提高认识，全面有效地提升了护理服务质量，为病人供给创新、人性化服

务，得到了病人的称赞。我们还不断改善服务流程，实现了生活护理到位、治疗护理安全。进一步深化以患者为中心的服务理念，将优质护理服务示范病房活动持之以恒地开展好，让患者真正得到实惠，取得让社会满意的效果。

护士的工作是普通而平凡的，那里没有鲜花，那里也没有掌声，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，工作每一天都在做，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，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，病人对我们的满意度和以前比也得到很大提高。这就是对我们工作的一种肯定和鼓舞，我们会觉得自我努力工作是值得的、有意义的！

**优质护理服务季工作总结4**

我科紧紧围绕护理部及科室工作计划，以“服务好、质量好、医德好，群众满意”为目标，以提高护理质量为主线。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的天职和本分，用一种感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。现将我科护理工作总结如下：

一、统一思想、提高认识、组织落实

1、科室领导高度重视，反复强调推广优质护理服务的决心和重要性，组织制订实施方案。

2、在全科范围积极动员，积极开展优质护理服务。

二、理清思路、切实落实各项工作

1、建立健全护理规章制度，工作规范，岗位职责。确保了护理基础质量和安全。

2、认真落实优质护理服务，发放满意度调查表，让病人及家属了解基础护理工作的内容，以便接受病人及社会的监督。

3、严格基础护理的落实：如为病人剪指甲、喂食、协助排便等，在做基础护理的同时融入了健康教育，既加强了基础护理，也增进了护患关系。

4、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，护理部制订了一些安全标识，如防跌倒标识、药物过敏标识等，减少和不良事件的发生。

5、责任组长每班对本班基础护理工作进行检查，护士长每天检查，找出存在问题，进行原因分析，提出改进措施。

三、积极开展优质护理服务和责任制整体护理

1、开展优质护理服务后，能够把时间还给病人，护理质量提高，患者感到非常满意。开展责任制整体护理后，责任护士能够了解本病区病人的病情、用药及辅助检查，能及时发现医疗组工作的不足，并及时纠正，避免了差错的发生；基础护理做到位，晨晚间护理比以前好。

2、临床护士工作模式。落实责任制整体护理小组负责制或责任护士负责制，包床到护。逐步落实“护士床边工作制”，逐步实现护士常态情况下在病房或病人身边密切观察患者的生命体征和病情变化；定时巡视病人，认真执行床边交接班、治疗、护理，建立护士“床边记录制”等临床护理工作方式。

3、病人满意度较前有所提高，责任护士经常受到病人及家属的好评，得到病人的认可。

四、建立监督机制，持续改进服务质量

1、每月开展一次公休座谈会，及时听取病人意见，设立住院病人联系本，及时进行出院病人电话回访。

2、在住院病人满意度调查中，病员满意度能够达到92%。

五、认真落实各项规章制度，尤其三查七对。来提高护理质量，确保护理安全

1、坚持查对制度，每天下午责任护士查对当天医嘱，每周护士长总查对，每天都检查医嘱执行情况并有记录；坚持重症患者床头交接班，预防并发症发生，做好重症病人的护理。

2、严格执行隔离消毒制度，护士们熟练掌握各种消毒液的配置，紫外线灯管每天照射治疗室1次。出院病人进行终末消毒，对于医疗垃圾和生活垃圾按要求管理，严格交接登记。

六、存在的问题和挑战

虽然取得一定成绩，但还有不足；如护士宣教及健康指导不到位、护士书写病例不规范，个别护士责任心不强，病房管理不到位等，科室管理能力有待进一步提高。

病人方面：

1、在病人满意度调查中，提出不满意或较满意的项目主要集中于护理服务不到位、主动性较差、沟通交流不及时等问题。

2、在日常检查中，病人大多数能接受护理人员的基础护理和生活护理，却有部分病人不愿意接受护理人员的服务？不放心让护士照顾患者，不放心。

护理人员方面：

1、护理人员工作量大，精力分散根本不能深入了解病人整体情况，难以跟上深层次的个性化护理。

2、重书写轻落实，不能正确处理写与做的关系。护士忙于书写各种记录，而忽略了护理措施的落实，深入病房的时间相对减少，护士与病人接触的机会也相应减少。

总之，科室护理人员同心同德，克服困难，以医院大局为重，内强素质，外塑形象，不断提高科室护理服务水平及护理质量，切实为病人提供优质护理服务。我相信，我们会越来越好！

**优质护理服务季工作总结5**

我院积极响应\_确定的“优质护理服务示范工程”，而我们呼吸科非常荣幸被选为全院的优质护理服务试点病房，在7个月的活动期间，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，作为科室的一员感受颇多。

护士长每天在病房巡查，针对病区存在的问题及病员提出的意见积极进行整改。如针对我可夜间q12h输液人次多，护士少，存在潜在风险，护士长则及时调整加强夜间人员，确保每位病员及时得到治疗;下午16：00责任护士带病历进行护理查房，了解病员当天的治疗情况，告知病员第二日的相关检查、治疗及注意事项等。

加强了护患沟通，尽量给病员创造舒适方便的环境。如我们每个班次接收的新病员当班护士都要向病员做自我介绍，主管医生、责任护士、病区环境、作息时间、相关检查等。在病房现有的条件下加强热水供应，备齐盆具等一次性用品，增加加床的置物架、屏风等。

我们用实际行动演绎我们的优质护理服务。如我们呼吸科病员多数是老年人，新入长期卧床病人入院时已饱受便秘困扰，使用开塞露后大便仍未解出，我们的责任护士二话不说一点一点的用手把大便抠出来，并再三指导防止便秘发生的方法，减轻病员的痛苦，病员和家属非常感激，连声道谢，我们的责任护士就说了一句“这是我应该做的”。

我们增设了健康教育专职护士。每天我们的健康教育护士来到病床前为每一位病员做疾病的相关知识宣教、饮食指导、康复训练等，言传身教。病员及家属细心的聆听着，还说“你讲的知识我们太需要了，希望这项工作能继续做下去。”

我们开展的优质护理服务活动还有很多，病员满意的微笑温暖着我们，病员康复的笑声激励着我们，我们有信心将优质护理服务继续做得更好。

**优质护理服务季工作总结6**

为了加强临床护理工作，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，我院认真贯彻落实卫生厅、市卫生局开展“优质护理服务示范工程”活动实施方案及“20\_\_年推广优质护理服务工作方案”的精神和要求，开展优质护理服务示范工作。现将工作汇报如下：

一、加强组织领导，重视宣传培训

我院于20\_\_年3月份开展实施“优质护理服务示范工程”活动，建立以徐家志院长为组长的“优质工程”活动领导小组，下设办公室，业务副院长黄智武为主任，制定“优质护理服务示范工程”活动实施方案及“优质护理服务示范工程活动工作计划”，分别召开了全院中层干部及全体护理人员动员大会，全院共12个临床科室先后分2批6个科室(内一科、内二科、外一科、外四科、妇产科、外二科)开展了“优质护理服务示范工程”活动，开展病房数达50%，从20\_\_年7月份开始在6个尚未开展“优质护理工程”的科室试行开展，并采取一对一帮扶方法，已开展“优质工程”的科室帮扶尚未开展的科室实施一对一帮扶，取得一定效果，争取年底全部开展。

在工作中不断总结经验，召开专题会议及总结交流会11次，派出75人次护理人员参加“优质护理”培训班，出版报2期，利用横额及院报进行“优质护理”的相关宣传，营造“优质护理服务”氛围，对全院护理人员进行\_和卫生厅“优质工程”的相关文件、规范进行全员培训，使护士掌握优质护理服务的内容和要求，改革护士工作模式的必要性，明确各相关部门的职责，分工协作，根据《广西壮族自治区护理岗位设置名录(试行)》配置护士人力，全院护理人员总数360人，全院护士数占卫生技术人员总数的比例为，临床一线护士数占全院护士总数比例为，病房实际开放床位数与护士数比为1：，不属于护理岗位的护士数为0，没有兼任其他职能部门行政职务的护理管理人员。

二、加强临床护理管理，落实各项规章制度

认真贯彻落实《护士条例》，执行《\_关于加强医院临床护理工作的通知》、《医院实施优质护理服务工作标准(试行)》及《广西医疗机构护理工作制度与护士岗位职责》、《广西55项临床护理技术操作标准》等相关文件，实行二级管理，制定护理工作规章制度、疾病护理常规、临床护理技术操作规范及标准并认真落实，不断完善补充，加强人力资源管理，合理配置护理人员，有护理人力调配应急预案，制定护理人员在职培训计划并组织实施，结合本院实际，采取科室、护理部、院部培训及派出进修学习、每周举办读书报告会，一年多来先后派出90多人次护士长及护理骨干到上级医院进修、参加各种短期培训班、ICU、手术室、血透专业护士培训，通过培训提高素质，使每一位护士均能参与其中，通过开展“优质工程”活动，不断提高护理质量，病人对护理工作满意度达98%。制定护士绩效考核制度、方案及考核标准，并将考核结果与护士护理奖、劳务费分配、晋升、评优等相结合，实行同工同酬。奖金分配向临床科室护士倾斜，体现多劳多得。加强质量管理，有完善的护理质量组织，制定护理质量考核标准，定期进行质量考评，持续改进。

三、加强临床护理报务，不断提高护理质量

1、加强病房管理，保持病房环境安全、安静、整洁、有序，夯实基础护理做好病人的生活护理，让家属只陪不护，并将分级护理标准、服务内涵、服务项目公示在病房醒目位置。

2、改革护理工作模式。在示范病区实行责任包干制，每名责任护士均分管病人，分管病人数8名以下。整合了基础护理、病情观察、治疗、沟通和健康指导等护理工作，结合护士分层管理，分配不同病情轻重、护理难度和技术要求的患者给责任护士，危重患者由年资高、能力强的护士负责。开展“护士站”前移，大大减少了病人床头伟呼铃声，实行了弹性排班，满足临床的需要，简化护理文件的书写，使用表格式护理文书，减少书写时间，让护士有更多的时间为患者提供全程、连续的护理服务，降低护理不良事件的发生。

3、全面落实护理职责。按照《综合医院分级护理指导原则(试行)》及相关文件要求，责任护士全面履行护理职责，为患者提供整体护理服务，加强护患沟通、医护配合，密切观察患者病情，正确实施各项治疗、护理措施，开展健康宣教，提供心理护理和康复护理及指导。加强护理管理、严格交接班，确保各项护理措施落实到位，急诊患者住院有专人护送到床位，危重患者及行动不便患者外出检查有专人护送，危重病人、手术病人、产妇及新生儿佩带手腕带，对压疮、跌倒、坠床、管道脱落等高危患者的警示标识，严格管理药品和器材，高危药品及毒麻等精神x品合理存放，管理到位，并有醒目标识。制订的意外及紧急事件的处理预案及主动报告护理不良事件的制度，每月召开工休会及进行满意度调查一次，认真听取患者及家属意见，不断改进护理工作。

四、确保后勤保障，完善病房基本设施

建立健全后勤支持系统，全院工作服务于临床，完善病房的基本设施，各科均配备有多功能心电监护仪、输液泵、微量注射泵、活动紫外线灯、洗头用具、会阴冲洗壶等，后勤部门经常下临床检修保养，保证水、电、气用、仪器设备等性能完好，正常安全使用，消毒供应中心及被服中心能做到每天下收下送，及时补充各种物资，形成全院上下围绕临床、服务于临床，不断提高工作效率，提高服务质量。

一年多来，随着优质护理报务的顺利开展，经过反复培训，不断总结经验，使护理人员真正认识到优质护理服务的重要意义，变被动服务为主动服务，责任包干，深入病房，真正了解患者的心理动态、要求，改善护患关系，加强护士对待患者的责任心，体现了护士的价值，取得了一定的经济效益和社会效益。

**优质护理服务季工作总结7**

护理工作是既神圣而又平凡的工作，它是病患者的保护者和照顾者，它关系到病患者生命的康复和转归。因而，护理工作使我们变得有自豪感和有归缩感。通过学习，结合自己岗位工作，得到了很大的启发。

1、护理工作应用心开始，在细节事情做起

客服中心的工作繁锁而细致，要求要有良好的工作心态，稳定而平和的心理素质，较好的思想品德，才能真正为客户服务，让客户满意的目的。我们的每一项工作必须切切实实地用心去完成，使客户感受到关心和关爱。“人在生病时候要比健康的时候更容易出现幻想。”因而在回答病患者每一个问题时，必须用心去认真思考回答，在细小的事情上做好，显示爱心无处不在。

2、护理工作应处处为客户着想，时时为病患者解困

护理工作的范围是广泛而严谨的，它可以细致到通风、光线、墙壁的清洁，亦可发挥到在危急关头采取有效的护理措施，挽救了病患者的生命。为此，护理人员要时时刻刻为病患者着想，运用简单而科学的护理方法，为他们解决一些生理、心理、生活等问题，使疾病的康复更快更好。

3、护理工作应给病人带来快乐，给病人带来安慰

“病人是非常喜欢听到好消息”，“病人还非常喜欢听到一些关于好东西的描述，喜欢听到正义战胜邪恶的事情，喜欢听到任何正面的事情”。面对病者情绪低落、心情不愉快的时候，我们应主动与他们沟通，主动帮助他们解决问题，一声问候，一杯温水都会给他们带来快乐和温暖。

4、护理工作应善于观察，善于引导

护理重要的工作内容就是善于观察、善于引导。病人的病情是随时随地发生改变，护士必须运用护理基础知识，结合临床实践，不断学习，不断总结，牢牢掌握观察病人的要领，培养细心观察的能力，及时发现病情变化，正确引导病人，消除顾虑，使病人早日康复。

**优质护理服务季工作总结8**

1、责任护士履行岗位职责。按照护士岗位管理进行考核，护士应服从医院业务发展的安排，作为绩效考核依据。

2、优质护理服务绩效考核措施，坚持客观、公平、公开原则，分配向一线护士倾斜，调动护士积极性。

3、建立护理人员的绩效考核登记，依据责任护士出勤率、护理病人的数量、护理质量、技术难度、风险程度、满意度、科室评选，进行奖励补偿，对积极者、贡献大的护士在年终增加奖励力度。

4、护士根据考核标准以得分高低进行绩效考核。

5、护理部依据优质护理服务质量控制标准对科室考核，考核结果作为护士长的绩效考核之一。

**优质护理服务季工作总结9**

1、急诊科制定学习制度和计划，坚持每月组织护理业务学习，护理操作技能的培训与考核，全年组织护理业务学习共12次，完成23项护理操作技能的培训与考核，合格率100%、护理查房4次，护理病例讨论4次、

2、坚持晨间提问制度，加强护理人员的业务知识学习，扎实理论基础，做到有效落实并做好考核、

3、派出1名护士到四川省医院完成了急诊专科护士学习，派出护士长至上海瑞金医院学习，及至四川省医院参加护士长管理培训、

4、全年共有3篇学术论文发表、

5、完成临床实习护生的带教工作、

**优质护理服务季工作总结10**

我院自开展“优质护理服务示范工程”活动以来,在院领导的支持和关心下,医院为了更好地开展优质护理服务活动,向社会公开招聘5名护士,充实护理队伍,对试点科室在人力、物力上大力支持和投入,保障了试点科室工作顺利进行。再次建立了和完善了科室的各项规章制度，下发和组织学习培训了相关资料，规范了临床基础护理服务质量标准，按照\_《基础护理服务工作规范》、《住院患者基础护理服务项目(试行)》方案和分级护理标准，全面落实和指导基础护理，保障患者生活护理，开展优质护理服务，逐步减少陪护，制定了对自行完成生活护理的患者鼓励做;不能有效完成生活护理患者指导做，不能完成生活护理患者帮助做的原则，从整体上规范了临床基础护理服务;对示范科室护理人员分层次使用，因岗设人，弹性调配，对小组长进行目标考核，与年终评先、评优挂钩。

在开展“优质护理服务示范工程”活动以来，急诊科、内科护理人员对每位患者不分年龄大小，职位高低、病情轻重，都能按照分级护理服务标准，将基础护理服务工作充分落实到位，根据患者病情，对护理标准难度大、技术要求高的护理工作，由护理小组长、护师以上职称的有责任心的护士完成，病情较轻、生活能自理的病人，由低年资护士和护理员协助完成。提高了患者的舒适度和病房的整洁度，得到了患者和家属的好评，通过开展优质护理服务，病人比过去有所增加，护理人员服务态度、技术操作水平、生活护理、基础护理、护理质量、职业道德等方面有所上升。

由于开展优质护理服务活动，试点科室的患者家属对医院有了较好的评价，住院病人数有所上升，患者家属满意度上升，得到了医护人员的认同和好评。

通过开展优质护理服务，也看到了护理方面的许多不足，病房不规范，护士流动性大，不稳定。护理人员的教育培训不能有效到位，护理人员自身的能力和水平需不断提高，年轻护士多，还需进一步转变服务理念和护理记录的简化、护理服务收费偏低等，虽然尚有不足，但我院将逐步改善限有条件，尽量满足试点病房但要求。在今后的工作中，深入扎实做好临床“护理优质护理服务示范工程”不断开展三满意(政府满意、社会满意、患者满意)、进一步修订和完善创优实施细则、多组织技术练兵活动，不断强化基础培训和专科护理知识的学习，规范基础护理服务流程。深化能力训练，提高整体业务水平，尤其是年轻护士、新护士的服务能力水平的提高，尽量把护理配置完善，满足病人的需求，把优质护理服务做得更好，让优质护理服务各项管理规范形成制度成为长效机制。

**优质护理服务季工作总结11**

今年11月，我科很荣幸地被定为我院第四批创建优质护理示范病房之一，我现在将这一个月的创建工作情况向各位领导总结、汇报。

一、统一认识，改变观念。

院部下发开展优质护理服务的通知后，在科内不断灌输优质护理服务的政策和相关信息，所有的护士都知道开展优质护理服务是国家医改的一项重要政策，创建示范病房是必须落实的工作。并通过观察护士的护理过程，肯定正确的护理行为，纠正不妥当的语言，引导科内护士换位思考，进一步转变护理理念，为示范病房的创建奠定了思想基础。

二、制定实施方案，明确各班职责。我科派两名高年资护士到骨科脊柱病区学习，回来后根据医院的创建方案制定了本科室的实施方案，工作要求，重新制定了各班工作职责和工作流程。并组织护士学习、讨论方案及示范病房评分标准等相关内容，让护士明白我们要做什么、将要怎么做。

三、加强技术培训，提升服务水平。通过重点掌握、相互培训、集中培训、考核等多种培训方式，护士尽快掌握了基础护理操作。

四、改变排班模式，小组包干病人。我们将病人分为2个大组，一组14张病床。一个高年资护士带两个低年资护士，要求她们对低年资护士的工作进行检查、指导。

五、整理宣教资料，加强健康教育。为加强患者的健康教育，我们将病区内常见病的健康教育知识打印、分发给患者，并在病房走廊悬挂肾内科疾病的相关知识，一方面提高了健康教育的效果，避免患者记不住，另一方面也减小了护士反复宣教的劳动强度，节约了时间，达到了事半功倍的效果。

六、取得的成绩。

从开展优质护理服务以来，护士工作重心由工作站转到了病房。加强了与患者的沟通交流，主动发现问题，满足病人的需要：落实各项基础护理工作，除了以往的晨晚间护理，口腔、会阴护理，我们为患者实施了面部、足部清洁，温水擦浴，更衣，排泄护理，洗头，梳头，协助进食等，全面落实了基础护理；加强了输液巡视，常在患者睡着或陪客没留心时，由护士主动发现更换输液；通过实施翻身拍背，康复训练，充分体现了专业的医学照顾;对于二、三级护理患者，我们将重点放在健康教育上，通过宣教、评估、再宣教的方式不断强化患者对疾病相关知识的正确掌握。

一份耕耘一份收获，本月，患者的满意度较前明显提高，很多患者在出院时都对我们真心实意地表达了谢意。一位患者对我说，市医院的护理服务有这么好是他没想到的，以前听说市医院技术还行，服务态度不怎么样，这次住院所感受到的满意服务真是出人意料。从开展优质护理示范工程活动以来，我们的感受是，从患者那收获了信任，得到了肯定，这是我们最大的成绩。

七、存在的问题。

1、病人包干问题虽然我们包干了床位，但不能保证每个时间段都有他的管床护士在，比如大、小夜班，还有一个管床护士上中班，中班下班后是一个缺管状态。另外，轮转护士能否具体管床。如果不能管，就解决不了自始至终固定护士负责病人的矛盾。

2、护士沟通交流问题护士与病人沟通较少，有缺乏沟通技巧的因素，不知道该怎么与病人交流；有性格因素，不愿意与不很熟的人交流。

3、人力不足问题病人生活不能自理的多，基础护理任务重，护理量大，因人力不足，夜班不能排双班，常常需要病人家属协助翻身，容易引起家属不满。

**优质护理服务季工作总结12**

不知不觉来北京华信医院产科工作已经快两个月。告别了实习岁月，作为一名应届毕业生的我，通过层层选拔，很荣幸成为妇产科大家庭的一员，这段时间的工作让我感触颇深。

记得刚刚步入产科大家庭时，有兴奋、有好奇、有紧张。我最喜欢的工作内容之一就是每天早上给刚出生的小宝宝们洗澡，他们个个肉嘟嘟、粉嘟嘟的，甚是可爱。有时候感觉稍微用力都可能伤到他们，幸亏有老师们的细心帮助和鼓励，我可以娴熟的给宝宝们洗澡和检查，每天看着这些新生的小生命们，让我感觉自己的工作特别有意义。

产科是我实习期轮转过程中最忙碌、最充实的科室。产妇以及新手宝爸们根本不会护理宝宝，小宝宝怎么又哭了？宝宝怎么不喝奶？宝宝的大便怎么这个颜色……？还有很多琐碎的问题是课本上所没有的，还好老师们个个经验丰富，耐心地向大家解释和传授经验，我也从中学到了非常多的婴幼儿护理经验。

由于无法准确预知产妇具体分娩时间，值班时经常整晚不停地忙碌，下夜班时感觉就要累瘫了。但每每想起我的工作如此有意义，瞬间精神了很多，最重要的是我每天都会学习到新的知识，新的操作。

经过这两个月的学习和磨炼，我清楚地认识到，如果想成为合格的产科护士，一定要做到不忘初心、确定目标、谦虚请教、勤学苦练。

我相信作为年轻、动力满满的我，通过努力一定不会辜负使命，完善自我，为以后的事业做好准备。感谢产科的护士长及各位老师对我的包容和帮助，在今后的工作中，我将继续保持工作热情，展示微笑服务，为科室和医院的发展不断努力。

**优质护理服务季工作总结13**

大二下学期，我们算是开始正式学习口腔专业知识了，虽然只学习了口腔解剖生理和口腔组织病理这两门最基础的科目，但我还是迫不及待地想将理论知识转化为临床实践了。于是，一放寒假，我就来到来了附院的口腔内科，跟着刘教师见习。

一开始，我只能看，教师一边操作，一边给我讲一些相关知识。有时还会问我基础知识，可能是紧张或是刚考完试一放松就记不清了，有时回答不上来，教师也不怪我，耐心给我讲解，可我自我心里羞愧难当，觉得那些最基础，最重要的知识怎样能只会写在考试卷上，而不会运用，不能牢记在心，做到脱口而出呢所以见习一结束，我立马回到宿舍，翻出课本，把知识点再记了一遍。

因为刘教师的专业方向是正畸，所以见习这几天，有很多矫正牙齿的患者来复诊，教师就根据患者牙齿矫治的情景，重新换上一根钢丝，调整牙齿位置。看教师拆钢丝，扎钢丝的动作迅速而轻巧，似乎很简单，所以当教师提出让我来试一试的时候，我兴致勃勃地答应了。可刚一上手，就被难住了，钢丝圈小了吧，套不上，大了吧，套上又掉下来。由于不能熟练运用钳子，有时钢丝尖锐的尾部不细心就扎到了患者的嘴唇上。幸好我的“第一只小白鼠”是一位桂电的同学，他明白我是第一次练手，也很理解，很配合，尽管我总是扎到他，让他张着嘴巴而我手忙脚乱的忙活半天也没成功地扎上几根钢丝，但他还是一向鼓励我，让我别着急，慢点儿，让我十分感动。等教师写完病历，又处理完一个病人回来，我一口钢丝还是没扎完。不仅仅没有完成任务，还因为在拆一个扎失败了的钢丝过程中太心急，用力过猛，直接把教师刚粘上的托槽给扯了下来。教师有些无奈，可能还有一些不悦，但他没有说，接过我手中的器械完成了工作。我站在一边，脸上火辣辣的，感觉自我一是不够冷静，出一点小意外就容易手忙脚乱;二是动手本事实在太差，一紧张连钳子怎样拿，口镜怎样用都忘得一干二净了。

从那以后，教师似乎是为了锻炼我的动手本事，时不时地让我去给患者拆钢丝，扎钢丝。慢慢地，我能比较快的完成任务了。尽管有时候手法还是不太标准，用力也不够均匀，导致扭钢丝的时候钢丝的螺纹大小不一，偶尔还是会扎到患者，但我学会了冷静地处理，不再像从前那样只会慌张地道歉而忘记了下一步该做什么。这时候我才发现，仅有经过不断地练习，大胆地去尝试，多接触不一样患病者，才能培养动手本事，而并非原本我想想的“只要学好基本操作技巧，明白了步骤，到了实习的时候就自然会做了”那样简单。

见习期间，正好是桂林市小学生免费做窝沟封闭的时间。我们班有很多同学都报了名去帮忙。原本以为我们最多就是帮教师记录检查情景，再旁边传递一下器械而已，但出乎我们意料之外的是教师在给我们示范了几次后，就放手让我们操作了。刚开始，我在家长怀疑的目光中胆怯了，让同组的男生先做，我先记录。同组的男生是个勇于动手的人，爽快地答应了。我在记录的同时，也在观察他的操作，大概是所谓的“旁观者清”吧，每次他操作失误或是漏了哪个步骤的时候，我能够立刻指出来。我心想：“看他操作似乎不太难，并且步骤我也记住了，下一个我也要试试!”

最终轮到我了，来了一个看起来很乖的小朋友。我戴好手套，定了定心，开始一步步操作起来：检查口腔及咬合情景、清洁需要做窝沟封闭的牙齿、隔湿、吹干、酸蚀、30秒后冲洗吹干，出现白垩色，说明酸蚀成功了，接下来注入一点点树脂材料，在窝沟中铺开，光固化20秒后检查一下，树脂凝固变硬，成功了!我的第一次很顺利地完成了!做完之后，我叮嘱家长要注意孩子的口腔卫生，要认真刷牙。看着家长满意的表情，我开心极了。看来只要大胆去做，真的就能学会很多，体会很多。

可并不是每次都能那么顺利地完成的。有一回就碰上一个异常敏感的小朋友，每次我拿口镜接触到他的咽部，甚至只是舌头的时候，他就犯恶心，非得坐起来干呕，吐口水。隔湿用的棉花也塞不住，被他的舌头顶出来。好不容易给他做了一颗牙，他就一向问我：“好了吗还有多久呀”我一边给他做，一边安慰他：“快好了，再坚持一下好吗你是勇敢的小男子汉!”可是无论我动作如何细心，他依然十分敏感，干呕的频率越来越高。他的妈妈在一边很着急，我也着急，同组的男生又在一边指挥我，让我心烦意乱，最终只好请教师来救场。可教师也只能勉强再做了一颗牙，剩下的两颗牙小朋友说什么都不肯再配合了，只好作罢。所幸他的窝沟并不太深，教师叮嘱他的家长要注意口腔卫生，就能够减小龋齿的发病率。

见习结束后，教师找我们开了一个小小的总结会，先是给我们总结了一下窝沟封闭的注意事项，操作失败的原因及后果。之后让我们谈谈见习的感想。我觉得我最大的收获是明白了要成为一名医生不光要有扎实的专业基础知识，更重要的是要有足够多的亲自动手操作实践的机会，仅有操作得多了，练习量足了，遇到的情景丰富了，才能做到临危不惧，冷静沉着地处理，才能在患者脆弱的时候作为一个强者，让患者对你充满信任，才能作为生命的保护者，去挽救患者的生命。这才是一名医生该有的品质。

短短半个月的见习结束了，但在我心中，我似乎明白了很多，不止对基础知识的运用理解得更深刻了，更明白的我今后该努力的方向。

**优质护理服务季工作总结14**

1、加强年轻护士培训

加强了“三基”及专科技能的培训，采取了情景模拟培训法，情景模拟培训是一种仿真模拟演习教学法，具有仿真性、互动性、创新性、针对性和趣味性等特点，强调了护士的参与意识，增强了护士的角色情感和责任感，对培养护士的创新能力和实践能力有极大的促进作用。护理部每月组织n0及部分n1级护理人员进行“三基”考核，考核范围为《第五版基础护理学》每月两章。组织全院护理人员7月及12月分层次进行了2次理论与护理技能操作的培训及考核，参考率100％，合格率100％。于10月医务科及护理部对全院医护人员进行了心肺复苏的培训及考核，参考率100％，合格率100％。

2、加强了护士的在职教育

护理部组织安排了全院性业务学习12次，主要内容为“三基”知识、护理常规、护士条例、护理人文素质教育、压疮评估与上报、发生不良事件的原因分析等；同时学习一些国内外新进展、新技术，丰富了学习内容，深受护理人员的欢迎。

3、提高专科护理水平

全年外出参加短训班共59人次，到上级医院进修专科护士3人；外出学习人员回院后向护理部进行了口头或书面的学习情况汇报，并根据情况安排全院性学习。参加继续教育共59人。

4、强化护士长的管理意识

20XX年共派出护理管理人员外出培训37人次，培训内容主要是护理质量管理、优质护理服务持续质量改进、基层医院营养支持、手术室护理质量持续改进、基层医院核心能力提升、护士长管理、创建爱婴医院参观学习、母乳喂养宣传、危重新生儿的转运与护理管理、心血管护理培训、糖尿病人风险管理、《20XX年卫计委优质护理服务评分细则》解读、护理质量管理、伤口处理新进展及临床病例讨论会等；同时，要求所学的知识结合医院的实际进行全院培训。

5、建立了护理质量检查与考核制度

护理部每月不定期深入科室督导、检查、考评；每月组织全院护士长交叉大检查，促进了护士长及科室之间的学习与交流，取长补短，有效的促进了全院护理质量的统一和提高。组织护理查房12次，护士长会议12次，组织护理人员业务学习及护士会议13次，组织护士长夜查房72次，进行护理质量检查12次，并将检查结果与奖惩挂钩。

**优质护理服务季工作总结15**

短短大半年时间，针灸科在护理部的精心指导下，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）治疗区环境有待改善。

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）房屋设备陈旧

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、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的住院环境。

**优质护理服务季工作总结16**

20\_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。

**优质护理服务季工作总结17**

服务源于用心，精于技艺。护理，是一门精细的艺术，只有精益求精的护理人员，才会有优质高效的护理服务。故此，肿瘤科为提升护理品质，开展了一系列活动，主动提高护理人员业务素质。

抓业务就要从基础抓起，肿瘤科护理人员上下齐心，认真学习“三基”知识；护士长开展了多种形式的基础培训，以对比的形式展现了晨晚间护理前后的病房情况；以专人表演的形式展现了护士的着装礼仪；以考试的形式强化了基础知识的学习。

针对护理队伍中的薄弱人群三年以下护理人员，除护理部的低年资护士培训外，科室加强了对其的传帮带；护士长在晨会上还会就典型病例典型事件开展讲解和讨论，使低年资护理人员能尽快适应各种各样的突发情况；为推动低年资护士成长，科室制定了专门的培训计划，由专人负责，在临床交流沟通，危重症病员管理、肿瘤病员健康教育等方面定期开展系列培训，为低年资护士的成长创造了良好的环境，同时也降低了科室护理风险的发生率。

为适应不断发展的护理事业，科室在每月的护理业务学习和查房上提出更高的要求，不仅要有学习的新内容，而且要以多媒体的形式展现，以讲解的形式交流；要求护理人员不论年龄大小，均自己制作多媒体课件，用自己的业余时间熟悉课件内容，然后在科护理会议上共同探讨。经过长期的努力，肿瘤科每一位护理人员均能独立制作多媒体课件，个人的讲解和交流能力也得到了很大的提高。

虽然一系列的培训和学习要花费不少精力，占用不少时间，但培训和学习提高了科室护理人员的素质，加强了临床事件处理能力，能为病员提供更优质的服务，全科护理人员都主动积极地参与其中，没有丝毫怨言，大家的心都想的一样：为了更优质的服务，花费时间和精力，我们愿意！

**优质护理服务季工作总结18**

“优质护理服务示范工程”，重新诠释了护理工作内涵，充实了护理服务资料，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、生活护理等资料，将护士的工作地点由原先护士站改为病房。应对这一系列的改变，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，全心全意为患者带给全程、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。

**优质护理服务季工作总结19**

（一）护理部就如何在护理服务上体现“人性化”

展开了深入的调查，每月护理部派专人参加临床科室召开的工休座谈会，广泛听取病人的意见，尤其是注重倾听曾到外院就医患者的意见，每月到病区发放住院病人征求意见表、电话回访等途径获取病人对护理服务的需求信息，找出存在的差距，制定相应的人性化服务措施，并在具体细节上进行了规范。20XX年护理部到病区进行患者满意度调查36次，满意率为97、3%；医生对护士满意度调查1次，满意率为99、6%；护理人员对护理工作满意度调查1次，满意率为98、1%；护理人员薪酬满意度调查1次，满意率为96、4%。

（二）其次开展了服务理念教育

强化一个转变，即服务理念的转变，倡导多主动换位思考，从病人的衣、食、住、行、治方面提供舒适与安全的照顾。如为护理人员购买了冬季护士鞋；病区走廊新增扶手，将无床档的旧病床更换成新的病床，保证了患者的安全；为非手术患者制定了健康教育实施记录单，使患者及家属知晓疾病的相关知识及正确预防措施；妇产科新增了新生儿游泳项目、孕妇学校重新装修，每周三上午进行母婴保健知识授课等；各临床科室责任护士做病人的贴心人，每天利用为病人做治疗时及治疗后的空闲时间亲切的与病人交谈，为他们传授疾病康复知识，送去亲人般的安慰。护士又如晴雨表，晨间问候时及时告知病人天气冷暖，提醒增减衣服；科室为出院病人发放爱心联系卡，将亲情服务延伸。正是护士亲切、贴心的话语、周到的服务使病人感到家的温馨，不是亲人胜似亲人。许多病人在意见薄上留下了发自肺腑的赞誉。20XX年共收到锦旗4面，住院患者满总意率97、3%。

（三）开展延伸报务，护理部对各科室的出院患者进行了抽查式电话回访。

20XX年共电话回访了325人，回访中大多数患者反应医护人员的服务态度及医疗技术较好；护理人员的主动服务意识强，对病人关心，对工作负责；以10分计算，总满意率为9、2分。

**优质护理服务季工作总结20**

1、由于急诊科护理人员较年轻化，根据急诊科的工作特性，制定针对性的培训计划，要求人人掌握急诊的流程，院前急救，如何接急救电话、掌握急诊科所有的急救仪器使用，同时加强理论方面的学习与考核，通过培训取得了很好的效果、科学排班，以老带新，每个班次的3个人员都是新老搭配，技术能力强弱搭配，沟通能力强弱搭配，做到班次不固定，弹性合理排班，保证护理小组整体能力优异、

2、根据护理部制定的护理服务细则，组织全体护理人员认真学习，严格执行，护士长带头并加强检查、要求护士行为规范，包括着装、仪表、用语、行为等符合要求，遵章守纪，认真履行职责，利用每天晨交班时间检查，心得体会跟班检查及节假日抽查、违规人员严格考核、

**优质护理服务季工作总结21**

今年11月，我科很荣幸地被定为我院第四批创建优质护理示范病房之一，我现在将这一个月的创建工作情况向各位领导总结、汇报。

一、统一认识，改变观念。

院部下发开展优质护理服务的通知后，在科内不断灌输优质护理服务的政策和相关信息，所有的护士都知道开展优质护理服务是国家医改的一项重要政策，创建示范病房是必须落实的工作。并通过观察护士的护理过程，肯定正确的护理行为，纠正不妥当的语言，引导科内护士换位思考，进一步转变护理理念，为示范病房的创建奠定了思想基础。

二、制定实施方案，明确各班职责。

我科派两名高年资护士到骨科脊柱病区学习，回来后根据医院的创建方案制定了本科室的实施方案，工作要求，重新制定了各班工作职责和工作流程。并组织护士学习、讨论方案及示范病房评分标准等相关内容，让护士明白我们要做什么、将要怎么做。

三、加强技术培训，提升服务水平。

通过重点掌握、相互培训、集中培训、考核等多种培训方式，护士尽快掌握了基础护理操作。

四、改变排班模式，小组包干病人。

我们将病人分为2个大组，一组14张病床。一个高年资护士带两个低年资护士，要求她们对低年资护士的工作进行检查、指导。

五、整理宣教资料，加强健康教育

为加强患者的健康教育，我们将病区内常见病的健康教育知识打印、分发给患者，并在病房走廊悬挂肾内科疾病的相关知识，一方面提高了健康教育的效果，避免患者记不住，另一方面也减小了护士反复宣教的劳动强度，节约了时间，达到了事半功倍的效果。

六、取得的成绩

从开展优质护理服务以来，护士工作重心由工作站转到了病房。加强了与患者的沟通交流，主动发现问题，满足病人的需要：落实各项基础护理工作，除了以往的晨晚间护理，口腔、会阴护理，我们为患者实施了面部、足部清洁，温水擦浴，更衣，排泄护理，洗头，梳头，协助进食等，全面落实了基础护理；加强了输液巡视，常在患者睡着或陪客没留心时，由护士主动发现更换输液；通过实施翻身拍背，康复训练，充分体现了专业的医学照顾；对于二、三级护理患者，我们将重点放在健康教育上，通过宣教、评估、再宣教的方式不断强化患者对疾病相关知识的正确掌握。

一份耕耘一份收获，本月，患者的满意度较前明显提高，很多患者在出院时都对我们真心实意地表达了谢意。一位患者对我说，市医院的护理服务有这么好是他没想到的，以前听说市医院技术还行，服务态度不怎么样，这次住院所感受到的满意服务真是出人意料。从开展优质护理示范工程活动以来，我们的感受是，从患者那收获了信任，得到了肯定，这是我们最大的成绩。

七、存在的问题

1、病人包干问题虽然我们包干了床位，但不能保证每个时间段都有他的管床护士在，比如大、小夜班，还有一个管床护士上中班，中班下班后是一个缺管状态。另外，轮转护士能否具体管床。如果不能管，就解决不了自始至终固定护士负责病人的矛盾。

2、护士沟通交流问题护士与病人沟通较少，有缺乏沟通技巧的因素，不知道该怎么与病人交流；有性格因素，不愿意与不很熟的人交流。

3、人力不足问题病人生活不能自理的多，基础护理任务重，护理量大，因人力不足，夜班不能排双班，常常需要病人家属协助翻身，容易引起家属不满。

**优质护理服务季工作总结22**

xx年优质护理服务工作是在xx年全院全面开展“优质护理服务”活动的基础上，为进一步深化“优质护理服务”工作内涵，以“提升职业素质、优化护理服务”为主题，提升服务水平，持续改进护理质量，在总结上一年度开展“优质护理服务”活动经验的基础上，特制定20\_年“优质护理服务”工作计划。

>一、指导思想

我科将全面实施“优质护理服务”的工作方案，以科学发展观为指导，深化“以病人为中心”的服务理念，以“提升职业素质、优化护理服务”为主题，努力为患者提供无缝隙、连续性、安全、优质、满意的护理服务。

>二、工作目标

以患者满意为总体目标，夯实基础，巩固成果，进一步深化优质护理服务工作，提升服务内涵，持续改进护理质量。

>三、工作措施

1、修订各种制度、标准

严格执行我院护理部修订的各项规章制度、工作职责、工作流程、疾病护理常规、临床护理服务规范、标准以及质量检查标准与方法，完善护理不良事件上报与督查制度，加强对危重病人的管理。严格落实《护士条例》，严格执行护士执业准入制度，单独上岗护士有执业证并注册。

2、全面提升职业素质、优化护理服务

(1)加强基础理论知识的培训，使科室护理人员综合素质及专业能力得到提高。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并保证质量。

(2)提高临床护士的实际工作能力，培训专科护理骨干。

(3)加强护理专业技术操作培训。建立分层培训机制，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技能操作培训，要求每人今年必须完成技能操作的培训与考核，牢固掌握护理基本技能，夯实基本功底、

(4)加强护士礼仪规范学习。护士礼仪是护士综合素质的体现，是护士在整个护理工作中，为了塑造个人和组织的良好形象所应遵循的尊重患者、尊重患者家属及其他工作人员的礼节和注重仪表、仪容、仪态等方面的规范和程序；护士美的仪表、礼貌的语言、落落大方的礼节，可使患者感到被理解、被尊重，心理上得到安慰，情感上得到愉悦，从而促进疾病的康复。

(5)采取各种形式的学习培训，以提高全科护理人员的业务素质，提高护士观察病情、落实护理措施、记录护理文书的能力。

3、加强管理，确保护理安全

(1)加强病人重点环节的管理，如病人转运、交接、圧疮等，建立并完善护理流程及管理评价程序。抓住护士交接班、每月一次的护理查房等关键环节，加强护理管理确保目标实现。

(2)加强护理安全监控管理，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。

(3)加强科室管理。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，在每周晨会上进行总结；每月组织护理组长对优质护理工作进行质量控制，综合评价，对存在问题在护士例会进行讲评，限期整改。

4、夯实基础护理

(1)切实做好基础护理，使护理工作更加规范化。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，勤巡视输液病人，善于观察病人，发现问题及时解决。对于做得好的护士，护士长要在科内会议表扬并根据激励考核方案给与奖励。

5、严格落实责任制整体护理

(1)试行APN排班方法，弹性排班，严格落实分管床位包干制度，工作忙时可加班，闲时可轮休。

(2)责任护士对分管床位病人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、全程的工作，切实做好优质护理服务。

(3)全面履行护士职责。整合基础护理、病情观察、 治疗、沟通和健康指导等，为患者提供全面、全程、连续的护理服务。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。

(4)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。

6、定期满意度调查

(1)每月召开科室工休座谈，定期听取患者对优质护理工作的意见和建议。

(2)每月进行患者满意度调查从护士的操作技术、仪容仪表、健康宣教、制定整改措施，及时反馈个人。让患者从心里满意，要求每位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，决不允许与病人发生争吵。

7、加强患者健康教育

(1)个体宣教：由责任护士做每天不少于1次，根据科室常见病的治疗和护理常规、特殊饮食向病人做详细的讲解、

(2)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。

8、建立绩效考核措施、严格落实各种制度的执行

(1)责任护士履行岗位职责。按照岗位管理进行考核，作为绩效考核依据。

(2)护士根据考核标准以得分高低进行绩效。

(3)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。

**优质护理服务季工作总结23**

针灸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，中午增加一个辅助班，缓解护理人员工作压力，避免工作忙乱，及时满足病人需要。

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