# 优质护理卫生工作总结(精选23篇)

来源：网友投稿 作者：梦里花落 更新时间：2024-06-13

*优质护理卫生工作总结1我院在开展优质护理服务工作以来，在院领导的高度重视支持下，医院广泛动员宣传，并成立了以院长为组长的创建活动小组，制定了优质护理服务活动方案和工作计划明确，创建指导思想和活动目标，认真开展优质护理服务，以神经内科、、心血...*

**优质护理卫生工作总结1**

我院在开展优质护理服务工作以来，在院领导的高度重视支持下，医院广泛动员宣传，并成立了以院长为组长的创建活动小组，制定了优质护理服务活动方案和工作计划明确，创建指导思想和活动目标，认真开展优质护理服务，以神经内科、、心血管病房为试点，转变工作模式，丰富服务内涵，夯实基础护理，不断满足患者的需要，让患者满意。“以病人为中心，回归护理本位”的护理理念已深深植入医护人员的心，并使其进一步的融入到患者的护理服务中。开展优质护理服务工作一年以来，取得的成绩如下：

>一、护理服务亲情化

我们详细制订了“入院-院中-出院”三部曲，规定了工作流程和工作标准。患者入院时，护士会面带微笑地为他（她）认真做好宣教，介绍本病区主任、护士长、责任护士、病区环境等，为缓解患者紧张情绪，并递上一个粉红色的爱心联系卡，指导病人饮食活动、卧位、功能锻炼指导、科室主任、护士长电话等，责任护士会协助其修剪指甲，为生活不能自理者洗头、洗脚、床上擦浴、翻身叩背等生活护理，适时安慰鼓励患者及心理护理，使其树立战胜疾病的信心。患者出院时领病人结账退被褥，护送患者至电梯口。出院后，责任护士会给患者定期电话随访康复指导，变过去的被动服务为主动服务，提高了感动度，提升了服务内涵。

>二、优质护理服务工作实现了全覆盖，病区全面推行了责任制护理，病区实行分组包干责任制，制定了各项工作职责。对整个护理工作进行了>重新调整，重新分配，落实了责任制护理

病区每个护士分管4-6个病人，并将责任护士姓名挂在每个病房的墙壁上，病区分2个组，设置2个责任小组长，责任护士不在班时，有小组长负责完成病人的生活护理、病情观察、治疗康复、健康教育等全部工作，实现了为病人提供“优质、全程、无缝隙”的护理服务。

>三、改变排班模式，实行弹性排班制，确保优质护理服务成效性

改变以往固定排班模式，根据病人的数量、危重病人数及病人需求实行了护士8小时工作，24小时负责制的连续化整体护理。护士的工作时间延长了，护士在病房与病人的交流，护理时间增多了。我们还在病区创办了“优质护理服务十化”宣传栏，并公示了基础护理服务项目和分级护理服务标准，创办大幅健康教育宣传栏。以使病人和家属掌握更多的健康教育知识，同时让病人和家属及时了解我们的创优活动的意义、目的和要达到的效果，使他们更好地监督和配合我们的工作。护患关系融洽了，彼此距离缩短了，护患关系不再是我们的尴尬。

>四、积极开展各种文娱活动，有效减轻了护士工作压力。

人都说：“医生的嘴、护士的腿”、“三分治疗、七分护理”，从这两句话不难看出，也更能说明我们护理工作的艰辛和重要，工作压力可想而知。为缓解工作压力，我利用“”护士节举行了趣味体育竞技比赛，有效缓解了工作压力和护理疲倦，活跃了气氛，增强了团队凝聚力，为新一轮的护理工作注入了新的活力。

>不足之处：

1、没有对护士进行分层管理，高质量的护理服务有待提升。

2、护士人员配置不足。

3、绩效考核方案尚待完善。

4、后勤、药剂等保障支持系统措施不完善，工作未落实到位。

工作虽取得了一点成绩，但仍存在许多不适之处，我们清醒的认识到: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。我们将遵循护理质量、优质服务的科学管理原则，坚持“以病人为中心”的服务理念，以“夯实基础护理、提供满意服务”为工作目标，升华我们的护理服务，提高护士的整体素质。我相信，我们优质护理服务工作会做的越来越好!

**优质护理卫生工作总结2**

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。

**优质护理卫生工作总结3**

从4月1日开展优质护理服务工作以来，有两个多月的时间，我们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。但是.按《贵州省20\_年优质服务评价表》，很多都是我们医院现有条件下无法做到的，现在我把我们 根据我院现有条件能做到，并且已经做到的优质服务情况进行汇报。

>一、统一思想、提高认识、组织落实

医院及科室领导高度重视，反复强调推广优质护理服务的决心和重要性，让优质护理服务理念贯穿到每个护理人员具体工作中。我们坚持患者床头交接班，特别是肝血管瘤及高频治疗术后的病人，要求床头交接班。预防并发症发生，做好重症病人的护理。

利用业务学习时间和早交会，组织护理人员学习医院优质护理服务工作方案、护士条例、分级护理指导原则及内容和制度，基础护理服务

项目及技术服务和工作规范，优质护理服务的目标、内涵、宣传语。并制订医院优质护理服务考核评分表。

>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、制定了护士分层级管理制度，按我院护理人员情况、患者病情、护理工作量的大小实行以病人为中心的人员组织结构和护理分工制度,每个护理人员按病人分工,责任到人。使护理工作真正做到为病人提供整体的、连续的、满足病人需求的护理服务。

4、改革护理排班模式：合理安排护士的排班，同时实行弹性排班，确保基础护理工作落到实处，保证护理工作的连续性和工作质量。

5、严格基础护理的落实：在做基础护理的同时融入了与病人沟通机会，了解病人需求，同时对病人做健康宣教，治疗指导、告知相关注意事项，既加强了基础护理，也增进了护患关系。

6、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，制订了一些安全标识，如：防坠床、防跌倒、药物过敏、高危药品标识等，制定患者入院风险评估表及评估单，减少不良事件的发生。

7、不定期对医院及病房的环境卫生和基础护理工作进行检查，查看入院病人，护士接待是否到位，并进行指导。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、开展优质护理服务及责任制整体护理后，责任护士能够了解自己所管病人的诊断，病情、用药及辅助检查，能及时发现工作的不足，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。落实责任护士负责制，包床到护，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。护理工作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、每月开展公休座谈会一次，及时听取病人意见，发放满意度调查表，设立意见本及意见箱，公布医院监督电话。

2、开展十项便民服务措施。

**优质护理卫生工作总结4**

今年是我科实行优质护理服务的第四年，在科主任、护士长的带领下，全体护士总结过去经验，牢记“想病人之所想，急病人之所急”的服务宗旨，强化基础护理，深入开展优质护理服务工作，朝着“患者满意、社会满意、政府满意”的目标不断前进。

现将我科优质护理工作总结如下：

>一、组织培训学习开展优质护理实施方案

组织全科护士学习护理部下发的”20xx年优质护理服务实施方案”分,阶段组织全科护士就“如何做好优质护理服务”召开专题讨论会，学习优质护理服务评价标准，对照实施标准，落实各项具体措施。

>二、弹性排班，合理调配人力资源

改革排班模式，实行弹性排班弹性排班的原则是合理分配护理劳动力，合理有效地使用人力资源[2]，限度上满足患者对护理工作的需求，体现了以患者为中心的服务宗旨，真正做到将时间还给护士，将护士还给患者，本科实行8个固定班，5个弹性班，2个休班，弹性班根据工作需要随叫随到，10min内到达，从而提高了工作效率，保证护理工作顺利完成。实施专人接诊，主动迎接患者，主动为患者排忧难，设置机动班，优化急诊高峰人员的替代方案。

1、分诊台单独排班、专人负责、培训上岗，提高了分诊正确率。分诊台预检分诊更加规范，优化并完善了预检分诊的流程，大幅度提高了分诊正确率，为患者赢得了抢救时间。

2、各二级护士尽职尽责，起带头、监督作用，指导年轻护士工作，

保证护理工作安全有序进行。

3、实行人人床旁交接班制度，交班人员交出每个病人的护理重点，方便接班人员能更好的对患者实施个性化的护理。

4、急诊科分抢救室、急诊科病房、留观室以及急诊ICU，大家相互协作努力的为病人服务，一切以病人为中心。

>三、不断优化急诊科团队

1、在院领导的大力支持下，急诊科成立了一支训练有素的专业护送团队，服务于急诊患者。为患者带来了便利，减少了患者的\'痛苦。

2、改善留观及门诊输液流程，制定了留观及门诊输液患者须知，让患者了解自己的权利与义务，积极主动配合医护人员。

3、留观病房打针、输液的病人较多，更替也快。对于打止痛针的病人我们要优先。并且打针30分钟后，必须主动询问患者症状是否得到缓解，如果没有缓解，请示医生遵医嘱再进行处理。高热病人注意患者体温变化情况，如持续高热的病人请示医生，遵医嘱处理。

4、实行先抢救，后付费制度。对于急危重症患者，坚持“生命第一”的原则，实行先抢救、后交费原则，对患者各种处方、辅助检查申请单加盖“急诊”章，实行优先检查、优先住院原则。对“三无人员”即无身份证明、无亲人陪伴、无钱的患者，做到先检查、先抢救治疗，后交费，并要密切配合医生，互相补台，并要加强与辅助科室、病房间的沟通，真正保障绿色通道畅通保证绿色通道畅通无阻，实行接诊、抢救、住院一条龙服务，规范无名氏管理流程，重视三无人员的病情、

基础护理和三餐饮食，及时了解其情况，帮忙寻找家属，保证无名氏能及时得到治疗和护理。

>四、重视护理人员素质培养，加强业务学习，提高急诊护士急救能力

1、科室每月进行进行业务学习，每月对科室提出重点相关急诊理论知识进行提问，增加记忆。每月科室进行急救技能的培训，人人考核合格。提高护士的抢救意识及能力。

2、利用晨会及晨交班时间组织护理人员进行当日危重病人护理重点进行学习。提高护理安全意识。组织护理人员认真学习各项规章制度，落实患者滑倒坠床、压疮等意外事件的预防措施。为患者佩戴腕带，做到了患者身份的有效识别。

3、安规定完成了护士进修培训计划，选派优秀护理人员外出进修、轮岗学习，将新的护理理念和技术带回科室，与时俱进，更好的服务患者。

>五、强化细节护理，为病人提供便利。

1、提供多种便民措施，如开水、一次性水杯、充电器等。

2、创建温馨舒适的病房环境和设施尽显人性化，留观室重新进行床位编排，设置指引标识，使患者更快的熟悉环境。

3、在急救服务中做到让病人明白病情、明白诊疗、明白收费;护送陪伴到位、救治措施到位、沟通告知到位。

4、加强了日常基础护理，更深入的了解患者病情，更仔细的观察患者病情。

>六、存在的不足

1.通过优质护理服务的开展，科室虽然取得了一定的成绩，但距离患者的要求还存在一定差距，如护理人员工作量大，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。由于护理人员自身素质及相关知识缺乏等因素，护理人员的主动服务意识还有待加强，如护士不能及时主动巡视病房，观察病情不全面，健康教育有时落实不及时，内容浮浅，交流沟通还不主动、人性化服务举措还不能完全落实等问题。

**优质护理卫生工作总结5**

优质护理服务在我院已试行近一年，各院级领导也颇为重视，各科室也都组织了学习、讨论，想办法、出点子，如何做好临床护理工作，使患者真正得到实惠。我科护士长何芳老师继北医三院学习归来，又为我科带来了很多新的理念与举措。

首先，提高了基础护理质量，加强了夜间护理工作质量控制。为术后患者提供一个清洁、舒适的环境，不仅对院感的预防起到积极的预防作用也有利了患者的身心舒适，促进康复。

其次，进一步加强了心理护理指导。要求并考核责任组长、协组长加强病房巡视工作，加强与患者交流，倾听其想法，给予足够的关注，了解患者身心所需，尽量让患者减轻心理负担。。

再有，将现代快速康复理念有效地运用在临床工作中。尤其是关于患者术后早期活动的问题，积极予以支持、关注与指导，并将其做为护理工作的重点来抓。对术后患者活动指导工作，除责任组长积极进行理论指导，讲解早期下床活动对其疾病康复的好处外，组长或协组长亲自到床旁协助其下床活动，对一些术后惧怕下床活动的.患者，护士长亲自到床旁进行指导并给予心理支持；另外，在护士长指导下患者再次使用了布制多头腹带，淘汰了一次性腹带，两者相对比，布制多头腹带使用更能起到稳妥固定的效果，为患者早期下床活动提供有力的切口保护，且利于清洗更换，价格也较为低廉。在这一理念带动下我科大多数腹部手术患者在术后第二天就能在专业护士的指导与协助下进行下床活动。为患者术后早期胃肠功能恢复及预防术后肠粘连、静脉血栓、肺部感染等并发症均起到积极作用，而且有效的促进了康复，缩短了平均住院日，真正的让患者得到优质护理服务的实惠。

**优质护理卫生工作总结6**

根据\_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〔xx〕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\_下发的.《\_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\_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。

**优质护理卫生工作总结7**

20XX年优质护理服务年终总结一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用心性。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：。为了为患者带给全程优质护理服务，我科将护理人员分为2个职责组，每个职责组的组长为高年资护师，并配有护士。根据我的特点，实行小组职责制，且弹性排班，保证每班至少有两名护理人员在班全程服务，每一天在对晨晚间护理，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，职责组长对患者住院期间各个阶段进行评估，根据病人的病情、自理潜力及心理需要对患者进行针对性地心理疏导及健康教育，并督促职责护士对各项护理工作的执行状况。

>二、护理资料多样化

3个月来我科护理人员透过各项学习和培训，统一思想，提高认识，有效地提升了护理服务质量。职责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好处等等，使基础护理的内涵到达进一步提升。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、存在问题与推荐

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带给其语言沟通潜力，使患者从心理上理解和尊重护士，让患者及家属真正感受到护士在帮忙患者康复中发挥了重要的作用。

**优质护理卫生工作总结8**

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。

**优质护理卫生工作总结9**

为深入贯彻落实\_“优质护理服务示范工程”的活动要求，在院领导大力支持下，我院积极开展了“优质护理服务示范工程”活动，在这一年多的活动中，我们结合医院实际，严格落实基础护理工作，自查自纠，完善整改方案，在持续改进和提高临床护理质量方面取得了一定的成效，现将xx年上半年的“优质护理服务示范工程”做一总结：

>一、完善制度明确职责

进一步贯彻落实《护士条例》，认真贯彻执行《\_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(试行)》、《住院患者基础护理服务项目(试行)》、《基础护理服务工作规范》和《常用临床护理技术服务规范》的要求，切实加强护理管理，规范距离服务，落实护理工作，夯实基础护理。制定了各科《护士长岗位职责》、《护士岗位责任制》，要求护理人员严格按照以上规章制度要求自己，遵守各项法规准则来进行工作。

>二、理清思路切实落实

1、创造真诚的爱心服务环境，把患者当成自己的亲人。让患者对医院产生信任和满意度。我院要求，在亲情化服务中要求换位思考，关爱患者，主动关心、解决患者的生活需要和困难。与患者交流时态度和蔼，为患者所想，不断给予心理上的支持和安慰。

2、实行弹性排班制度，增加高峰时间段、薄弱时间段的护士人数，保证护理工作的连续性和工作的质量，确保护理工作落到实处。

3、严格基础护理的落实，结合专科护理的特色，不断丰富和拓展对患者的护理服务，提供个性化服务，重视患者个体差异，在做基础护理的同时融入健康教育，既增加了基础护理，也增进了护患关系，促进护理工作更加贴近患者、贴近临床、贴近社会。

4、护理部每个月对试点科室的护理质量监督、检查、考核、评价，同时每月向病人发放满意问卷调查表，了解病人满意度，做到一月一汇总，一季度一统计，对存在的问题及时解决，并在护士长例会上进行讨论，是护理质量不断得到持续改进。

>三、加大协作保障到位

加强各职能部门团结协作，不断完善检验、b超、后勤部门的保障工作，为优质护理服务提供了强有力的后勤保障。后勤科坚持对科室下收、下送、下修，以保证临床一线的需求。供应室、洗衣房等部门主动为临床服务，使护士们集中精力为病人服务，力争做到“把时间还给护士，把护士还给病人。”

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：患者受益是落脚点，护士满意是长效提效的保障。

**优质护理卫生工作总结10**

为深入贯彻落实\_“优质护理服务示范工程”的活动要求，在院领导大力支持下，我院积极开展了“优质护理服务示范工程”活动，在这一年多的活动中，我们结合医院实际，严格落实基础护理工作，自查自纠，完善整改方案，在持续改进和提高临床护理质量方面取得了一定的成效，现将xx年上半年的“优质护理服务示范工程”做一总结：

>一、完善制度明确职责

进一步贯彻落实《护士条例》，认真贯彻执行《\_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(试行)》、《住院患者基础护理服务项目(试行)》、《基础护理服务工作规范》和《常用临床护理技术服务规范》的要求，切实加强护理管理，规范距离服务，落实护理工作，夯实基础护理。制定了各科《护士长岗位职责》、《护士岗位责任制》，要求护理人员严格按照以上规章制度要求自己，遵守各项法规准则来进行工作。

>二、理清思路切实落实

1、创造真诚的爱心服务环境，把患者当成自己的亲人。让患者对医院产生信任和满意度。我院要求，在亲情化服务中要求换位思考，关爱患者，主动关心、解决患者的生活需要和困难。与患者交流时态度和蔼，为患者所想，不断给予心理上的支持和安慰。

2、实行弹性排班制度，增加高峰时间段、薄弱时间段的护士人数，保证护理工作的连续性和工作的质量，确保护理工作落到实处。

3、严格基础护理的落实，结合专科护理的特色，不断丰富和拓展对患者的护理服务，提供个性化服务，重视患者个体差异，在做基础护理的同时融入健康教育，既增加了基础护理，也增进了护患关系，促进护理工作更加贴近患者、贴近临床、贴近社会。

4、护理部每个月对试点科室的护理质量监督、检查、考核、评价，同时每月向病人发放满意问卷调查表，了解病人满意度，做到一月一汇总，一季度一统计，对存在的问题及时解决，并在护士长例会上进行讨论，是护理质量不断得到持续改进。

>三、加大协作保障到位

加强各职能部门团结协作，不断完善检验、b超、后勤部门的保障工作，为优质护理服务提供了强有力的后勤保障。后勤科坚持对科室下收、下送、下修，以保证临床一线的需求。供应室、洗衣房等部门主动为临床服务，使护士们集中精力为病人服务，力争做到“把时间还给护士，把护士还给病人。”

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：患者受益是落脚点，护士满意是长效提效的保障。

**优质护理卫生工作总结11**

20xx年上半年以来科室领导积极带领，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，把优质服务作为护士们的天职和本分，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20xx年上半年我科开展“优质护理服务”活动中做的一些工作总结如下：

>一、指导思想

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，组织制订优质护理服务工作计划计划。深化“以病人为中心”的服务理念，以“迎接等级医院评审”为契机，以提升护士职业素质、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、理清思路、切实落实各项工作

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。

>三、切实落实各项工作

1、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。

2、实行护士分层级管理，按护士能力、患者病情、护理工作量的大小实行以病人为中心的人员组织结构和护理分工，每组护理人员按病人分工，责任到人。使护理工作真正做到为病人提供整体的、连续的\'、满足病人需求的护理服务。

3、改革护理排班模式：根据科室疾病护理特点、集中护理时段、护士工作能力等，倡导弹性排班制，确保基础护理工作落到实处，保证护理工作的连续性和工作质量。

（1）推行午间连班制：保证集中治疗时段护士人力充足配置。

（2）倡导双人夜班制：确保薄弱时段护理质量安全。

4、严格基础护理的落实：如为病人剪指甲、梳头等，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。

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

6、护士每天进行电话随访，科室每月进行电话回访小结。

7、关爱护士，提高护士职业忠诚度

（1）每月召开护士会议1次，认真听取意见，充实管理内涵，促进和谐。

（2）探讨护士绩效考核和激励机制。在原有护士绩效考核经验基础上，进一步完善并细化考核内容，将考评结果与护士薪酬分配、晋升、评优等相结合。

>四、建立监督机制，持续改进服务质量

**优质护理卫生工作总结12**

为了进一步深化护理改革，积极推动我院“优质护理服务示范”工作和提高护理服务质量，从开展优质护理活动以来，我院做了以下几方面的工作。

>一、细化措施，稳步推进

1、制定活动方案和具体进度安排表：护理部、医务部、人力资源部、财务部、保卫办、后勤办等部门制定了详细周密的“优质护理服务示范工程”活动的方案和具体实施方案，10月启动试点病房，结合年初护理工作计划每月都有具体创优活动安排并逐步落实；

2、落实责任到人：护理部主任、护士长与病区护士签订基础护理落实责任状，实施基础护理责任包干制：每位护士分管数张床位，负责所管病人的所有治疗及护理、健康教育；

3、关注细节，落实基础护理，优化工作流程：成立基础护理质控督导组，护理部质量主任亲自担任基础护理检查小组组长，每周对病房基础护理服务进行督查和指导；实行护士长每天值班督查制度，护士长全程参与基础护理工作并每日对科室基础护理工作完成情况进行检查；晨晚间护理落实程序化：实行一问、二看、三做、四教工作流程，细化和规范护士长每日工作流程、交接班流程、基础护理工作流程晨晚间护理工作流程和健康教育等流程；建设护理安全文化，配备齐全的患者安全用具、使用鲜明的安全识别标识，同时加强患者的安全意识及常识的健康宣教；从细节出发，营造整齐、干净、舒适的.病区环境；

4、改革护士分工和排班方式：试行推广包干责任制护理工作模式，配合医疗组推行成组配置管理模式，对病人的治疗护理实行包干责任制，实行弹性排班，灵活合理配备护理人力，做到无缝隙护理，坚决杜绝治疗护理分离的现象；

5、完善规章制度：完善修订我院各项规章制度、工作职责、工作流程、疾病护理常规和临床护理服务规范、标准；

6、改革护理文书：根据\_新发有关护理病历书写要求，简化护理文书书写，取消了长期医嘱执行单粘贴入病历，暂保留3个月；引入基础出护理内容，体现专科特色；

7、重视健康教育：专设健康教育质量检查组，制定健康教育检查标准和评分表，督促和提升护士的健康宣教能力和沟通能力。

8、基础护理与专科护理相结合：设有伤口护理小组、静脉输液治疗管理小组、护士职业安全防护小组；

9、实施人性化护理管理，为病人实施人性化护理服务：

①制定了每周四由院长、医务科主任、护理部主任的查房制度；

②提高了晚夜班护士津贴,

③每月评比护士工作满意度,

④进一步完善所有护士同工同酬：包括晋升晋级（竞聘护士长）等权利,

⑤积极选派护士外出进修、学习，充分体现护士的自身价值，激发专业成就感；

10、尝试护理薪酬的三级分配：结合护理危重病人数、值晚夜班数、病人满意度、基础护理工作量及对全院护理单元，护理工作现状进行调研，探讨进行病房分类，拟将护理费提成针对部分科室倾斜，来体现优劳优酬；科室制定绩效考核制度，对护理人员治疗、基础护理等工作完成情况进行考核，真正落实多劳多得，优劳优酬。

11、评估护理服务效果：

①在病区醒目处公开临床护理服务项目、分级护理标准和服务内容等，引入患者和社会参与评价的机制，

②每月进行一次患者满度调查，调查对象为危重症及一级护理患者总数的30%，以了解患者及家属对护理服务的满意情况，推广服务经验和亮点，

③每季度评选最满意护士，病室每月评选岗位明星、护理服务明星，给她们佩戴笑脸娃娃或“岗位明星”标识，树立优秀榜样，以点带面，激发护士积极性。

>二、取得成效

（一）后勤支持系统得到提升，大大提高了临床医务人员满意度。

餐饮中心对试点病房实行病人订餐及治疗饮食配送服务，减少了病人的外出，有效地控制了陪人；药剂科配备摆药蓝，分餐分袋包装口服药发送到病人，减少了错发、错服药物的风险；物供科各种物资实行下收下送；消毒供应中心—手术部一体化管理，为临床提供快捷可靠的后勤服务；病房实行半封闭管理，实行保安楼层责任制，加强病室安全及流动人员的管理；检验科统一收送所有标本、做到护士不出病房，减少了护士非护理性工作的时间，提高了护士满意率；结合护士意愿排班、交接班频次减少晚夜班、节假日等高危时段护理人力的增加、24小时无缝隙护理和与医疗配套的分组配置管理模式，降低了护士和医师的心理压力．加强了医护之间的沟通，医护关系更和谐。

（二）患者和家属满意

1、护理员的工作及管理进一步规范，患者及家属放心，陪护率下降30%；各种安全细节、安全措施以及对患者及家属安全知识宣教的加强，使患者安全进一步得到保障，不良事件发生率降低。

2、后勤支持系统的完善，非护理性工作减少，护士与患者沟通时间较前明显增多，医患关系融洽，患者和家属满意度提高。

3、订餐服务及半封闭式管理的实施，有效控制了进出病区的闲杂人员，使患者财物安全得到保障，减少了患者治疗、护理以及休息时间的干扰，进一步提升了患者和家满的满意。

（三）社会满意

**优质护理卫生工作总结13**

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。

**优质护理卫生工作总结14**

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。

**优质护理卫生工作总结15**

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积极行动起来，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，没有深化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，根据护理级别巡察病人，以便病人能够得到最准时的护理。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，由于住院时间长，私人物品也就特别多，床上床下、床头柜、窗台上处处都是，为此我们帮忙他们整理，坚持病房干净，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训练，从入院直到出院，护士们始终和患者及家属们进行温馨的沟通，仔细倾听他们的诉说。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，我们帮助他们定时翻身、拍背、加强肢体功能熬炼，仔细讲解功能熬炼的重要性，取得患者协作。午时我们会为卧床的病人洗头，刚开头时很多病人不适应或不好意思，不让我们为他们洗头、擦身，

我们会亲切急躁地对他们解释，很多病人慢慢地理解了。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，我们会伴随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干净的病床上，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，健康训练围绕病人——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”，做到准时、到位、专业、规范、平安、舒适的护理。体现了“爱心、急躁、细心、职责心、诚意和热心”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暖和，我们就是他们的家人和伴侣，我们会真诚的与他们沟通沟通。一个漂亮的微笑，一句简洁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应优质服务的基础。

优质护理离不开护士长的细心指导，护士长常常教育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，提高熟悉，全面有效地提升了护理服务质量，为病人供应创新、人性化服务，得到了病人的赞扬。我们还不断改善服务流程，实现了生活护理到位、治疗护理平安。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，取得让社会满足的效果。

护士的工作是一般而平凡的，那里没有鲜花，那里也没有掌声，要得到病人的认可，我们为他们洗头、擦身，

我们会亲切急躁地对他们解释，很多病人慢慢地理解了。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，我们会伴随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干净的病床上，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，健康训练围绕病人——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”，做到准时、到位、专业、规范、平安、舒适的护理。体现了“爱心、急躁、细心、职责心、诚意。

**优质护理卫生工作总结16**

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！

**优质护理卫生工作总结17**

>一、思想方面：

一切以病人的要求为中心，用以质量为核心的护理理念去适应新的问题，以及社会发展的趋势，积极参加一切活动，以服务病人奉献社会为宗旨，以病人满意为标准，全心全意为病人服务。

>二、在业务方面：

在这一年里本人能自觉遵守医院的各项规章制度，服从科室领导的各项安排，认真履行自己的岗位职责，完成各项护理操作，学会认真对待每一件事情，在用心的同时更能细心的助病人解决每一件事情，认真接待每一位病人，把每一位病人都当成自己的朋友，亲人。认真做好医疗文书的书写工作，认真学习科室文件书写规范，认真书写一般护理记录，危重护理记录及抢救记录，对于自己的工作，严格要求自己，三查七对，牢记三基。

>三、增强法律意识

认真学习《护士条例》及其它法律法规，积极参于医院组织的学习班。意识到，市场经济体制的建立，法律制度日益完善，人民群众法制观念不断增强，依法办事、依法维护自身的合法权益已成为人们的共识，现代护理质量观念是全方位、全过程的让病人满意，这是人们对护理服务提出更高、更新的需求，因而要丰富法律知识，增强安全保护意识，懂法、用法，依法保护自己。在这3年多的护理工作中，我的体会是“三分治疗，七分护理”，于是我越来越能够感觉出护理工作的重要性。

曾经有人说过：“拉开人生帷幕的人是护士，拉上人生帷幕的人也是护士。”是啊，在人的一生当中有谁会不需要护士的细致关心和悉心照顾呢？“护理工作是一门精细的艺术”。“护士要有一颗同情的心，要有一双愿意工作的手。”我会用我的爱心耐心，细心和责任心解除病人的病痛，用无私的奉献支撑起无力的生命，重新扬起生的风帆，让痛苦的\'脸上重绽笑颜，让一个个家庭都重现欢声笑语。

在今后的工作中一定努力提高自己的技术，提高微笑服务，把每一位病人都当成自己的朋友，亲人，经常换位思考别人的难处，端正工作态度，我希望通过自己的努力获得病员广泛好评的同时，也得到各级领导、护士长的认可。我觉得护理事业是一项崇高而神圣的事业，我为自己是护士队伍中的一员而自豪，在今后工作中，我将加倍努力，为人类的护理事业做出自己应有的贡献。

**优质护理卫生工作总结18**

xxxx年护理部在医院领导下仅仅围绕“提服务、控制量、抓落实、保安全”等中心重点工作，更新管理模式，创新服务理念，凝聚护理队伍，深入推进各项护理工作。

>一、提高服务质量

按照三好一满意要求，护理部要求各护理单元根据自己特点制定不同特色的护理服务目标：病房红灯零呼唤、入出院护士全程陪同，门诊全程快准、无忧，手术室温馨、无惧，供应室收送及时，根据上述目标高标准、严要求，力争实现护理服务零投诉。并以此为切入点在开展服务礼仪知识竞赛，评选出优秀职业团体。促使每位护理人员注重自己在工作中的仪表仪态，提升了护理人员的职业形象。开展优质护理服务满意度调查，三个病区每月进行一次，护理部每季度进行一次，每次调查有总结有分析，针对调查中反应的突出问题护理部及时提出整改意见，协调解决。

>二、严格护理质量控制，保证护理质量持续改善。

针对xxxx年护理一级质控相对薄弱问题，xxxx年初护理部及时召开护士长会议，确定xxxx年护理质量的目标、任务及发展方向，重新制定重点科室护理质量标准，护士长参照护理质量控制标准周检查、月总结，护理部每月对重点科室进行质控大检查，并在护士长会议上进行反馈分析，及时拟定整改措施进行改善。做到有执行标准，有检查落实，有总结分析，有信息反馈，有整改措施，有详实记录。体现护理质量持续不断改善。（参照标准：整体护理质量检查记录，优质护理服务病房管理质量督导记录，一级护理质量控制改善记录，护理文书书写标准，各科护理质量考核检查标准，护理核心制度）

针对xxxx年底检查中出现问题，20xx年重点加强职责护士优质护理服务工作质量督导，病区护士长优质护理服务工作质量督导。

>三、具体工作抓落实

影响护理工作持续改善的突出问题是：

1、没有目标计划；

2、有目标计划但没有落实；

3、有工作落实却没有详实记录和台账。

针对上述问题，xxxx年护理部真抓实干，要求各护理单元年有计划，月有安排，周有重点，日有记录，资料分类管理。在三大病区及重点科室顺利完成一级质控的建设及管理工作。

>四、监测护理质量相关标准

落实风险防范措施，保证护理安全重点制定患者身份识别、治疗、用药、手术、预防感染、预防跌倒等重点环节的安全工作程序和措施。每月监测院内跌倒、坠床、压疮、择期手术并发症、管道滑脱的质控指标及防范措施的落实，xxxx年全院无一例上述事件发生。

建立全院统一的抢救车管理制度，高危药品和备用药品分开存放，标示清楚。

建立全院统一的重点环节应急管理制度和风险预案（用药、输血、治疗、标本采集、围手术期、护理操作等），并定期进行培训和演练。

有院内紧急意外事件的护理工作应急预案和处理流程。

有全院统一的护理不良事件上报制度及上报流程。

护理部要求护士对护理不良事件报告制度知晓率到达100%，上报率大于等于90%，对输血反应、输液反应的处理预案知晓率到达100%，手术安全核查率100%，患者身份识别核查制度落实100%。

>五、重视护理队伍建设，落实层级培训，提高护士素质。

xxxx年全院进行护理培训4次，理论考核2次，技术考核2次，资料涵盖抢救药品、仪器设备、危重病人、应急预案、护理礼仪等，人员包括新入职人员、护理骨干人员、护理管理人员等。

护理部要求各科室每月进行业务学习及培训2次，考核1次，公休座谈会1次。

xxxx年即将过去，对过去工作的总结和分析，是为了在新的20xx年我们的脚步走的更扎实更稳健，我们的工作目标更清晰，更有的\'放矢。xxxx年我们有很多不足，也暴露了很多问题，期望在新的一年里，有意愿的坚强领导，有全院护士的团结努力，我们的护理工作能跃上一个新的台阶。

**优质护理卫生工作总结19**

20xx年对于医院、科室、个人来说都是一个转变、成长、奋进的一年。在这一年中，我们不断面临着挑战和机遇，经过这一年的工作和学习，我有了质的转变，快速的成长，明确了奋进的目标。

>一、转变观念，提高管理水平

1、多学习：向经验丰富、工作突出的护士长学习，学习她们的工作经验、工作方法;向外院护理同仁们学习，学习她们的先进管理机制、排班方法、工作状态;向科里的护士们学习，学习她们工作中的长处，弥补自身的不足。

2、多与其他科护士长沟通，查找工作中的不足，发现工作中的隐患，随时调整工作状态，跟上医院的步伐。

3、实施人性化管理：在生活中关心体贴科里的护士，有困难主动帮助。在工作中严格要求，做到人人平等，因人而异，充分发挥每一名护士的优点，调动护士们的积极性。

>二、加强护理管理，严把护理质量关，确保护理安全

1、要求护士严格遵守护理核心制度、各项规章制度及各项操作规程，严把护理质量关，防范护理差错事故的发生。做到事前有评估有告知，事后有措施有改进。真正做到心中有数，工作按标准完成。

2、充分发挥护理质控小组的作用，调动质控小组成员的积极性与责任心，能够做到主动承担检查责任，帮助科里同事共同进步。

3、亲力亲为，切实做到班班查、日日看、周周总结，使护士自觉提高护理质量。

>三、开展优质护理服务示范病房，强化基础护理服务，提高患者的满意度。

1、自开展优质护理服务示范病房以来，加强基础护理服务，多与患者沟通，了解患者需求，真正的为患者解决难题。

2、弹性排班，充分利用人力资源，发挥护士的主观能动性，方便为患者提供服务。通过弹性排班，不但减轻了护士的工作负担，更主要的是解决了患者晨晚间护理、上午处置晚、患者对责任护士不熟等实际问题。

3、加强危重患者的管理工作。注重抢救的配合和能力的培训。人人达到面对重患不慌张，抢救配合有章法。

>四、“三基三严”培训及带教工作

1、按科室计划，每月进行两次业务学习，一次技能培训，并按时进行理论及技能操作考试。做到有计划、有实施、有考评、有总结。

2、严格要求护士按规范书写，及时检查并改正发现的问题、错误，不断提高书写质量。

3、严格要求实习生，按计划带教。

>五、加强院内感染的管理

1、严格执行消毒隔离制度，科室感染质控小组按计划进行检查、总结、记录。

2、按医院感染科要求，定期进行院内感染知识培训。

>六、打造普内科自己的护理品牌——细微之处现温情

普内科经常有肿瘤晚期的患者住院，这样的患者不但身体状况不好，而且心里也是非常的焦虑。在护理这样的患者的时候，护士们往往会更加的小心和细心。一个简单的操作，在别的患者身上可能只需要一分钟，但在这样的患者身上却要花上半个小时。每次护士都是一身汗却毫无怨言，带给患者和家属的都是善意言语和理解的微笑。

>七、存在不足及努力方向

1、护理质控欠缺：一是体现在病房管理方面，仍然有很多的不足。二是护理记录书写方面，特别是护理记录简化后，对护理记录书写质量的要求有所下降。这两方面是我急需提高和加强的。

2、培训方面：培训的机会较少，护士不能够学习新的知识。

3、护理科研、论文方面：不断更新护理知识，尽快开展新技术、新项目，带领全科护士共同进步。

**优质护理卫生工作总结20**

我中心积极响应\_确定的“优质护理服务示范工程”，按年初工作方案将妇产科病区作为优质护理服务示范病房，在这一年里，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。

1、根据工作落实需要实行责任护士包干患者，负责病人的生活护理、病情观察、治疗、康复、健康指导等，为患者提供连续、全程无缝隙的护理。

2、排班周期为一个月，护士们可以了解自己一个月的排班，有效调控自己的时间。

3、增加薄弱时间段的护理人员，主要处理上午输液及晚间护理。

1、为每一位新入院的患者做好清洁护理，根据患者的具体情况，有效落实基础护理的服务项目。给危重患者做口腔护理，保持口腔清洁，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.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。对生活能够自理或部分自理的患者，在病情允许的情况下，我们鼓励患者自己做好部分生活护理，增加病人战胜疾病的信心，减轻病人的`病人角色依赖。

2、加强晨晚间护理：每天早上由早班护士整理床单元，必要时更换床单及被套，询问夜间睡眠等情况;晚上由护理班整理患者床单元，开窗通风，为病人创造一个良好的睡眠环境;为生活不能自理的患者做好晨晚间护理。

3、加强了安全护理：加强病人身份识别(床头卡)使用安全警示标识，如防摔倒，对于年老、危重的患者给予护栏等保护措施;危重患者外出检查由护士陪检，确保患者安全。

1、入院时护士主动热情的自我介绍，进行入院告知：向病人或家属介绍管床医生和护士、病区护士长，详细介绍病区环境、呼叫铃的使用、作息时间及有关管理规定等，减轻患者住院的陌生感或孤独感。入住后再根据患者的病情分阶段性的进行健康教育，讲解疾病的的有关知识，饮食指导，排便护理，休息指导等等;

1、落实了巡视制度，护士根据所管患者的护理级别，能按护理级别按时巡视患者的病情，对患者的病情能全面掌握。

2、落实了特级护理患者的晨晚间护理、口腔护理、饮食护理、卧位护理、床上擦浴、管道护理等一系列护理，确保患者在住院期间干净、整洁、舒适。

科室开展优质护理以来，我们制定了优质护理服务理念，护理服务承诺以及优质护理宗旨;要求护士“坚持以病人为中心，以质量为核心”的服务宗旨，树立“尊重，理解，关爱”的服务理念，发扬“敬业，爱院，创新，奉献，仁爱”的精神。工作主动热情，温馨护理，微笑服务，接待患者做到“五主动”：主动起立、接物、问候、自我介绍、入院介绍。

本着一切为病人的服务理念，在现有的病区环境下采取多种措施，努力为病人创造一个安静、整洁、舒适、安全的环境，让病人住着舒心，进一步提高病员满意度。针对患者反映的病房环境有待改善的问题，把加强病房卫生管理作为改善病区环境工作的重点工作。每天早上做晨间护理时，由护士把每一位病人的床头柜的杂物收纳整齐，及时更换病人的床单被套。在每天四次的查房过程中，对于发现的卫生问题，及时反馈给护工进行清扫。加强病房卫生死角的打扫。经过我们的努力，现在的病房较之以前发生了很大的改观，床头柜无杂物，整齐划一，床单元干净、整洁、舒适。地面无垃圾，无水渍。

配合优质护理的开展，我们设立了意见箱，收集病人的意见，并下放满意度调查表，不定期满意度调查。中心把病人的意见及时反馈给我们，以便改进我们的工作。以求真实客观的对我们的工作做一评判。正因为有了意见箱和满意的调查才使我们的工作有了更快更稳得发展。

为了能更好的开展工作，及时发现工作中的不足，每天由护士长带护士在早晨、中午下班前、下午上班时、下午下班前查四次病房，主要检查病人的基础护理、专科护理是否到位，健康教育是否已掌握。

1、个别护士没有转变服务观念，工作比较松懈。个别班如午间12点以后，下午2点护士巡回不够。

2、低年资护士的理论水平欠缺及技术操作不够规范

3、病房的卫生还是不够整洁，特别是下午时间段的卫生，卫生间里不够干燥，有异味，而且没有防滑垫。

4、部分基础护理的项目未得到有效地落实，有待进一步的加强。

下一步我们将加大宣传力度，进一步营造氛围，在细节服务、环境卫生和健康教育方面再下功夫，继续主动加强巡视，减少患者呼叫次数，夯实基础护理，加强与患者的有效沟通，在病区增加温馨提示，加强护理人员的理论知识及技术操作的培训。切实为住院患者提供及时准确个性化的优质护理服务，边摸索，边改进，边完善，不断总结经验，力争快速提升优质护理服务质量，努力做到使患者满意，政府满意，社会满意。

**优质护理卫生工作总结21**

七月中旬，迎着夏日的骄阳，我踏入了--市第--医院的大门，成为这个大家庭中的一员，我为能在这样一个具有光荣历史和丰富文化底蕴的环境中工作学习而骄傲。

静脉配置中心的运行，新病房大楼的落成，电子病历的实施，医院进入飞速发展的阶段，作为医院的一员，我们感到骄傲，更应珍惜这来之不易的工作岗位。

“病人无医，将陷于无望;病人无护，将陷于无助。”护士是一个崇高的职业，我为选择护士这个职业而欣慰，然而做一个好护士却不是简单的。一个好护士必须是热爱护理事业的，她必须忠诚于患者的利益，视患者的利益高于一切，也像南丁格尔说的那样“护士必须有一颗同情心和一双愿意工作的手”。

一名好的护士应该具有扎实的专业理论知识，掌握各种疾病的症状、体征和护理要点，能及时准确地制定护理计划，了解最新的护理信息;还应有娴熟的护理操作技能，熟练的护理操作技术是一个优秀护士应具备的基本条件，高超的护理技术不仅能大大减轻患者的痛苦，而且能增强自己的信心，给人一种美的感受;也应具有敏锐的观察力，善于捕捉有用的信息，能为病情恢复提供较大的帮助，满足病人需求。

另外，护士应有健康的身体和心理，坚定的意志力，良好的人际关系，全面负责的道德观念，高度的责任感和主动服务意识，在工作中不仅能够服从领导安排，接受批评，应有良好的协作精神，工作勤奋，不怕苦和累，保持最佳的情绪。

作为临床护士，与病患者接触最亲切，在平时的工作中，除了做治疗护理外，还应经常深入病房和患者交流，给予病人亲人般的关怀，时刻了解他们的要求，满足他们的需求，为病员分忧解难。南丁格尔曾经说过：“护士是没有翅膀的天使，是真、善、美的化身”;我们应该和患者多沟通，用微笑为病人服务，在与患者沟通时要讲究语言艺术，把握说话分寸，通过得体的微笑，使患者感到关爱!

作为刚刚踏入工作岗位的新护士，要学习的东西还有很多，我将在今后的工作中加强学习，不断提升自己的业务水平，时刻本着“对病人说到位、做到位、规范到位、关怀到位”的护理工作目标和“诚心、恒心、信心、爱心、耐心”的执业理念，以高度的工作热情，用更多灿烂的微笑服务患者!

**优质护理卫生工作总结22**

七月中旬，迎着夏日的骄阳，我踏入了--市第--医院的大门，成为这个大家庭中的一员，我为能在这样一个具有光荣历史和丰富文化底蕴的环境中工作学习而骄傲。

静脉配置中心的运行，新病房大楼的落成，电子病历的实施，医院进入飞速发展的阶段，作为医院的一员，我们感到骄傲，更应珍惜这来之不易的工作岗位。

“病人无医，将陷于无望;病人无护，将陷于无助。”护士是一个崇高的职业，我为选择护士这个职业而欣慰，然而做一个好护士却不是简单的。一个好护士必须是热爱护理事业的，她必须忠诚于患者的利益，视患者的利益高于一切，也像南丁格尔说的那样“护士必须有一颗同情心和一双愿意工作的手”。

一名好的护士应该具有扎实的专业理论知识，掌握各种疾病的症状、体征和护理要点，能够及时准确地制定护理计划，了解最新的护理信息;还应有娴熟的护理操作技能，熟练的护理操作技术是一个优秀护士应具备的基本条件，高超的护理技术不仅能够大大减轻患者的痛苦，而且能够增强自己的信心，给人一种美的感受;也应具有敏锐的观察力，善于捕捉有用的信息，能够为病情恢复提供较大的帮助，满足病人需求。

另外，护士应有健康的身体和心理，坚定的意志力，良好的人际关系，全面负责的道德观念，高度的责任感和主动服务意识，在工作中不仅能服从领导安排，接受批评，应有良好的协作精神，工作勤奋，不怕苦和累，保持最佳的情绪。

作为临床护士，与病患者接触最亲切，在平时的工作中，除了做治疗护理外，还应经常深入病房和患者交流，给予病人亲人般的关怀，时刻了解他们的要求，满足他们的需求，为病员分忧解难。南丁格尔曾经说过：“护士是没有翅膀的天使，是真、善、美的化身”;我们应该和患者多沟通，用微笑为病人服务，在与患者沟通时要讲究语言艺术，把握说话分寸，通过得体的微笑，使患者感到关爱!

作为刚刚踏入工作岗位的新护士，要学习的东西还有很多，我将在今后的工作中加强学习，不断提升自己的业务水平，时刻本着“对病人说到位、做到位、规范到位、关怀到位”的护理工作目标

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