# 最新护理服务的工作总结(汇总11篇)

来源：网络 作者：梦中情人 更新时间：2024-02-28

*总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢...*

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

**护理服务的工作总结篇一**

我院积极响应卫生部确定的“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。

**护理服务的工作总结篇二**

忙碌、充实的xx年匆匆而过，盘点收获，总结教训，该留下踏实的脚步；沉淀积累，触动启发，良好的开端在成功的结束之后。新年将至，年画一个圆满的句号。

将工作细化，进行分工，文书书写由责任护士和质检员三人负责，开成管床护士责任下完成病历，责任护士把管，质检员质控的三级质控模式，有效的控制书写错误和不规范书写，提高书写质量。工休座谈、抢救药品、实习生讲课、业务学习分别责任到人，形成人人有事管，事事有人负责，大家共同参与科室管理，有效提高了大家的积极性。

加强产房管理，印制产科常见急症抢救流程，张贴在产房内墙，强化操作流程化，落实腕带识别制度，严格执行新生儿腕带配戴工作，建立产房交接流程并督导实施，有效加强产妇及新生儿安全管，同时完善疫苗上报及查对程序，加强疫苗管理。另外，根据管理年验收标准，再次进行产房改进，配置消毒用品，调整待产室、隔离产房、及隔离待产室位置，以达到标准要求。

针对护理人员年轻化情况，制定操作训练计划，将基础操作项目纳入日常考核，每周检查督导一项，将常用操作项目逐一进行考核，尤其中医操作项目，制定操作标准，全员训练，并在操作考核中不断改进操作流程。提高操作技术，有效提高服务质量。

不断充实专科知识，派出助产一人到北京学习，护士长到天津及杭州进修学习，引进新的理念和技术，改进工作，提高技术，带动科室学习气氛，完成业务学习每月两次，开展中医护理技术项目，学习中医理论，完成国家级论文一篇，同时，督导全科护士完成继续教育任务，加强专科知识学习。今年实习生人数多，为保证带教质量，制定详细带教计划及带教老师授课计划，确保每批学生接受专科知识两次，圆满完成全年带教任务。

一年的付出，算不上美满，总有获得与失去同在，充实与惆怅并行，不满足现状才是进步的开始，在又一个年度展开之际，只有努力启航，进入又一个奋斗的轮回。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印。

**护理服务的工作总结篇三**

优秀作文推荐！20xx年我科在院领导的关心和支持下及全科医护人员的辛勤工作下，充分发扬主人翁责任感，发挥自身优势，科室健康稳步发展，这一年取得了可喜的成绩。全年业务总收入、住院人数、门诊人数比同期增长5%，完成了年初制定目标任务。现总结如下:。

一年来，全科医护人员能够坚持对病人实施个性化医疗服务，得到广大患者一致好评。

能够合理诊断，合理检查，合理治疗，合理用药，加快床位周转率。通过采取一系列措施，保证了科室今年圆满完成目标任务的同时，使各项费用保持在相对较低的水平，减轻了患者的负担，又提高了科室的`效益。

选派了业务骨干杨先红医师到北京中日友好医院口腔中心进修学习，即将学成归来。

定期对病历进行检查和评估；定期对安全隐患进行督查；定期进行安全教育，做到制度化、规范化，控制药占比例。

经常组织科室人员进行医德医风学习，加强职业道德教育，不断改进服务态度，转变观念，坚持因病施治，杜绝过度医疗行为，让每位医务人员都要明确自己肩负的责任，都有责任为科室发展而树立良好形象。

耳鼻喉科、口腔科基础设备落后，人才队伍团队意识不强，制约了科室的发展。科室的行政管理和经营管理水平有待提高，每位医生的特长及专科影响力有待提高。

今后我们会进一步加强理论学习，用发展的眼光看问题，提高自身素质和业务水平，搞好团队建设和人才培养，积极开展优质服务，争取在新的一年中科室发展在上一个新台阶。

**护理服务的工作总结篇四**

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。

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，才能真正为客户效劳，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。“人在生病时候要比安康的时候更容易出现梦想。”因而在答复病患者每一个问题时，必须用心去认真思考答复，在细小的事情上做好，显示爱心无处不在。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。

“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。

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，护士必须运用护理根底知识，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。

随着优质效劳的顺利开展，我们从内心真正认识到优质效劳的重要意义，把优质效劳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，让优质效劳从文件中“走”出来，变被动效劳为主动效劳，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。通过优质护理效劳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根底护理、专科护理外，还每天为重症病人检查根底护理情况，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，提高了效劳质量，病人满意度大大提高。

同时，我们也清醒的认识到，优质效劳仅仅停留在“门好进，脸好看，话好听”这种外表的层次是远远不够的，要强调相互之间良好的护患沟通，要关注效劳对象的感受，要通过详细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效劳，品味出我们的优质所在。在优质护理效劳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，最大的间隔莫过于近在咫尺却犹如天涯！”，这是一种“心的间隔”。确实，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”的为难场面。

随着优质护理效劳活动的全面启动，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翻开了心门，“相识容易，相处难”不再是我们的为难。

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膜，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，拉近了护患间隔。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成效和使用目的，患者心中的茫然消除了。检查前，护士把检查的目的、配合等本卷须知一一告知，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，心的间隔已经不远了。作为护士，最动听的是患者或家属真诚的“谢谢”。优质护理效劳活动的开展使得这一切真正实现。我们感慨——护患之间心的间隔有多远？护士真诚地付出是开启患者心门的密码！

**护理服务的工作总结篇五**

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20xx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。

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。

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。

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。

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。

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。

**护理服务的工作总结篇六**

贯彻落实卫生部“优质护理服务示范工程”活动，我院进取响应、全力以赴投入到创立“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，供给满意服务”的优质护理服务活动。经过创立“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、制定创立工作实施方案，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，进取投入到创立活动中。

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，提高护理质量等资料进行专题讨论，护士长及护士结合本院实际，提出自我对开展护理示范病房的想法和好的提议。到达全院统一思想，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，为创立工作奠定基础。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、经过各科申报，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、各病区护士长经过开展定期考核、实施动态管理的工作模式，到达树立一批先进典型，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，制定创立“优质护理服务”工作细则。

2、试点病房结合科室工作特点，制定创立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，经过开展调查分析，找出护理工作中存在的问题及薄弱环节，进取进行整改。

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，为患者供给“优质、安全”的护理服务。

6、进取招聘护士，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资料。

2、明确工作职责，实施职责护理。实行职责护士包干制，人人都是职责护士，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、全程职责护理。

4、根据科室护理工作量及护理人力配置情景将护士职责分组，设置职责组长、职责护士。

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，实现职责追究。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、落实岗位职责制。

7、夯实基础护理，供给满意服务。将护理服务内涵、服务项目进行公示，理解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。经过落实基础护理，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。

进取协调相关职能部门，成立临床支持中心。护理部进取协调总务科、药剂科、物资供应中心、检验科、器械科等护理支持系统，为创立“优质护理服务示范病区”供给有力保障。

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，资料包括护理核心制度、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本事。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，到达人人过关，熟练掌握、灵活运用，最大限度保障护理安全。

**护理服务的工作总结篇七**

20xx年护理部在院领导的关心、支持下，为贯彻落实《中国护理事业发展规范纲要(20xx-20xx)》和陕西省、宝鸡市有关文件精神，根据我院实际情况，制定了医院优质护理服务实施方案，各病区根据业务范围制定了专科优质护理服务目标及达标措施，持续推进优质护理服务活动。一年来紧紧围绕“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， 从根本上改善了护理服务，提高护理质量， “以病人为中心，回归护理本位”的护理理念已深深植入护理人员的心中，并将其进一步融入到为患者的服务中，真正做到让患者满意、社会满意、政府满意，护士的自身价值也得到了一定体现，现将一年来的工作总结如下。

全院护理人员总数323人，全部为注册护士，其中正式在编护士82人，合同护士241人，临床一线护士313人。学历结构：本科20人，大专202人，中专101人，职称结构：副主任护师4人，主管护师43人，护师49人，护士297人。按编制床位数876计算，床位与病房护士之比1:0.35。从去年开始全院19个病区全部开展了优质护理服务，病房覆盖率达到100%，并延伸到门（急）诊和手术室。

1.通过深入推进优质护理服务，全年对 名住院病人进行满意度调查，平均满意度达到 97.4 %, 病人点名表扬护士人次；病人出院感谢信表扬护理人员 人次； 科病人单独送锦旗赠与护理人员，病人发自肺腑的话语和行动是护理人员热情周到服务、辛勤付出的结果，也是全院广大护理人员真诚服务患者的缩影。

2.通过去年5.12护士节在全院开展反映专科特色的礼仪服务竞赛，进一步强化了护士执业礼仪，护理人员仪容端庄，语言和蔼，工作中每一个细节都能处处体现人文关怀、文明礼貌服务，如见面向病人问好、核对病人身份不直呼其名、对年长病人使用合适的称谓、操作不到位向病人道歉、操作完毕感谢病人合作、行动不便病人给予搀扶等，因此，日常查房中随时能听到患者对护士亲切问候、良好态度、周到服务的赞誉。

3. 20xx年按照市卫计委关于《进一步深化优质护理改善护理服务》的通知精神，优质护理服务病房覆盖面达到100% ，并延伸至门（急）诊和手术室，门（急）诊和手术室优质护理服务的开展，进一步细化了各项工作，如急诊科建立了120院外急救护理记录，出诊当时病人病情、处置以及回院后病人去向等详细记录，明确了责任，减少纠纷；手术室对儿童手术患者给与家长般的关怀和照顾，减轻了手术患儿的恐惧和哭闹，使手术得以顺利进行；10月底开始实施手术患者压疮高危因素评估，对预计手术时间在3小时以上的病人，手术前一日由巡回护士按照高危因素评估表对病人进行评估，筛选出高危患者，提高了护士对手术病人受压部位皮肤的关注度，并且术中和术后对其采取针对性的预防措施，手术完毕与病房责任护士严格交接手术体位受压皮肤情况，降低手术病人发生压疮的危险，真正实现病人从入院到出院全程、连续、无缝隙护理服务。

4.为缩短患者辅助检查等候时间，避免因长时间等候给病人带来身体不适和抱怨，同时方便门诊患者及时检查，从年初开始由病区责任护士提前到辅助科室为住院患者预约检查时间后，再通知病人按时去检查，解决了多年来存在的问题，给住院患者和门诊患者都带来了方便，受到广大患者的高度赞誉。

6.继续实施对需要做辅助检查的危重患者和无陪人的患者，护士长安排清洁工或实习生使用轮椅或平车陪护暂无家属陪护的病人做辅助检查，解决了患者的后顾之忧，体现了医院人文关怀。

7．依据岗位实际情况进一步修订完善了优质护理服务病房评价标准及护理岗位责任制，在排班上除办公班外，切实做到每个责任护士分管一定数量的病人（无论是主责任护士还是辅助责任护士），每个责任护士心中都有“我的病人”概念，使为病人提供连续、无缝隙护理服务落到实处，现在责任护士对自己分管病人的病情、治疗、处置、用药、特殊检查结果、健康教育等熟练掌握,病人对护理级别和分管责任护士清楚明白,增强了护士责任心,提高了病人满意度。

8．为延伸优质护理服务，按照医院安排，从年初开始，各护理单元由责任护士对出院病人在1周内进行电话回访，回访内容包括了解治疗及手术效果、指导服药及康复锻炼、提醒按时复诊、征求患者对医院服务的意见和建议，融洽了医患关系，提高了医院社会效益，深受患者赞誉，全年共回访出院病人例，回访率 % ，收到患者意见建议 条。

1.护理部根据护理工作实际下达了质量管理目标、修订完善了各项护理质量标准，使护理质量管理向更高的目标迈进。全年各项护理质量考核指标均达标。

2.以标准为依据，以质量为核心，以薄弱环节为重点，以检查督促为手段，护理部采取定期检查与随机检查相结合，全面检查与单项抽查相结合的方法对护理服务质量进行控制，使护理工作的各个环节自始自终都处于监控督导之下，确保护理质量，今年重点加强了围手术期护理质量的检查考评，每季度对手术病人进行满意度调查，结果满意度达100%。

因而能抓住重点进行检查考评，确保护理质量和安全。

4.为落实专项护理管理制度和护理安全管理措施，保证护理安全，护理部制订了统一的安全警示标识，如预防压疮、预防跌倒/坠床、预防管路滑脱、高危药品等标识；同时建立了各种高危患者高危因素评估表，对高危患者重点关注，落实预防措施，减少不良事件的发生。

5. 病区护士长每月按照责任护士工作数量，工作质量，出勤、服务态度、劳动纪律、考试成绩、病人表扬或批评、有无投诉等考核指标，作为发放劳务费依据，打破平均主义，体现优劳优酬，充分调动了护士工作积极性。

6.为充分体现护理质量管理考核的公平、公正，护理部以病人满意度、基础护理、重病人护理等16个考核项目为基础得分，辅以床位使用率、危重病人数、有无投诉等加分或减分，对科室进行考核，结果排名，前3名和后3名分别奖励或处罚200元，每月在劳务费发放时兑现，使质量考核结果奖惩真正起到应有的作用，促使科室在质量管理上形成争先恐后、你追我赶的良好氛围。

7.护理质量管理趋于规范化和常态化，护理规章制度、技术操作规范和工作流程的执行目前已基本形成8小时内和8小时外一样，周内和周日一样，检查与不检查一样。11月初市卫计局质量安全服务检查中专家给于充分肯定。

1. 护理人员服务理念彻底改变：以病人为中心，最大限度满足病人生理和心理需求。

2.病人对护理工作满意度稳定在97%以上，护患关系融洽了，护士关心病人，病人理解护士。

3.责任护士对分管病人病情详细了解，为全面病情观察、采取护理措施、实施健康教育提供方便。

4.为取得更好的护理效果，年轻护士发挥聪明才智，制作了手术前温馨提示卡。

5.护士服务细心了，责任心增强了，学习专业知识自觉性增强了。

6.护理质量和护理安全得以保证，全年无护理纠纷和投诉。

1.个别年轻护士未摆正服务心态，遇到“蛮横不讲理”的患者，竭力争辩，引来不必要的麻烦。

2.护士主动到病房服务意识不够，缺乏与病人沟通交流技巧。

3.护士护理服务不够规范，个人整体综合素质有待提高。

4.年轻护士专科知识欠缺，病情观察和书写护理记录专科性不强。

5.在病人满意度调查中，不满意项目主要集中于病人不知道责任护士、后勤保障滞后。

**护理服务的工作总结篇八**

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。

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。

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、骨科、儿科一病区、儿科二病区作为“优质护理服务示范病区”。

2、各病区护士长与医院签订了《“优质护理服务示范医院”工作任务责任书》。通过签订工作任务责任书、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。

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“优质护理服务示范病房”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、护理部对照“陕西省优质护理服务示范医院”评审标准，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。

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。

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。

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(内科、儿科、外科、骨科)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。

3、严格按照国家标准发放护士津贴，护士夜班费从15元/班次提高至25元/班次。

**护理服务的工作总结篇九**

为深化“以病人为中心”的服务理念，强化基础护理，提高护理质量，卫生部配合医改率先提出了“优质护理服务示范工程”活动，主题是“夯实基础护理，提供优质护理服务”。作为一名普通的护士，我感慨良多。

在活动开展的一年多的时间里，我也有过许多的迷茫，“医尊护卑”的传统观点从未曾消失，护士的地位怎样能够提高？夯实基础护理，基础护理又是什么？是生活护理吗？是天天给病人洗脸洗脚吗？如此我们跟护工又有什么区别？价值如何体现？我在思考，思考我们的路到底该怎么走。但是随着优质护理服务活动有条不紊的进行，我从内心真正认识到优质服务的重要意义以及它所带来的种种变化，“从心开始，用心去做”，把病人当做自己的朋友、家人，真诚对待，原来觉得枯燥无味的工作渐渐变得有意义起来，原本疏远的护患关系渐渐变得紧密起来，南丁格尔曾说过，护士应该“忠贞职守，尽力提高护理之标准”，我们在优质护理的活动中，认真实践着这一真言！

以前我们大多是等待病人的呼叫铃响了再去更换输液，处于一种被动状态。现在通过开展优质护理服务，我们变被动为主动，病人责任包干到人，全员积极参与，加强对输液病人的巡视，主动输液，换药，加药。工作开展以来，病人呼叫现象已明显减少，这样既加强了大家积极的参与，也使我们在巡视病房的过程中，能够及时了解病人的`需求和病情的变化，增加了病人的安全感。

以前我们基本是去告知病人注意个人卫生，勤剪指甲，但是没有一位去帮助病人修剪。现在，在“以病人为中心”的服务理念熏陶下，我们主动协助病人剪指甲，洗脚、洗脸等，这样的贴心温暖，大大缩短了护士与病人的距离。记得我的一名病人由于术后需要卧床休息并且制动，术后我为她洗脸、喂饭、协助大小便直到她康复出院，出院时高兴地对我说：“我出院了，这里是我见过护理服务最好的医院！太感谢你这么多天来对我的护理。”曾有人说过“最好的满足就是给别人以满足”，看着病人满意，我也真心觉得满足，这是一种付出得到回报时的满足。

同时，我们病房的病人感谢信、锦旗的赠送对象、感谢的对象已经悄悄的发生变化，由以前专门感谢医生顺带表扬一下护士，到现在点名表扬护士或专门制作锦旗、海报表扬护士，常言道：“帮助他人，收获幸福”，每收到一份感谢，我们的内心也多一份辛苦耕耘后的成就感和幸福感，护士的价值怎么体现，这些就是体现！

一年多过去了，我们病房的护理人员的服务意识明显增强，基础护理质量不断提高，病人满意度提高了，家属的信任度增加了，陪住率降低了，护理环境更优化了。如今走进我们病房，护士们都在自己的病人床前，或在愉快交谈，或作细心的疾病指导，或给予体贴地梳头……一切都是那么自然和谐，护患之间少了一层隔阂，多了一份亲切。当护士每做完一项操作，患者和家属总会诚挚地道上一声“谢谢”，能被病人真诚的理解和信任，能得到病人的认可，比什么都强，而这些简简单单用手去工作肯定是实现不了的。

崇高源于微小，收获来自付出，相信通过大家的努力，必将进一步升华优质护理服务的内涵，促进护理工作的发展，让病人满意，让社会满意！

为落实《山东省实施20xx年“优质护理示范工程”活动方案》的精神，我院组建“优质护理示范工程”活动领导小组。由分管院长任组长，护理部主任任副组长，负责活动计划的制定及实施，确保各项工作真正落到实处。

成立示范病房以来实施责任制，落实整体护理，增加示范病房设备的投资，现有床位23张，护士9人，护理员1人，整合基础护理、病情观察、治疗、康复及健康指导任务，科室全体护理人员围绕优质护理示范规范，扎实学习护理方法，突出中医特色；落实一二三级护理。并派护士到千佛山医院骨关节科进修学习，不断总结经验，形成具体中医特色的康复锻炼体系，每日根据患者病情制定每位患者的功能锻炼计划，每日给予演示，被动及主动功能锻炼，并建立良好的康复锻炼评价制度，使患者早期达到功能康复。

通过我们的努力工作：

1、患者满意度明显提高。

2、患者陪护比例降低。

3、病房秩序进一步好转。

4、医疗护理质量进一步得到保障。

5、营造了和谐的医患关系。针对工作中存在护理人员不足及基础设施欠完善等问题，我院拟定出了下一步工作计划：

对取得的成绩不骄不躁，对“优质护理服务示范工程”活动热情不减，人人争创先进。进一步增加护理人员，尽力做到住院病人少陪人、无陪人、陪而不护，积极加强基础设施建设，夯实基础护理，提供优质高效服务。

因为多种原因，我们还存在很多不足，在今后的工作中，随着“优质护理服务”活动的深入，我们科将会做得更好，让患者更加满意。

**护理服务的工作总结篇十**

优质护理服务是当今护理的新模式，将为病人供给更好的服务。服务源于用心，精于技艺。护理是一门精细的艺术，仅有精益求精的护理人员，才会有优质高效的护理服务。目前，我院先后开展了多个“优质护理服务示范病区”落实职责包干，明确工作职责，加强护理管理，改善护理服务，加强绩效考核，调动护士工作进取性，加深思想认识，加强沟通交流，有效地提高了护理质量，在儿科工作中发挥了进取有效地作用。

1树立“以人为本”的护理理念。

开展以人为本的护理，营造温馨的护理文化是提升护理服务质量的关键;也是保障医疗安全、和谐医患关系的重要环节。进行医院文化建设，院领导高度重视护理文化建设，明确“以人为本”的护理理念，激发全院职工的工作热情，进行了绩效考核工作。领略文化建设的核心精神，树立“以人为本”的理念，重视患儿及家长的感受，增加精神的，文化的，情感的服务。深入学习优质护理的内涵，护理部针对全院护士进行了专题知识讲座，推出“护理品牌”为医院在竞争中求生存。

2强化了基础护理和专科护理。

2.1加强晨晚间护理。

每日07:30上班进行晨间护理工作:为患儿洗脸(手)整理病床单元，室内通风换气，进行陪侍人管理，定时供应热水，午时为患儿打开水，洗脚，洗头，床上浴等。坚持床单的整洁干净并协助患儿取得舒适的体位。

2.2包床到户，全程服务。

提倡礼貌用语，微笑服务，热心接待每例患儿及家长，精心护理，耐心解释。“三心”优质服务贯穿于从入院至出院的整个护理服务流程中，得到了患儿及家长的肯定。

2.3量化细化基础护理和专科护理。

定时巡视病房，协助患儿翻身、叩背，进行皮肤按摩，以预防并发症的发生;定时为患儿剪指甲，洗浴，更换衣服等做好个人卫生防护工作，切实把护士还给病人;主动查房，细心诊疗，虚心征求意见，做到眼睛要看清，各项技术操作要精心;护士长弹性排班，责护组长由高年资的护士担任，主要针对危重患儿的治疗护理工作，大大减少了医疗差错的发生，同时也提高了家长对“白衣天使”的信任感。

3在病区供给特色服务。

对年龄小的患儿为他们增设玩具柜，唱儿歌，讲故事，学跳舞等;为年长患儿供给书籍，绘画天地，棋牌……以丰富孩子们的生活;针对骨科术后下肢佩戴矫形器械、长期卧床的患儿，在病情允许的情景下，可使用轮椅、手推车等，协助他们进行户外散步，看一看外面的世界，以满足不一样年龄组的患儿的心理需求。加强健康宣教工作，进行电话回访、出院指导。

4注重心理护理。

4.1患儿家长的心理问题。

入院时由于缺乏对疾病的认识，对环境及医护人员的陌生感引起的焦急和紧张。住院期间病情变化，对疾病预后所产生的恐惧感。对年轻医护人员技术水平的不信任要求操作由高年资的护士执行且一步到位。

4.2患儿的心理反应。

对医院及病区有陌生感，对医护人员畏惧、回避。逆反表现，对病痛或操作反应强烈，挣扎反抗，攻击性行为。对医护人员的触摸、检查变现为畏惧、哭闹致面色改变和肌肉紧张等。对外界交流有进取的回应，如主动伸出手，服从等。

4.3心理护理。

对待家长及年龄稍长的患儿护士应主动介绍病区环境及疾病相关知识，加强健康教育工作，耐心解释病变的原因及出院后的注意事项，以良好的心态和精准的操作取得患儿及家长的信任。针对不一样年龄组的患儿进行沟通、交流，认真分析注重技巧，擅用亲切的语言，和蔼可亲的态度赢得孩子们的喜爱，以主动配合治疗护理工作。

5层层质控。

开展“优质护理服务”活动是护理工作的要点，各个护理单元的具体情景，经过护理服务执行单、问卷调查表、公休会议、满意度调查等形式经质控部、护理部、护士长定期和不定期的抽查，进行效果评价，将这项活动作为提高护理质量的长效机制进行深入开展。我院20\_\_年4月—20\_\_年4月22个病区病人满意度情景进行调查，每个月病人满意度97.62%~99.62%。

6小结。

随着优质护理服务的全面启动，标志着我们的护理工作和服务流程上了一个新的台阶，让护士深入病房，能够从各种精细的护理工作中及时发现问题将马斯洛的人类基本需要层次论得以充分体现。进一步加强了儿科护士的工作职责心，有效地减少了医疗差错、纠纷的发生，全面提升了服务水平从而取得良好的护理效果和社会效益。经过改善服务流程，夯实基础护理，体现了专科护理的价值，进而到达了我们的目标:病人满意、社会满意、政府满意、医护人员满意。

**护理服务的工作总结篇十一**

xx年优质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，针灸科于今年5月成功申请成为“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《针灸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，针灸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，组长为高年资护师担任，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，在治疗区提供推拿毛巾及温馨提示等，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。

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。

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。每月召开一次工休会，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，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。

针灸科。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！