# 示范病房工作总结

来源：网络 作者：雪海孤独 更新时间：2024-07-04

*第一篇：示范病房工作总结2024年优质护理示范病房工作总结第二内分泌内科第二内分泌内科开展优质护理示范病房以来，坚持“以病人为中心”的服务理念，紧紧围绕“改革护理模式，履行护理职责，提供优质服务，提高护理水平”的工作宗旨，不断吸取工作经验...*

**第一篇：示范病房工作总结**

2024年优质护理示范病房工作总结

第二内分泌内科

第二内分泌内科开展优质护理示范病房以来，坚持“以病人为中心”的服务理念，紧紧围绕“改革护理模式，履行护理职责，提供优质服务，提高护理水平”的工作宗旨，不断吸取工作经验，完善工作内容，2024年完成了护理技术零缺陷，护患关系零距离，护理质量零差错的目标，先将全年工作总结如下：

一、明确工作职责，细化工作流程：

1、巩固强化护士能级对应与分层管理，同能级护士定期换组，以调动工作积极性，转变工作压力。

2、责任护士8小时在岗，24小时负责，加强护士责任心，便于全面掌握病人病情变化，利于护患沟通，提供更完善护理服务。

3、床头悬挂基础护理关爱牌，协助护士完善各项基础护理，做到保质保量。

4、每周发放“满意度调查表”，及时了解病人的意见及建议，大大提高满意度。

5、强调及时巡视病房，减少呼叫器使用，便于主动发现问题。

二、丰富工作内涵，创造温馨和谐住院环境：

1、悬挂时钟、壁画、花束，打造温馨雅致如家一样的病室，减轻病人紧张焦虑心理。

2,、护理人员统一着装，规范服务用语，微笑上岗，降低护患纠纷。

三、围绕提高护理人员基础护理水平开展继续教育活动：

1、三基培训教师通过观看操作示范视频——指导操作练习——实际操作考核三步骤来培训基础护理操作技术，以提高业务水平及心理素质。

2、重视理论知识学习，每月安排“四师”授课，讲解疾病相关问题，使储备的知识能源得到更新，更好为患者答疑解惑。

3、丰富边缘知识，安排护患沟通技巧、健康心理等课程，提供护士自身素质，促进良好护患关系的建立及维护。

四、完善整体护理，使护理工作由医院延伸到家庭、社会，确保护理工作的连续性和有效性。

1制作及发放《出院指导单》，促进患者早日康复，提高生活质量。2 安排专人定期电话回访，关注病人疾病发展，降低疾病复发率。3 利用护士节及糖尿病日等节日，安排大型宣教活动，广泛普及疾病知识及自我康复能力，以促进和维护健康。

第二内分泌内科

2024年12月

**第二篇：示范病房总结**

我科启动“优质护理服务示范病房”已有一年。在护理部领导的重视和严谨的监督指引下。在科护士长的带领以及每一位护理人员全身投入下，我们取得了一定的成果，增加了管床护士对病人的服务时间，树立可“以人为本，重视病人感受提供满意服务”的服务2，明确工作责任，建立明确的责任等等，这一系列的措施有助于我们落实基础质量，落实工作职责落实优质服务，帮助我们切实的维护了患者的权益，而这些成果确实是得来不宜的，从我科成为“优质服务护理示范病房”开始，我们每一位护理人员的内心就多了 一种压力和动力，从前期规章制度职责的制定，到改变排班模式，到提高每一位护士的优质护理服务意识以及最后具体落实等等方面，全科护士付出了自己的辛勤和智慧，正是因为大家共同的努力，我们了工作才能取得可喜的变化，先将工作总结如下：

我科护理人员分为3个组，每组有一名责任护士评估患者生活自理能力，以及对疾病知识的了解程度和接受能力等等因素，然后在此基础上全程提供个性化服务，并由责任组长监督落实情况，为了更好地落实责任制护理分包病人，我们陆续在改革排班模式，将白班责任护士与夜班相对固定定期轮流加强工作的连续性，有利于更好地护理病人。

按照“优质护理质量标准”我科加强了各项基础护理，晨间护理，为病人打水协助梳头洗脸口腔护理等，为不能自理的病人喂水喂饭洗漱等，午间协助热饭，拉床档，窗帘督促病人午休，晚间协助晚餐洗漱监督病人休息。另外，我们会为重病人剪指甲，每周协助洗头一次，通过大家的努力基础护理工作明显比活动前更到位，更精细更贴切。

经病人加强健康教育，这一点也是我科的一大特色，责任护士会随时耐心讲解病人的一切疑问，加强护患沟通，多次告之管床护士医生药物名称作用，如何健康饮食及运动以及如何注射胰岛素等，另外 每周四下午我们有专门的健康教育小课堂，专门讲解糖尿病健康饮食及运动方面的知识，变被动为主动服务，从主动服务到感动服务，使护理工作走上更加科学化、规范化精细化的发展轨道，同时通过简化护理文件书写，减少非护理工作量把时间还给护士，把护士还给病人，让服务更加贴近患者贴近临床贴近社会真正达到社会满意病人满意政府满意，医院满意，医生满意护士满意。

在全面加强护理服务中完善了病人入院评估制度，每个病人从入院开始除了常规的护理内容和宣教外，加上入院评估制度，自理能力意外危险因素压疮等评估内容有针对性的提供各项护理措施，针对工作中出现的不足，积极整改提高质量，对评估作出的高危病人，马上采取各项安全护理措施，强化交接班保证安全。

一年来，通过我科全体护士的不懈努力及护理部的精心指导，护理工作取得了一定成效，我科护士的服务意识增强，基础护理不断提高，病人满意度提高了，家属的信任度提高了。陪护率降低了，体现了护士的价值是 心与心的交流，学会走进患者的心，从患者的角度出发，提供提高我们的服务质量，才能改善患者的关系

在护理部的带领下，全科护士积极响应，形成人人争先，个个创优良好氛围，走进病房会感到点点滴滴的变化，病房整洁安静，护士的个个精神饱满笑容满面，患者感受到护士的随时关心输液拔针

近1年的示范病房工作取得了可喜的变化，呼叫铃少了病房变整洁了，病人和家属的感谢声多了，病人给予了我们最真诚的谢意和舒心的笑容。这种和谐的关心也使护士精神面貌发生了变化，她们得到了病人的认可，找到了自己的专业价值。

**第三篇：示范病房工作计划**

胸心外科2024年优质护理示范病房工作计划

为进一步贯彻落实“全国卫生系统开展优质护理服务示范工程”活动相关文件,深化拓展“优质护理示范工程”活动的工作内涵,科室在总结2024年开展优质护理示范工程活动的经验,结合卫生系统开展“三好一满意”活动及科室实际,特制定具体服务计划:

一、指导思想

“以病人为中心,紧紧围绕”改革护理模式,履行护理职责,深化优质护理服务,提高护理服务水平的工作宗旨,切实加强基础护理,提高专科护理服务质量,努力为患者提供连续性、安全、优质、满意的护理服务。

二、工作目标

1、器械消毒合格率100%

2、抢救器械完好率100%

3、基础护理合格率≥95%（合格分95分）

4、优质护理服务示范病房合格率90%（合格分95分）

5、危重患者护理合格率≥90%（合格分90分）

6、护理技术操作合格率≥95%（合格分90分）

7、护理文书书写合格率≥95%（合格分95分）

8、消毒隔离合格率≥95%（合格分95分）

9、住院患者健康教育覆盖率100%

10、患者对护理工作满意度≥96%（合格分95分）

11、陪护率≤30%

12、病人对分管病人做到“十知道”

13、病房环境达到“整洁、舒服、安全、安静、温馨”

14、护士规范化培训每年≥95%，继教合格率每年≥95%

15、护理人员具备大专以上学历≥85%

三、具体实施措施

1、加强基础护理及分级护理的管理落实：

（1）公开基础护理服务项目：责任护士掌握岗位职责、工作流程并能主动巡视病房，及时发现并帮助病人解决问题，主动向病人及家属介绍每日护理计划并落实。

（2）根据每周工作安排，周一床上擦浴，周二测体重、剪指甲、大换单，周三床上洗头，周四床上擦浴，周五健康教育工作落实，周六出院回访。生活护理工作由护士或助理护士完成，治疗性护理由责任护士完成。

（3）对新入院的病人实行首迎制度，责任护士应在10分钟内接待病人，做好入院评估，实施入院宣教，护士长应在30分钟内到床前。（4）治疗台前移，减少责任护士时间浪费，提高工作效率，便于在短时间及时更换输液袋，提高病人满意度。

（5）巡视单记录体现动态观察，做好床边健康教育指导及记录。（6）责任护士必须做到掌握患者的基本情况、既往史、饮食睡眠排泄、医学诊断、阳性检查及主要的阳性体征、主要的护理要点、常见的并发症的预防、主要的康复指导计划、患者的生活自理能力、心理状态。

（7）对出院患者做好出院指导，协助办理出院手续，主动送到电梯口，特殊患者出院后定期进行电话回访。（8）动员家属减少陪护人数和时间。

2、专科护理的落实：

（1）科室开展肺功能功能锻炼示范病房，责任护士指导病人进行最有效的呼吸方法，增大通气量，加强膈肌和辅助呼吸肌的活动，改善脊柱和胸廓的活动状态；指导病人掌握有效咳嗽的方法，辅以胸部叩击与胸壁震荡，促进肺内分泌物的排除；根据病人情况进行功能锻炼，恢复活动能力。

（2）科室退出心理护理举措。责任护士及时观察所分管病人的变化，根据不同的心理状态，给心理指导，树立病人战胜疾病的信心，积极配合治疗。并做一分调节患者情绪方法的模板，供护士使用。（3）住院时间长的病人，注意静脉的保护。合理选择血管，首先选择患者四肢末梢充盈、弹性好、易固定的血管。由四肢的远端向近端循环使用，避免使用靠近关节、硬化感染的静脉，尽量避免首选粗大血管，以备紧急情况下使用；掌握有效穿刺的技巧，娴熟的技术是有效穿刺成功的基础，禁忌试验性穿刺，避免给患者增加痛苦和恐惧，影响再次穿刺效果。

（4）多发性肋骨骨折及大手术需卧床的病人注意皮肤的护理，根据病人情况勤翻身，一般每2小时一次；保持皮肤清洁和干燥；促进皮肤血液循环；避免脱拽和摩擦，移动病人或翻身时，要将病人身体托起后才能移动；保持床单位整洁干燥。

（5）建立专科常见疾病护理常规及专科护理质量评价标准，护理人员掌握并能熟练实施。

（6）配合医生做好胸腔闭式引流术，加强管道护理，严格记录引流量，引流液的颜色、性质。妥善固定，定时挤压胸引管，保持导管通畅，严格无菌操作，定期更换引流装置，班班交接管道病人，巡视单双人签名。

（7）对跌倒坠床、压疮、管道滑脱高危病人进行风险评估，动态观察，防止跌倒坠床、压疮、管道滑脱的发生。

3、健康教育

（1）认真落实每周五的健康讲座，向患者讲解常见疾病的发病原因、临床特点及护理措施，增强患者的健康知识，使健康宣教贯彻患者住院全过程。

（2）建立床头健康教育落实单，细化教育内容和反复教育次数，并掌握患者的知晓情况。特别是放置管道的病人，要反复告知放置管道的目的及注意事项，做到意外脱管零发生。

（3）健康教育处方的发放，进一步使患者加深对疾病的认识与了解。（4）护士能够对病人进行针对性的健康教育，采取不同形式，如：组织病人及家属在病房宣教或单病房宣教，利用晨晚间护理的机会与患者交流，取得患者对治疗与护理的配合。

4、分工模式

（1）科学实行APN排班。根据科室的人员资质，合理安排分管病人数，弹性排班，重点时段不低于2人在岗。

（2）根据医院护士的分层管理规定，护理人员按资质要求上岗，体现能级对应，完成各岗位职责并将保证质量。

5、加强安全防范措施，防止意外事件的发生。（1）对所有入院患者佩戴腕带，以便于身份的识别。（2）对老年、幼儿、生活不能自理的患者使用床栏。（3）病房内安全提示在院内的安全防范及注意事项。

（4）建立人性化的温馨提示：“防滑到”“防坠床”“防烫伤”“防脱管”“请勿擅自操作”等各种警示牌。（5）对特殊患者签署风险告知书。

6、加强护士学习与定期训练

（1）每月按时参加科室及护理部分层次培训及技术操作辅导。（2）科内业务学习；认真组织学习专科知识，护理查房及病例讨论。（3）开展护理新进展讲座，提供专科知识。（4）轮转护士、实习生的带教工作落实到每周。

（5）科室每月进行一次操作考试，每季度进行一次理论考试，如有专科知识培训，随时进行考核。

7、绩效考核

按照护理部制定的考核标准，做好科内登记，班次（10%）、岗位（30%）、职称（20%）、工作量（10%）、工作质量（30%，含满意度），完成计算科内人员的绩效，按绩效考核结果发放奖金并签名。

8、每月完成上报工作信息表

9、星级护士评选

贯彻落实优质护理服务的工作方案，结合“三好一满意”活动，开展星级护士评选活动。每月按星级护士考核标准做好总结。

10、推出特色服务

做到三多三到位：多一份尽心，就能早日带给病人康复；多一份关心，就能缓解病人压力；多一点爱心，就能给患者更多的慰藉。三到位：观察病情到位、护理措施到位、沟通指导到位。用天使的光荣感、自豪感和使命感时时提醒自己；努力通过独具特色的护理服务，提升护理工作的文化品位、礼仪品位和服务品位，创新科室护理文化，使患者满意。

11、继续开展便民、利民措施

（1）配置便民盒，免费提供笔、纸、花镜、针、线。

（2）走廊防止扶手、厕所配置输液挂钩、洗脸间设置在房内，配置淋浴装置，开水24小时供应、生活护士每天3次送开水到床头。（3）对需要特殊检查，生活不能自理的患者，提供轮椅、平车进行陪检陪送，保证患者在住院期间的生活方便。

（4）食堂送饭到病区，多样选择，保证病人的食品安全。配有微波炉，解决少食多餐的问题。

（5）床与床之间设置隔离帘，保护患者的隐私。（6）提供天气预报信息。

（7）病房内温馨提示，检查科室在院内的位置，出院结账流程。（8）配备洗头车、吹风机等一套设备，以便于床上洗头。（9）患者有急事需与家人联系时，主动为患者拨打电话。（10）提供各种形式的健康教育措施。每周组织患者及家属进行一次健康教育。

（11）建立电脑查询机，供患者随时查询费用，让患者明白账目，增加透明度。

（12）设置公示栏，提供宣传教育，公示基础护理服务项目，设有意见簿，定期召开公休座谈会，发放满意度调查表，对患者提出的意见和建议，制定改进方案，提高护理质量。

**第四篇：创建优质护理示范病房工作总结**

创建优质护理示范病房工作总结

今年5月，我科很荣幸地被定为我院第二批创建优质护理示范病房之一，从5月开始部分落实基础护理，到8月全面推进。我现在将这三个多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136工程活动的通知后，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。

4月由护理部安排，参加了省优质护理服务相关知识的学习，并参观了省立医院的示范病房，受到了很多启发。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。为了提高专业内涵，我们从网上下载了脑卒中早期康复训练的视频，大家观摩、练习，掌握了早期康复技术，为示范病房的创建做好了技术上的准备。

四、改变排班模式，小组包干病人。

我们将病人分为2个大组，4个小组。一组18张病床，2个高年资护士管6张病，3个低年资护士管12张病床；二组20张病床，2个高年资护士管8张病床，3个低年资护士管12张病床。高年资护士管的病人少，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，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、从部分开展到全面推进

4月份在没有人力增加的情况下，为了能将创建工作顺利、扎实的开展，我们从病重的患者开始落实基础护理。6月6日，护理部给我们增加的3名轮转护士到岗，我们从这一天开始全面推进了基础护理工作，6月8日全科实行按示范病房级别护理收费。没有病人因收费提高表现不满，反而对护理服务感到很满意。

七、取得的成绩

从4月份到现在，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，王家敏在巡视时发现病人家属没到，就主动为病人打饭，解决了病人的困难；落实了各项基础护理工作，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。从4月份开始，患者的满意度较前明显提高，输液巡视方面4月份还有尚可，5、6两个月所有选项都满意，满意度达100%，很多患者在出院时都对我们真心

实意地表达了谢意。一位患者是百姓医院的司机，他对我说，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。6月下旬一位90岁的老奶奶晚上因脑梗住院，第二天早上床头交接班时，她的女儿质问我，你们都做了什么，一级护理要40块钱，我耐心地向她解释了基础护理服务项目，她没做声，但很怀疑。在住院期间，我们为老奶奶落实了各项护理，陪她聊天，做康复，住院21天，她女儿没对我们说过一句重话，一直说感谢。老奶奶出院前，我们给她洗了头，她说我们比她女儿还要好。

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。

八、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；如果给管，培训不是短的时间，而且有安全隐患。

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。特别是年轻的护士，情愿忙忙碌碌，帮忙做这做那，即使巡视病房，也不与病人多说几句话。在这方面我也做了些努力，比如，我在病房里转了一圈，发现了哪些问题，我是怎么与病人交流发现的，我是怎么解决的，还有该怎么与病人打开话题，与护士共享，给她们一些经验。但是护士的学习能力是不一样的，有些护士善于学习，也愿意学习，你即使不经意间讲的小经验、小体会，她都能用心记着，然后去应用。有些护士即使就她的问题教一些方法，她下次还是不去尝试着运用。我个人认为开展优质护理服务活动后，沟通的重要性越来越显而易见，希望护理部多做这方面的培训。

3、人力不足问题神经内科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。

4、环境卫生方面问题西区环境较差，卫生难打理，病人有意见。卫生员的依从性不高，管理有难度。

**第五篇：示范病房创建计划**

示范病房创建计划

依据市卫生局及医院创建示范病房的考核标准要求，将计划分为三个阶段

1、第一阶段：动员讨论阶段。组织病房全体医护人员，全面解读创建示范病房的标准，知晓在我院首次创建护理服务示范病房，并将他设在本病房的意义所在，让大家从思想上高度重视起来。要求护理人员畅所欲言，集思广益，在传承以往优质护理服务的模式上，创新挖掘本次的特色、亮点。扬长避短，反复推敲，形成成熟方案。报分管领导批准后，协调有关科室给予工作、物资保障上的支持配合，形成全院围着病房转，病房围着病人转，真正做到把时间还给护士，把护士还给病人的良好氛围。在本方案的护理服务流程中，体现以人为本，服务从细节抓起，创新开展了“六个一”温馨服务，即一张笑脸、一声问候、一杯热茶、一张整洁的床铺、一次详细的入院介绍、一张费用明细。在工作中主要做到：a、实行首问负责制、首迎负责制；b、实行挂牌服务，明确服务范围及职责；c、有护士护送病人做各种检查，协助病人缴费及办理出入院手续；d、加强护患沟通，强调沟通从心开始；e、通过发放满意度调查表，定期召开病陪人座谈会，主动收集和征求病人及家属在护理服务中提出的问题和建议；f、耐心做好出院指导，送上医患爱心连心卡，提供健康咨询热线，建立随访登记，主动询问患者康复情况，使病人从入院到出院及出院后享受到温馨周到的护理服务。

2、第二阶段：全面实施阶段。本阶段严格按照计划、措施实施，在继续传承原有成熟先进的护理工作、护理管理模式的基础上，重点突出本次的特色亮点。在实施过程中，充分发挥基础护理、技术操作、医疗文书、医院感染、消毒隔离这五个质控小组的作用，依据各小组反馈的情况，对原方案中存在的薄弱不完善的地方，反复组织讨论修改，逐渐补充完善，使各项工作更加人性化，更加得心应手。病人满意度、家属满意度、护理人员的满意度逐渐提高。并不断向护理部报告计划进展情况和效果。

3、第三阶段：检查备验阶段。此阶段是在示范病房通过方案实施一段时间，运行良好，效果显现，诚邀分管领导、医院质控组、其他病区护士长，到现场指导、点评，对好的地方发扬光大，对不足、缺陷的地方，查找原因，制定整改方案，继续推进完善各项工作。

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！