

护理服务总结深化护理内涵(精选10篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？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。

护理服务总结深化护理内涵篇一

时光荏苒，20--年已经过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千，在这一年里，我在院领导、科主任和护士长的关心与直接领导下及同事们的关心与帮忙下，本着“一切以病人为中心，一切为病人”的服务宗旨，刻苦钻研业务知识，努力提高理论知识和熟练地掌握了各项临床操作技能充分发挥岗位职能，并以“服从领导、团结同志、认真学习、扎实工作”为准则，始终坚持高标准、严要求，始终把“安全第一”放在首位。较好的完成了各级院领导布置的各项护理工作，在同志们的关心、支持和帮忙下，思想、学习和工作等方面取得了新的进步，现工作总结如下：

一、在思想政治方面，用心拥护医院的各项方针和规章制度，以病人为中心，严格按一名优秀合格护士的标准要求自己，视病人如亲人，坚持以质量为核心，病人的满意度为标准，牢固树立团队精神。

二、用心学习各项新技术、新业务。作为一名外科护士，在工作中严格执行各项操作规程，遵守医院科室的规章制度，时刻注意持续无菌观念，对待工作认真负责，一丝不苟，加班加点，树立高度的群众职责感和荣誉感，团结同志，凡事以工作为重。为患者带给全方位优质服务。

三、工作中，用心进取，严格查对，严谨细致，杜绝差错事故的发生，在这一年的工作中我将克服自身的一切不足，取长补短，戒骄戒躁，不断完善自己，提高自己业务水平，争取在新的一年里在各方面都更上一层楼，取得辉煌业绩。

四、为做好基础工作，我坚持严格要求自己，注重以身作则，以诚待人，

二是锤炼技能讲提高。经过一年的学习和锻炼，细心学习他人长处，改掉自己不足，并虚心向领导、工程师和同事请教，在不断学习和探索中使自己在技术上有所提高。

五、严于律己，不断加强作风建设。一年来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为自己的准则，始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实脚踏实地埋头苦干上。在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守各项规章制度，尊重领导，团结同志，谦虚谨慎，不断改善工作作风；坚持做到不利于班组事不做。与班组成员心往一处想，劲往一处使，不会计较干得多，干得少，只期望把所有工作圆满完成。

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。在即将过去的一年里，要再次感谢院领导、科主任和护士长给予的教育、指导、批评和帮忙，感谢同事们给予的关心和支持。回顾过去，有许多进步和提高，同时也存在一些不足；主要是学习、技术上还不够努力，和有经验的同事比较还有必须差距，在今后工作中，我必须认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。

在即将迎来的2011年，我会继续发扬我在过去的一年中的精神，做好我自己的工作，急病人之所急，为病人负责，绝对不要发生因为我的原因而使病人的病情恶化，我对自己的工作要做到绝对负责，这才是一名救死扶伤的护士就应做的最起码的工作。

作为一名护士，我时刻的意识到我担子上的重任，我不会为医院抹黑，我只会来激励我更加努力的工作。在生活中我也是会严格要求自己，我相信我会做到为人类的护理事业作出自己应有的贡献！

护理服务总结深化护理内涵篇二

本人xx年7月毕业于医学专科学院临床医学专业，于1月至今在朱阳镇医院内儿科实习。在实习过程中，始终坚持以病人为中心，在院领导、科主任、多位上级医师的指导下，我努力工作、学习，将书本理论与临床实践相结合，努力钻研内儿科专业知识体系，在实践过程中我逐渐熟悉到临床工作的复杂性、多样性，了解到了一些内儿科疾病的诊疗过程。现将本人近一年来的思想、工作、学习情况总结如下：

在实习过程中，本人严格遵守医院规章制度，认真履行实习医生职责，严格要求自己，尊敬师长，关心病人，不迟到，不早退，踏实工作，努力做到工作规范化，技能服务优质化，基础灵活化，爱心活动经常化，将理论与实践相结合，并做到理论学习有计划，有重点，工作有措施，有记录，实习期间，始终以爱心，细心，耐心为基本，努力做到眼勤，手勤，脚勤，嘴勤，想病人之所想，急病人之所急，全心全意为患者提供优质服务，树立了良好的医德医风。

参加工作后我仍然坚持天天学习，天天把握一种疾病；同时不忘学习本专业研究的新成果，不断汲取新的营养，锻炼科研思维；坚持“精益求精，一丝不苟”的原则，工作过程中严格按照事故及差错的发生；在工作中不断丰富自己的临床经验，时刻保持谦虚谨慎，碰到不懂的题目勇于向上级医师请教，努力进步自己综合分析题目和解决题目能力；严密观察病情，及时正确记录病情，对患者的处理得当；在内儿科的实习工作中，本人严格遵守科室制度，按时参加查房，熟悉病人病情，能正确回答带教老师提问，规范熟练进行各项基础操纵，能规范书写各类文书，并能做好内儿科常见病的

诊疗。在工作中，发现题目能认真分析，及时解决，同时，本人积极参加各类专业学习，不断丰富自己的业务知识，通过学习，对整体技术与病房治理知识有了更全面的熟悉和了解。

在做好本职工作的基础上，积极为科室的发展出谋划策，希看明年的工作量能够再上新高。在医院领导和同事们的帮助下，我的各项工作完成地较为圆满，但是我不能有丝毫的松懈，由于以后的工作还会面临更大的挑战和机遇。同时与其它先进同事相比还有差距，在今后工作中，我要继续努力，克服不足，创造更加优异的工作成绩。

以上是我的工作总结，在过往的近一年里，要再次感谢院领导、护士长。带教老师周医生的教育、指导、批评和帮助，感谢同事们给予的关心和支持。过往的一年，是不断学习、不断充实的一年，是积极探索、逐步成长的一年，我也深知，在业务知识上，与自己本职工作要求还存在有一定的差距。在今后的工作和学习中，自己要更进一步严格要求自己，加强业务知识方面的学习，认真总结经验教训，克服不足，在各级领导和同事的帮助下，通过不懈地努力，加强我的自身能力。更好的为病人服务。

护理服务总结深化护理内涵篇三

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，最大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!

护理服务总结深化护理内涵篇四

XXXX—XXXX年以来为贯彻落实卫生部“优质护理服务示范工程”活动,院科两级积极响应,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,在全科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。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、护理部自XXXX年开始启动“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。现全院优质护理病房覆盖率达到100%。

2、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。

1、完善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。

2、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。

3、定期开展自评自查工作，找出不足，及时按照评审标准的要求逐一完善我科护理工作，并以此为契机全面提高我科护理水平，为患者提供“优质、安全”的护理服务。

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。制定紧急状态下的人力资源调配制度。

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，规范全科护理文件书写，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。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。

1、对全科护理人员进行《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。

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、对全科在岗护理人员进行分层考核，稳步提高各级护理人员技术能力。达到人人过关，熟练掌握、灵活运用，最大限度保障护理安全。

1、按照护理部规定统一制做护理安全警示标识，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。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。

九、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，形成了良好的护理工作氛围。
- 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、存在问题

- 1、护士还承担着部分护理工作以外的事情。

下一步，我们不仅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以外，还要不断完善、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”。

护理服务总结深化护理内涵篇五

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。

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5.12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。

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。

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。

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年全年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和度风险和预案（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达到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达到100%，手术安全核查率100%，患者身份识别核查制度落实100%。

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。

护理服务总结深化护理内涵篇六

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，又为我科带来了许多新的理念与举措。

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。

护理服务总结深化护理内涵篇七

优质护理服务是指以病人为中心，强化基础护理，全面落实护理责任制，深化护理专业内涵，整体提升护理服务水平。以下是小编给大家带来的几篇优质护理服务工作总结，供大家参考借鉴。优质护理服务工作总结1

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，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，形成了良好的护理工作氛围。
- 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工作，稳步推进优质护理工作，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，努力将优质护理工作做实做细。

总之，“优质护理工作示范工程”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工作，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”。

优质护理工作工作总结2

为了切实落实卫生部开展的优质护理工作示范工程活动，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工作示范病区，开展优质护理工作，现将总结如下：

（一）组织学习了优质护理工作相关文件内容，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。半个月召开一次工体会，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。

优质护理服务工作总结3

自全国范围内开展优质服务示范工程活动以来，全国各家医院纷纷细细解读优质服务示范工程的，每个医院、每个人的理解都不一样。我院在优质服务示范工程活动中涌现出许许多多的亮点，在博客上，我们每一天都能读到各科室在活动中呈现出的各式各样的变化，让我们从中受到启发，借鉴经验。我科在优质服务示范工程活动中，结合自身特点，将平时所做的工作做细做好，让病人在住院的过程中感受到科室的服务和文化的变化，受到病人的好评。

我科现目前护理人员严重缺乏，消化和中医科的治疗任务重，每一个住院病人都要进行输液治疗，肌肉注射和静脉推药的十分多，且因消化科病人大多需要禁食，输液组数多，以前护士都忙着应付治疗，跟病人交流的比较少，健康教育和出院指导都做的不是个性到位，且我科大多是低年资护士，在技术水平上还需进一步提高。多次满意度调查病人都反映对护士的技术水平和液体巡视以及健康指导这一块的工作满意度低。针对这一状况，科室召开全科护理人员会议，共同讨论问题的原因和根源，结合我科特点，调整工作模式和方法。首先，为保证病人能尽早输液，我科治疗班护理人员一向坚持上早班，每一天7：30到科室配置液体。同时在护理人员不足的状况下，将以前的四个职责组合并为三个职责组，每组配置2个职责护士，各选出职责组长1名，实行职责组长负责制，每一天由职责组长评估当天病人状况和护理人员状况合理将病人的各项治疗和护理工作安排到专人负责。针对消化科治疗室小，治疗车少，病人液体多，无法完全在治疗车上摆放的问题，我们实行各组先配好半数病人的液体，由1名护士先推出去输注，另一名护士继续在治疗室配置留下的一半

病人的液体，待输液的护士将先前的一半液体输完以后再回治疗室推留下的病人的液体，如此运行以来，大大提高了输液的进程，保证病人每一天能在10点以前都能够输上液体，最早的时候能在9：15分就输完液体，大大提高了病人的满意度。

同时，针对病人最关心的每日有多少组液体，晚上和下午是否还需再输液，以及输液的药物名称、作用等问题，我们强行要求每个配液、输液的护士都务必在输液瓶签上写明，输液的时候务必告知病人药名、作用、输液组数、时间等。针对病人反应巡视工作差的问题，我们也实行分组承包制，由各职责组自己包干，坚决杜绝病人呼唤液体现象，一发现病人呼唤液体现象，职责组上的所有成员均受批评，此2项工作作为护士长每一天的质控重点，透过近半月的运行，收效颇丰，此刻很少再听到病人抱怨输液时间太晚，输液巡视差的问题了，护士长在征求病人意见时病人都反应此刻服务极大的改善了。

针对消化科病人出院后还需进一步的治疗和调理，我们专门制作了消化科、中医科出院指导，印制成宣传单发给病人，要求职责护士务必对每一个出院病人进行出院指导，详细交代出院注意事项，复查时间，出院流程等等，职责护士务必亲自给病人打电话回访，了解病人出院后的状况，此举也受到病人的一致好评。

其实，在优质服务示范工程活动中，我们所做的工作就是平凡的工作、平时的工作，优质服务示范工程活动并不是要求我们做很多惊天动地的大事业，只要我们扎扎实实的将平时的各项工作做细做好，将各项核心制度落到实处，让病人切实得到实惠，就是做到了让病人满意、让护士满意、让社会满意。当然，在活动持续进行的过程中，我们也会不断总结经验，探索新路子，争取将各项工作做到。

优质护理服务工作总结4

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好处，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。透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，都会为患者及时处理，解决到位。

我们每一天除了按常规做好基础护理、专科护理外，还每一天为重症病人检查基础护理状况，并为他们剪指甲、洗头、洗脚、皮肤护理等。在病人多、护士少的状况下，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，要透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！

以前有人这样比喻，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，更是期望真正走进患者内心世界，了解他们，帮忙他们。然而，一向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职责病人床前，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”。

是阿，患者一入院，职责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——道来，极为自然，转瞬间患者的陌生感不见，拉近了护患距离。清晨，病床前护士一声轻柔地问候“昨晚睡得好吗这天看起来气色不错！”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！

护理服务总结深化护理内涵篇八

又是一年岁尾，也到了各单位忙着年终总结的时候。有总结才会有进步，才会有提高，总结也是不断提高思想素质和业务技能的一项工作，年终总结还是指导、推动各项工作的一个步骤，更好地促进下一年工作的开展。以下是小编给大家带来的几篇2019优质护理服务工作总结，供大家参考借鉴。

2019优质护理服务工作总结1

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，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员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，形成了良好的护理工作氛围。

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工作，稳步推进优质护理工作，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，努力将优质护理工作做实做细。

总之，“优质护理工作示范工程”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工作，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”。

护理部

2019优质护理工作工作总结2

为了切实落实卫生部开展的优质护理工作示范工程活动，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工作示范病区，开展优质护理工作，

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。半个月召开一次工体会，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。

2019优质护理服务工作总结3

自全国范围内开展优质服务示范工程活动以来，全国各家医院纷纷细细解读优质服务示范工程的，每个医院、每个人的理解都不一样。我院在优质服务示范工程活动中涌现出许许多多的亮点，在博客上，我们每一天都能读到各科室在活动中呈现出的各式各样的变化，让我们从中受到启发，借鉴经验。我科在优质服务示范工程活动中，结合自身特点，将平时所做的工作做细做好，让病人在住院的过程中感受到科室的服务和文化的变化，受到病人的好评。

我科现目前护理人员严重缺乏，消化和中医科的治疗任务重，每一个住院病人都要进行输液治疗，肌肉注射和静脉推药的十分多，且因消化科病人大多需要禁食，输液组数多，以前护士都忙着应付治疗，跟病人交流的比较少，健康教育和出院指导都做的不是个性到位，且我科大多是低年资护士，在技术水平上还需进一步提高。多次满意度调查病人都反映对护士的技术水平和液体巡视以及健康指导这一块的工作满意度低。针对这一状况，科室召开全科护理人员会议，共同讨论问题的原因和根源，结合我科特点，调整工作模式和方法。首先，为保证病人能尽早输液，我科治疗班护理人员一向坚持上早班，每一天7：30到科室配置液体。同时在护理人员不足的状况下，将以前的四个职责组合并为三个职责组，每组

配置2个职责护士，各选出职责组长1名，实行职责组长负责制，每一天由职责组长评估当天病人状况和护理人员状况合理将病人的各项治疗和护理工作安排到专人负责。针对消化科治疗室小，治疗车少，病人液体多，无法完全在治疗车上摆放的问题，我们实行各组先配好半数病人的液体，由1名护士先推出去输注，另一名护士继续在治疗室配置留下的一半病人的液体，待输液的护士将先前的一半液体输完以后再回治疗室推留下的病人的液体，如此运行以来，大大提高了输液的进程，保证病人每一天能在10点以前都能够输上液体，最早的时候能在9：15分就输完液体，大大提高了病人的满意度。

同时，针对病人最关心的每日有多少组液体，晚上和下午是否还需再输液，以及输液的药物名称、作用等问题，我们强行要求每个配液、输液的护士都务必在输液瓶签上写明，输液的时候务必告知病人药名、作用、输液组数、时间等。针对病人反应巡视工作差的问题，我们也实行分组承包制，由各职责组自己包干，坚决杜绝病人呼唤液体现象，一发现病人呼唤液体现象，职责组上的所有成员均受批评，此2项工作作为护士长每一天的质控重点，透过近半月的运行，收效颇丰，此刻很少再听到病人抱怨输液时间太晚，输液巡视差的问题了，护士长在征求病人意见时病人都反应此刻服务极大的改善了。

针对消化科病人出院后还需进一步的治疗和调理，我们专门制作了消化科、中医科出院指导，印制成宣传单发给病人，要求职责护士务必对每一个出院病人进行出院指导，详细交代出院注意事项，复查时间，出院流程等等，职责护士务必亲自给病人打电话回访，了解病人出院后的状况，此举也受到病人的一致好评。

其实，在优质服务示范工程活动中，我们所做的工作就是平凡的工作、平时的工作，优质服务示范工程活动并不是要求我们做很多惊天动地的大事业，只要我们扎扎实实的将平时

的各项工作做细做好，将各项核心制度落到实处，让病人切实得到实惠，就是做到了让病人满意、让护士满意、让社会满意。当然，在活动持续进行的过程中，我们也会不断总结经验，探索新路子，争取将各项工作做到。

2019优质护理服务工作总结4

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好处，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。透过优质护理服务的开展更是加强了护士对待患者的职责心。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，都会为患者及时处理，解决到位。

我们每一天除了按常规做好基础护理、专科护理外，还每一天为重症病人检查基础护理状况，并为他们剪指甲、洗头、洗脚、皮肤护理等。在病人多、护士少的状况下，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，要透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！（以前有人这样比喻，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，更是期望真正走进患者内心世界，了解他们，帮忙他们。然而，一向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职责病人床前，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”。

是阿，患者一入院，职责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不见，拉近了护患距离。清晨，病床前护士一声轻柔地问候“昨晚睡得好吗这天看起来气色不错!”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!

优质护理工作总结

护理服务总结深化护理内涵篇九

20**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。

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。

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。

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。

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。

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。

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，形成了良好的护理工作氛围。

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。

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”。

护理服务总结深化护理内涵篇十

我们病区去年七月被医院确定为第二批优质护理服务病区，首先科内召开了全体人员会议，进行了宣传发动，改变观念，大家充分发表自己的见解，结合科室的实际情况，讨论如何开展优质护理服务，让病人满意，医院满意，社会满意。现将一年来的工作总结如下：

- 1、改变排班模式，实行弹性排班，科内人员轮流上责任班，每人上两周后进行测评，根据病人、医生科内考核三方面满意度，确定责任组长的人选，责任护士相对固定，每月轮换，根据工作的忙闲调整上班的人数和时间，根据职称确定分管的病人，确保护理工作高质量的运转。
- 2、从病房管理、基础护理抓起，所有人员提前半小时上班，责任班按标准化规范化做好晨间护理，并确保在医生查房前完成工作，为病员创造一个整洁舒适安静的修养环境，治疗班和主班各自负责所分管的室间环境及各种准备工作，保证工作有序进行。
- 3、重视与病人的交流沟通，认真做好入院宣教，各种治疗检查前的解释告知、手术前后的护理、健康宣教、功能锻炼、出院指导等等，使病人了解与自己疾病相关的知识和注意事项，有效的配合治疗护理。
- 4、对重病人、大手术病人、年老体弱等特殊的病人重点加强了预防并发症的护理，及时巡视病房，严密观察病情变化，发现异常及时汇报处理，避免了各种并发症的发生。
- 5、对一些子女不在身边没有家属照顾的病人以及没有子女的

孤寡老人，责任护士能够提供主动服务，在生活上给予关心和照顾，端茶倒水，买饭买菜，行动不便的能协助大小便，二便失禁的病人能够协助擦洗更衣，得到了同病房病人的赞扬。

6、工作中经常会碰到脾气暴躁，无理取闹的病人，能够做到避其锋芒，耐心解释，及时化解病人的怨气和矛盾，把问题消灭在萌芽状态。

7、严格执行核心关键性制度，每周两次总查对，每天三班四查对，杜绝了差错事故的发生

8、重视实习生的带教，对一些反应不好的学生，严格管理，在操作上严格把关，避免操作失误引起病人的不满，将护患矛盾减低在最小状态。

9、在收费方面注意应收不漏确保准确性，每个病人出院前认真核对，每项费用都能解释清楚，尽可能避免因收费问题产生的护患矛盾。

10、工作中遇有与医疗有关的不懂的问题时，及时与床位医生沟通，虚心请教学习，保证治疗护理的正确性、科学性，使病人和医生双满意。

11、每个季度科室集中讨论工作中取得的成绩和不足，并提出今后改进的措施和努力的方向。

12、我们工作中还存在着一些不足，病人多时一个责任护士负责16个左右的病人，就只能忙于应付治疗性事项，忽视了健康宣教和病人的交流，病人的情况也不甚了解，这些在今后的工作中都要加以完善。

我们肩负着救死扶伤的重任，承载着国家、社会、人民的重托，让我们用勤劳的双手去装扮医院，把追求的信念放在医

院，把满腔的激情奉献给医院，把爱心播撒到每一位患者的心里。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

- 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，形成了良好的护理工作氛围。
- 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。

- 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”。

护理部

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。半个月召开一次工体会，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。

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。

达呼店镇卫生院