# 护理服务工作总结(模板11篇)

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2024-06-25

*写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。护理服务工作总结篇一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，...*

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**护理服务工作总结篇一**

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。

**护理服务工作总结篇二**

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。20xx优质护理工作总结工作总结。

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！

**护理服务工作总结篇三**

根据神内科病人病情重、进食困难、生活不能自理、基础护理量多而重的特点，我们打破了以往的传统排班模式，实行了apn排班，双晚双夜，并在工作时间上进行了调整。a班:7:30\_15:30p班:15:00\_23:00n班:22:30\_8:00。重新修订各班岗位职责与工作流程。

二：护士分层管理，将病人责任到人

将护理病区分成两组，分别由组长和责任护士担任责任组长，组长负责重病区的病人，责任护士负责普通区的病人，实行8小时在岗，24小时负责，其他护理人员也分成两组，5年以上护士为重病区组员，年轻护士为普通病区组员，实行轮班制，让我们的每一组病人都得到24小时不间断的连续的护理服务。

三：正确评估患者，根据需要采用不同的护理模式

对于完全不能自理的患者给予完全支持，着重基础护理，(如口护、会护、床上擦浴、洗头、鼻饲、翻身等)，部分自理患者给予部分支持，以协助、指导为主，(如打水、协助洗漱、订餐、排便等)并鼓励患者去完成简单的生活所需，完全自理患者给予教育支持，着重于健康教育(疾病知识的指导、饮食指导、药物指导、功能锻炼的指导)

四：实行护士岗位管理，调整绩效分配，调动护士积极性

1、通过科学设置护理岗位，并按照护理岗位的劳动强度、技术要求、工作风险等要素确定分配原则，在分配机制上向工作量大、技术性强、工作时间长的岗位倾斜，实现按劳分配、多劳多得、优劳优得，如：组长系数1.3/天、二级责护1.1/天、一级责护1.0/天，其余白班0.9/天，护士的p班1.0/天、n班1.3/天,护师p班1.1/天n班1.5/天,主管护士p班1.2/天、n班1.7/天。

五：规范工作流程，提高整体素质

则采用提问与指导的方式促进大家互相学习，从而不断提高科内护士的整体素质。

在开展优质护理服务活动中，为了做好基础护理，为了让患者满意，我们每一个科室的护士都付出了自己的努力。记得，有一天，我们科室送来一位70多岁的爷爷，他是一位五保户，双目失明，当时患有脑出血，入院后大便拉在身上，整个病房臭气熏天，病房所有的病人全都跑出来责怪我们。见状，我们护士立即给患者擦大便，擦澡，更衣，撒爽身粉，在病房用艾条消毒，开窗、通风，顿时病房的异味就全部消除了，整个病房的病人对我们的做法都表示称赞。还有一位叫李建生的爷爷，他经常生病，郴州所有的医院都住过，直到跑到我们医院他才感到了希望，于是便写下了一篇从绝望到希望的感谢信。当我看到这封感谢信的时候，我更坚定了信心，更坚定了一定要做好优质护理服务示范病区工作的信心，从这封感谢信里我们看到了我们的能力，我们的付出得到了价值的体现。自从开展优质护理服务以来护理质量明显提高了，护理缺陷明显减少了，患者对我们的满意度提高了，我们的社会效益和经济效益得到了双丰收。但是在今年的工作中我们还存在很多不足，比如病人的基础护理未真正做到陪而不护，病人的需要未真正落到实处，未将专科护理做细、做精。在20\_\_年的护理工作中，我们将努力做实基础护理，做精专科护理的内涵，进一步提高病人的满意度，提高护理服务品牌，努力为病人提供安全、优质、满意的护理服务，真正做到陪而不护。

今天，我们被评为优秀示范病区，我最想说的就是：全院的护士

姐妹们，你们辛苦了!你们都是最棒的!在此，我代表我们科室向大家表示感谢，感谢你们给了我们这个荣誉!感谢领导对我们的关心与帮助，感谢其他科室护士姐妹们对我们的支持与鼓励。我相信有了你们的支持、鼓励和帮助，我们会越做越好。

**护理服务工作总结篇四**

20xx年上半年护理部在院领导的支持下，继续深化“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，全面开展优质护理服务工作。

现将工作总结如下：

1、目前，我院已全面开展“优质护理服务示范工程”活动，优质护理病房覆盖全院。

2、为提高护理质量及病人满意度，护理部积极创造条件，率领我院各病区开展护理延伸服务，包括病人出院电话随访等，病人满意度大大提高。

3、督促各护理单元完善优质护理示范工程的各项工作，护理部不定期不定时去病房检查，从查资料、查现场、查病人、查规范等全方位评价优质护理服务工作开展情况。

4、积极配备护理设施如洗头盆、吹风机等，做好基础护理，使患者感受到护理服务的改变，从而使患者的满意度得到了很大的提高，上半年满意度98%。

5、深化小组责任制工作模式。修订各岗位各班护士资质能力要求及工作职责，指导科室根据护士层级、能力合理分组，将危重患者分配给年资高、能力强的护士负责，体现能级对应。

6、全面落实护理职责。

(1)制定责任护士考核细则，使责任护士对自己的工作内容、应尽的职责有更深刻的理解，引导责任护士对分管的病人全面履行观察病情、治疗护理、基础护理、健康指导职责。切实做到“无缝隙、全程化护理”。

(2)为了提高护士整体沟通能力和沟通技巧，护理部在强调日常健康宣教工作的基础上，还组织全院护理人员进行“护患沟通技巧”讲课，并进行实地教育、指导护士与患者沟通宣教的方式、方法、技巧、注意事项及宣教文本的应用等，为推进以沟通为特色的优质护理服务奠定了坚实的基础。

7、合理调配人力资源。护理部根据各病房(病区)护理工作量合理调配护士人力，基本满足了临床护理工作需要。

8、充分调动护士积极性。

(1)修订完善绩效考核制度，将患者满意度与护士评优评模结合与绩效考核相结合，指导科室利用好绩效考核和激励机制，充分调动护士积极性。

(2) “5.12”护士节奖励了在优质护理服务创建过程中涌现出的先进典型，以旗帜的作用和榜样的力量感召广大医护人员为护理事业的发展贡献自己的聪明才智，大力推动优质护理服务工作深入开展。

虽然在优质护理服务工作方面取得了很好的成绩，但是也存在一定的不足：

1、护理人力资源配置仍然相对不足。

2、护士护理服务意识需强化，基础护理仍有部分不到位。

3、部分护士整体内涵素质有待提高。

4、护理收费项目不健全，不能充分体现护理人员的劳动价值。

入院护理

1建立良好的护患关系，护士面带微笑、起立迎接新病人，给患者和家属留下良好第一印象。

2 备好床单元。护送至床前, 妥善安置,并通知医生。完成入院体重、生命体征的收集。

3 主动进行自我介绍，入院告知：向病人或家属介绍管床医生和护士、病区护士长，介绍病区环境、呼叫铃的使用、作息时间及有关管理规定等。通知辅助护士送第一壶开水到床前。

4 了解病人的主诉、症状、自理能力、心理状况。

5 如急诊入院，根据需要准备好心电监护仪、吸氧装置等。

6 鼓励患者和家属表达自己的需要和顾忌，建立信赖关系，减轻患者住院的陌生感或孤独感。

晨间护理

1 采用湿扫法清洁并整理床单元，必要时更换床单元，病员服及手术衣。

2 腹部手术半卧位(护士摇床至适当高度).必要时协助患者洗漱,喂食等。

3检查各管道固定情况，治疗完成情况。

4 晨间交流：询问夜间睡眠,疼痛,通气等情况,了解肠功能恢复情况,患者活动能力。

晚间护理

1 整理床单元，必要时予以更换。整理,理顺各种管道,健教.对不能自理的患者进行口腔护理，睡前排便护理。

2 对于术后疼痛的病人，应注意周围环境安静便于入睡。病室内电视机按时关闭，要求家属离院。

3 病重病危的病室保留廊灯，便于观察病人

4 适当关小门窗，注意温差变化

饮食护理

1 根据医嘱给予饮食指导，告知其饮食内容。

2 积极主动协助患者打饭，肠内营养患者护士做好饮食指导,调配,卫生,温度,速度等知识。

3 根据病情观察患者进食后的反应。

排泄护理

1 做好失禁的护理，及时更换潮湿的衣物，保持皮肤清洁干燥

2 留置尿管的患者进行膀胱功能锻炼。每日会阴护理2次.

卧位护理

1 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.

2 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.

3 加强巡视压疮高危患者，有压疮警报时，及时采取有效的预防措施.

4加强安全措施，防止坠床、跌倒。

舒适护理

1 患者每周剪指、趾甲一次;胃肠手术每天协助泡脚1次.

2 生活不能自理者协助更换衣物.

3 提供适宜的病室温度，嘱患者注意保暖.

4 经常开窗通风，保持空气新鲜.

5 保持病室安静、光线适宜、 操作要尽量集中，以保证患者睡眠良好.

6 晚夜间要做到三轻：走路轻、说话轻、操作轻.

术前护理

1 给予心理支持.评估手术知识,适当讲解手术配合及术后注意事项.

2 告知其禁食禁水时间、戒烟戒酒的必要性.

3 如需要给予备皮.

4 做好术前指导如：深呼吸、有效咳嗽、拍背、训练床上大小便等.

术后护理

1 准备好麻醉床，遵医嘱予心电监护、氧气吸入.

2 做好各种管道标识并妥善固定各管道，保证管道在位通畅.

3 密切观察病情变化并做好记录，如有异常，及时汇报医生.

患者安全管理

1 按等级护理要求巡视病房，了解病人九知道. 有输液巡视卡并及时记录.

2 对危重、躁动患者予约束带、护栏等保护措施. 危重病人使用腕带.

3 患者外出检查，轻病人由护工陪检，危重病人由医务人员陪检.

4 全程健康教育。住院期针对疾病知识进行个性化的教育，使病人不仅获得躯体的康复，还要获得良好的方式，树立良好的健康意识。

出院护理

1 针对患者病情及恢复情况进行出院指导(办理出院结账手续、术后注意事项、带药指导、饮食及功能锻炼，术后换药、拆线时间,发放爱心联系卡)

2 给患者填写满意度调查表并 听取患者住院期间的意见和建议. 协助办理出院手续，护送患者至院门口。.做好出院登记。.

3 对患者床单元进行终末消毒

**护理服务工作总结篇五**

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：

(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《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。

(九)护患关系和谐(“三严三实”专题教育总结汇报)

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。

**护理服务工作总结篇六**

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。

**护理服务工作总结篇七**

20xx年妇产科优质20xx年在护理部及科主任的带领下，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年我科开展“优质护理服务”活动中做的一些工作总结如下：

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。

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。

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）保证集中治疗时段护士人力充足配置。

（2）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。

1、开展出院病人电话回访

2、每周召开一次公休会

3、为患者提供便民服务箱

4、为分娩后的产妇送上一杯红糖水

5、开展了新生儿床边护理及新生儿抚触

6、为提升护士业务素质，每季度进行一次护理查房。

7、结合妇产科的工作特点，制定图文并茂的健康指导手册。

8、为提高母乳喂养率，认真做到早接触、早开奶。

1、设立患者意见本及联系电话，及时听取病人意见。

2、在住院病人满意度调查中，病员满意度能够达到95%以上。

**护理服务工作总结篇八**

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。

**护理服务工作总结篇九**

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。

**护理服务工作总结篇十**

通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较大的提升，群众满意度大幅度提升。现就优质护理服务工作总结如下：

医院领导重视“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，召开了创建活动动员会，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创建活动的文件精神，统一思想认识，明确活动目标，细化工作任务。

创建一支层次分明、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，护士必须着护士服、戴护士帽、穿护士鞋、挂胸牌上岗、微笑服务、推广文明术语。其次进一步优化了护理人员配置。在护理人员数量增多的同时，采取了走出去学和院内培训、工作中悟等形式，着力在提升护理管理人员的领导能力和业务素质方面下功夫。通过学习使护士的综合素质能力较先前有了显著提升，加强了全院护理人员专业技能，提升服务水平，整体护理专业水平上了一个新台阶。

在创建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，增多了班次，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。各病房开展了责任制护理，分工包干，加强了护士的责任心，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，转变成现在的护士不断巡视病房，主动及时为患者提供服务，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。重视以病人为中心，加强基础护理，全面落实责任制，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。

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。为提升专科护理水平，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，合理调整提供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。

在业务管理上，始终坚持“以患者为中心”的服务理念，不断加强各级护理人员的质量与安全意识，增加护理质量督查力度，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，激励护理人员积极性，切实落实责任制整体护理，规范护理行为，加强安全意识，保证临床护理安全，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评办法。

在今后的工作中，我院将增加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，首先是加强护理礼仪培训，进一步塑造护理人员形象；第二是加强理论学习，提升护士的业务理论水平；第三是加强护理技术操作培训，提升护士的操作技能；第四是健全绩效考评制度，使优质护理服务工作在我院长效发展下去；为人民群众提供全面优质服务，让患者满意，让社会满意。

**护理服务工作总结篇十一**

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。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn