# 2024年护理服务工作总结报告 护理服务工作总结(实用12篇)

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2024-06-25

*报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助...*

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**护理服务工作总结报告篇一**

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！

**护理服务工作总结报告篇二**

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。

**护理服务工作总结报告篇三**

xx年优质护理服务工作总结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

**护理服务工作总结报告篇四**

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

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

**护理服务工作总结报告篇五**

20xx年护理部在院领导的关心、支持下，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，努力开展工作， 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。现将一年来的工作总结如下。

1、目前，我院已开展优质护理病房6个，覆盖率为60%；

组织优质护理服务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。科室之间交叉参观学习、经验交流，全面推进优质护理服务工作。

1、每月进行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、护理部每月对开展优质护理服务的病房进行检查，将优质护理与护理质量有效结合，找出不足，及时按照检查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。

4、合理调配人力资源，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，使用护理电子病历，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，将时间还给护士，把护士还給病人。

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。

护理部积极协调总务科、药剂科、检验科等护理支持系统，为“优质护理服务活动”有效开展提供有力的后勤保障。

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、每月开展全院护理查房，邀请科主任参加现场指导，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，内容包括法律法规、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。

4、护理部定期组织学术讲座、强化“三基”及专科技能的培训，激发年轻护士努力学习，对全院在职护理人员进行分层培训、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。

**护理服务工作总结报告篇六**

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。

**护理服务工作总结报告篇七**

一、全科人员在上认真学习理论知识，提高思想觉悟及业务素质

20xx年全科人员在院领导的正确领导下，坚持以病人为中心，提高医疗服务质量为主题。切实围绕我科各项工作任务，树立大局意识，积极主动地加强了“四个服务”。

全科人员能够自觉遵守院内各项规章制度和劳动纪律，做到小事讲风格，大事讲原则，从不闹无原则纠纷，工作中互相支持，互相理解，科工作人员分工明确，各司其职，各负其责，团结务实，克服人手少、任务重、人员结构不合理的状况，保证正常医疗服务工作的顺利开展。按照“一级”医院的标准完成各项临床工作，并高质量完成各种软件、台帐的整理工作，认真学习岗位职责、核心制度，并严格按照职责、制度的要求工作，认真学习“三基”并开展岗位练兵，做到严格要求、严谨作风、严密组织。严格执行“三合理”规范，做到合理用药、合理收费、服务到人，科室奖金发放不与经济挂钩，较好地完成了领导交办的各项工作任务。

二、“总量控制、结构调整”，大力推进优质护理服务

1、顺利完成“三甲”合格评审工作。为顺利通过省级甲医院复审，提升我科人员综合素质，更好的为患者服务，提供优质、高效、满意的护理服务。

2、认真落实各项核心制度。为更好的落实患者基础护理服务和健康知识，我科于xxxx月底完成了三甲评审准备工作，在护理部的指导和督促下，顺利通过了护理部的审核。

3、加大了对护理人员“三基”培训力度。通过为期两个月的理论知识培训学习，全科护士业务技能基本技术基本知识、护理基本操作技能等都达到了规范要求，在组织理论考试的同时，加强了护理操作技能水平、护理文件书写规范等方面的培训。全科现有护士12名（包括我和李红艳），通过严格考核，达到“优秀”人员的要求。

4、“三好一满意”活动的开展，为了提高护理人员的整体素质，科室坚持“以病人为中心，提高病人满意度”为宗旨，深入开展了以病人满意为目的的护理服务工作，努力做到“以病人为中心”，在服务态度、医疗质量、基础护理方面都取得较大成效，护理服务更加贴近病人，使患者真正感受到我们的优质护理服务，满足病人的需求。

5、护理质控小组每周进行质控检查，每月由科主任带队分别对科室护理工作、护理质量进行综合检查、质量改进、护理安全隐患等进行不定期检查。

三、加强护理人员医德医风建设，加强护理人员医德医风建设

6、为了提高护理人员的服务意识，科室在坚持对手术病人的手术病人落实“三查七对、四落实”制度，加强基础护理，使护理人员更好地掌握疾病防治、康复及相关的医疗、护理及自我保健常识。

7、坚持了以病人为中心，以质量为核心，为病人提供优质服务的宗旨，加强护理人员医德医风建设，落实护理人员行为规范。深入开展了以病人为中心的健康教育，通过发放健康教育手册，以及通过护士的言传身教，让病人熟悉掌握疾病防治，康复及相关的医疗，护理及自我保健等知识。

8、在业务知识培训方面，除了每月

我科在院、院行政的领导下，紧紧围绕“以病人为中心，提高医疗服务质量”为主题，开展了以“优质护理服务”为主题的护理服务活动，通过活动，使护理人员充分认识护理质量的重要性，从而在思想上、行动上自觉地贯彻落实医务人员的医德医风要求，在工作中做到了“四个服务”：

一、为病人提供满意的护理服务，让病人满意是护理人员最基本的职责所在。病人对护理工作评价的标准就是“病人满意”，病人满意的护理服务是护理工作的最终目标。护理工作的\'好坏，直接关系着我科各项工作的开展。护理人员树立“以病人为中心，以病人的满意度为最高标准”的服务理念，在工作和医疗护理实践工作中，对病人高度负责，热情细致，耐心解答病人提出的各种提出的问题，做到了“知情”、“解病”，把病人放在第一，让病人满意，同时也得到了病人的好评。病人把护理质量当作自己的生命线，提高了病人满意度。

二、加强医护、护患沟通，提高病人满意度是优质服务的基础和前提，为此，我科制定了护理质量评价方案和护理人员岗位目标，每周、每月、每季度护理质量反馈会议及护理部质量检查反馈会，不定期组织护理质量检查，对护理质量进行综合评价，发现问题及时纠正，护理部每月根据护理部提出的护理质量检查标准对各科室护理质量进行抽查、考评，并将综合评价结果与绩效工资挂钩，充分调动护理人员的积极性，共同保证护理质量。

三、重视护理人才培养，优化护理队伍，提高护理队伍素质，是提高护理工作质量的基础和前提。xxxx年来，我科护理人员积极响应“优质护理服务”活动，不断充实和更新业务技能，提高护理质量，满足群众不同层次护理需求，护理部定期与不定期护士交流，鼓励护理人员外出学习参加医院的业务学习，有效地促进护理人员对专科知识的掌握与运用，从而提高了护理人员的整体素质，为病人提供更为优质的服务。

四、注重服务细节，提高病人满意度。优质护理服务始于病人，如何提高病人满意度，是医院工作的一个重要环节。在日常工作中，护理人员时刻牢记“以病人为中心”的服务宗旨，设身处地为病人着想，做到凡事都来换位思考“假如我是病人”。积极推行年初规划的“一对一全程服务”，如为病人提供全面、周到、准确、优质的护理服务。积极推行年初规划的“一对一全程服务”，接待好每一个手术病人，做好每一项工作，关心每一个病人，当病人入手术室时，护士在手术室门口热情迎接，做好各项安抚工作，加强与病人沟通，减少病人对陌生环境的恐惧，增强对手术治疗的信心。护士长经常询问同事的工作技术，态度及病人的要求，对病人提出的意见和建议都能予以重视，及时解决。

五、规范护理文件记录，减少安全隐患。重视现阶段护理文书存在问题，规范护理文件记录，认真执行护理记录中“十字原则，即客观、真实、准确、及时、完整”，避免不规范的书写，如漏字、涂改不清、前后矛盾，与医生记录不统一等，既要体现综合护理问题记录，又要体现专科症状的特殊性，使护理文件标准化和规范化。

六、完善护理紧急风险预案，平时工作中注意培养护士的应急能力，对每项应急工作都要做回顾性评价，从中吸取经验教训，提高护士对突发事件的反应能力和处理能力，以确保遇事不会慌张，能迅速、安全、有效地进行处理。

七、大力实行安全职责制整体护理，提高护理人员整体素质，保证护理安全。

**护理服务工作总结报告篇八**

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

**护理服务工作总结报告篇九**

在这一年里，我在院领导的关怀教育下、在科主任的指导关心下、在同事们的帮助支持下，我很快适应并进入了新环境的医生这个新的角色，很好的完成了这一年的任务。在这个过程中，我在政治、工作、学习等方面均取得了很大提高。20\_年一年来，在医院党组的领导下，坚持以创建平安和谐放心医院精神以及“三个代表”重要思想为指导，紧紧围绕全院的发展大局，认真开展各项医疗工作，全面履行了主治医生的岗位职责。

一、加强政治业务学习，不断提高自身素质。一年来，能够积极参加医院组织的各项学习活动，比较系统地学习了创建平安和谐放心医院精神精神，做到思想上、政治上时刻同院党委保持高度一致。同时，坚持学以致用、用有所成的原则，把学习与工作有机结合，做到学习工作化、工作学习化，两者相互促进，共同提高。非凡是通过参加医院组织的各项评选活动，对照先进找差距，查问题，找不足，自己在思想、作风、纪律以及工作标准、工作质量和工作效率等方面都有了很大提高。

加工作至今的实践工作，我对自己工作有很多的思考和感受，在这里我就在竹溪这些年来本人的政治思想，道德修养，工作作风，医疗技术等四个方面作一下简单的陈述：

努力学习，不断提高政治理论水平和素质

在政治思想方面，始终坚持党的路线、方针、政策，认真学习马列主义、毛泽东思想和邓小平理论以及“三个代表”等重要思想，学习胡锦涛在党的十七大上的报告，深刻领会胡的讲话精神，并把它作为思想的纲领，行动的指南。充分利用电视、电脑、报纸、杂志等媒体关注国内国际形势，努力学习各种科学理论知识，学习各种法律、法规和党的政策，领会上级部门重大会议精神，在政治上、思想上始终同党同领导保持一致，保证在实践工作上不偏离正确的轨道，始终坚持全心全意为人民服务的主导思想，坚持改革、发展和不断进取，不断提高自己的政治理论水平，积极参加医院组织的各种政治学习及教育活动。同时，通过认真学习有关国家医疗卫生政策，医疗卫生理论及技能，不断武装自己的头脑。时刻牢记为人民服务的宗旨，明白自己所肩负的责任，并根据工作中实际情况，努力用理论指导实践，以客观事实为依据，在实践中不断总结经验教训并结合本职工作，解决自己在工作中遇到的问题。

**护理服务工作总结报告篇十**

根据医院护理部指示，我科开展了一段时间的优质护理效劳。

现将总结归纳如下：首先，护士的效劳观念转变，护士通过评估病人的生活自理能力和病情，根据护理级别及患者的个体性进行生活护理，这样可以提高护士自主性，使每位患者得到平安有效的护理效劳，提高了护士的责任心，爱心。

其次，每天的晨晚间护理，帮助患者洗漱、进餐、服药，对危重症患者及活动不便的患者，协助其翻身或下床活动，定时为患者清洁、整理床单，及时满足了患者根本生理需求，这样可以进一步提高病人的生活质量。另外，它也表达了根底护理工作的重要性，它不仅是护士观察病情的最好途径，也是护士与病人沟通的最正确桥梁，可以减轻或消除患者对疾病的恐惧感，从而建立初步良好的信任护患关系。

但是因为护理人员的紧缺，我们的\'工作并没有做到位，如给患者洗头、床上擦浴等工作都没有开展。还有些病人的不配合，如不愿买洗漱用品、害怕护理效劳增加了他们的经济负担等，也阻碍了优质效劳的实施。

**护理服务工作总结报告篇十一**

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工程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。

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。

**护理服务工作总结报告篇十二**

为了贯彻全国护理工作会议精神，在院领导的大力支持下，我科积极开展优质护理服务示范工程活动取得了一定成效，在肯定成绩的同时仍存在很多不足，现将存在问题反馈如下：

1、个别护士主动服务意识不够，需要病人呼叫。

2、护士未主动向病人介绍用药情况。

3、护士依赖患者家属，未能真正做到陪而不护。

4、病区通道无门关闭，陪人难以管理。

5、医院后勤系统支持不够，送检、算帐、取药仍占用我们的护士劳动力。

6、人力资源不足，我科床护比仅达到1：03，根本达不到国家规定标准，再加上本科病种复杂，治疗护理工作量大，护士忙于治疗性工作，忽略了基础护理，缺少与病人沟通，宣教不到位。

开展优质护理服务示范工程亮点：

1、病人基础护理较前清洁，护士能够主动带病人修剪指甲，刮胡须，衣服有血迹能够及时更换。

2、病房环境较前整洁，椅子无人坐时能够及时归位。

3、制作专科护理常规及健康教育宣教本，丰富护士专科知识，提升专科护理内涵。

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