

2023年科室护理工作总结及工作计划(通用20篇)

通过工作总结，我们可以对整个工作过程进行回顾，发现工作中的优点和不足。现在，请跟随小编一起来看看下面的培训工作总结范文，相信会对你的写作有所帮助。

科室护理工作总结及工作计划篇一

我院为全面落实护理责任制，提升护理服务水平，“以人为本，以病人为中心”的服务理念，在做好基础护理服务项目的基础上，根据患者的需求及时、主动、全程、规范、安全的全方位整体护理。

上半年护理部结合医院情况，全面推广优质护理服务示范工程。骨一科、手外科、急诊科、手术室、供应室为进一步落实基础护理，发展专科护理，全面提升服务工作质量。

1. 对新开展科室，护理部要求科室组织学习优质护理文件精神，达到思想认识，结合本科专科特点，开展护理服务讨论。护理部定期抽查学习进展情况，并及时做好指导工作。
2. 优质护理服务已开展科室主要工作是到病房定期随访患者，对责任护士的工作进行评价，按护理部工作计划进度，检查优质护理落实情况。
3. 护理部第二阶段主要围绕患者围手术期流程的宣教，术前的准备、术后的专科病情观察、并发症的观察、危急值观察、心理、饮食指导、术后的锻炼。今年护理部在平时工作随访中发现各科出现不少表现突出的护士。手外科是特殊科室，副护士长朱爱平在实施责任护理的基础上，根据病人病情、护理难度，对患者进行分层护理，及时答题解惑，解决问题，提升了病人对医院服务的满意度。什么时候下病房随访，病

人对朱护士的工作表示赞扬。

骨三科护士訾艳梅的工作方法：每位病人都是自身的亲人，随访时她所管辖责任区病人对她平时工作与服务非常满意，如新入院患者住院后，对医院环境陌生，产生六神无主的感觉，由于该护士的积极主动沟通与服务，让病人消除了不安全的`感觉。该科以颈椎与脊柱病人为主，术后的宣教比较重要，颈椎术后病人以流质为主，避免进食呛咳。腰椎手术后尽量不饮甜食、容易腹胀的食物。宣教减少了病人不合理饮食导致的不适。该护士由于工作突出，上半年两次评为服务之星。

1. 下半年优质护理服务宣传力度还可以增加，并组织一次全院性以“优质服务、文明用语、感动瞬间”的大型演讲活动。推动我院优质服务长期健康发展。

2. 随访中，患者术前宣教对床上大小便练习护士未做到位。我院以骨科为主，病人术后床上大小便练习非常重要。对以上问题护理部在护士长例会反馈，科室加强管理与监管。

“优质护理服务示范工程”开展一年多，患者感受到了优质服务，工休座谈会、满意度调查收到了效果，同时面临种种困难，相信在院领导的领导与大力支持下，能成功地实行和推广“以病人为中心”，让病人满意。

护理部

20xx年xx月19日

科室护理工作总结及工作计划篇二

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，争取在新的一年里科室发展在上一个新台阶。

科室护理工作总结及工作计划篇三

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。

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!

科室护理工作总结及工作计划篇四

20__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。

相关知识：优质护理服务介绍

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

科室护理工作总结及工作计划篇五

我科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。现将我科护理工作总结如下:

1、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, 组织制订实施方案。

2、在全科范围积极动员, 积极开展优质护理服务。

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、严格基础护理的落实: 如为病人剪指甲、喂食、协助排便等, 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。

4、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，护理部制订了一些安全标识，如防跌倒标识、药物过敏标识等，减少和不良事件的发生。

5、责任组长每班对本班基础护理工作进行检查，护士长每天检查，找出存在问题，进行原因分析，提出改进措施。

1、开展优质护理服务后，能够把时间还给病人，护理质量提高，患者感到非常满意。开展责任制整体护理后，责任护士能够了解本病区病人的病情、用药及辅助检查，能及时发现医疗组工作的不足，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。落实责任制整体护理小组负责制或责任护士负责制，包床到护。逐步落实“护士床边工作制”，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、治疗、护理，建立护士“床边记录制”等临床护理工作方式。

3、病人满意度较前有所提高，责任护士经常受到病人及家属的好评，得到病人的认可。

1、每月开展一次公休座谈会，及时听取病人意见，设立住院病人联系本，及时进行出院病人电话回访。

2、在住院病人满意度调查中，病员满意度能够达到92%。

1、坚持查对制度，每天下午责任护士查对当天医嘱，每周护士长总查对，每天都检查医嘱执行情况并有记录；坚持重症患者床头交接班，预防并发症发生，做好重症病人的护理。

2、严格执行隔离消毒制度，护士们熟练掌握各种消毒液的配置，紫外线灯管每天照射治疗室1次。出院病人进行终末消毒，对于医疗垃圾和生活垃圾按要求管理，严格交接登记。

虽然取得一定成绩，但还有不足；如护士宣教及健康指导不到位、护士书写病例不规范，个别护士责任心不强，病房管理不到位等，科室管理能力有待进一步提高。

病人方面：

1、在病人满意度调查中，提出不满意或较满意的项目主要集中于护理服务不到位、主动性较差、沟通交流不及时等问题。

2、在日常检查中，病人大多数能接受护理人员的基础护理和生活护理，却有部分病人不愿意接受护理人员的服务？不放心让护士照顾患者，不放心。

护理人员方面：

1、护理人员工作量大，精力分散根本不能深入了解病人整体情况，难以跟上深层次的个性化护理。

2、重书写轻落实，不能正确处理写与做的关系。护士忙于书写各种记录，而忽略了护理措施的落实，深入病房的时间相对减少，护士与病人接触的机会也相应减少。

总之，科室护理人员同心同德，克服困难，以医院大局为重，内强素质，外塑形象，不断提高科室护理服务水平及护理质量，切实为病人提供优质护理服务。我相信，我们会越来越好！

科室护理工作总结及工作计划篇六

一切以病人的要求为中心，用以质量为核心的护理理念去适应新的问题，以及社会发展的趋势，积极参加一切活动，以服务病人奉献社会为宗旨，以病人满意为标准，全心全意为病人服务。

在这一年里本人能自觉遵守医院的各项规章制度，服从科室领导的各项安排，认真履行自己的岗位职责，完成各项护理操作，学会认真对待每一件事情，在用心的同时更能细心的助病人解决每一件事情，认真接待每一位病人，把每一位病人都当成自己的朋友，亲人。认真做好医疗文书的书写工作，认真学习科室文件书写规范，认真书写一般护理记录，危重护理记录及抢救记录，对于自己的工作，严格要求自己，三查七对，牢记三基。

认真学习《护士条例》及其它法律法规，积极参于医院组织的学习班。意识到，市场经济体制的建立，法律制度日益健全，人民群众法制观念不断加强，依法办事、依法维护自身的合法权益已成为人们的共识，现代护理质量观念是全方位、全过程的让病人满意，这是人们对护理服务明确提出更高、更新的需求，因而要丰富法律知识，加强安全保护意识，懂法、用法，依法保护自己。在这3年多的护理工作中，我的体会是“三分治疗，七分护理”，于是我越来越能感觉出护理工作的重要性。

曾经有人说过：“拉开人生帷幕的人是护士，拉上人生帷幕的人也是护士。”是啊，在人的一生当中有谁会不需要护士的细致关心和悉心照顾呢？“护理工作是一门精细的艺术”。“护士要有一颗同情的心，要有一双愿意工作的手。”我会用我的爱心耐心，细心和责任心解除病人的病痛，用无私的奉献支撑起无力的生命，重新扬起生的风帆，让痛苦的脸上重绽笑颜，让一个个家庭都重现欢声笑语。

在今后的工作中一定努力提升自己的技术，提升微笑服务，把每一位病人都当成自己的朋友，亲人，经常换位思考别人的难处，端正工作态度，我希望通过自己的努力获得病员广泛好评的同时，也得到各级领导、护士长的认可。我觉得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，在今后工作中，我将加倍努力，为人类的护理事业做出自己应有的贡献。

科室护理工作总结及工作计划篇七

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，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

科室护理工作总结及工作计划篇八

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。

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，形成良好的了护理工作

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

科室护理工作总结及工作计划篇九

优质护理服务，即是在提供临床护理服务活动中，增加精神的、文化的、情感的服务，其中心就是创新一种人性化理念，创建一个家居环境，奉献一片爱心。我院倡导开展优质护理服务活动以来，ICU作为优质护理服务首批试点病房，注重将人性化服务落实到护理工作的各个环节，在不断的探索和改进中，ICU的优质护理工作质量与日俱增，患者及家属的满意度也大为提高。

秉承着“全心全意为人民的健康服务”的办院宗旨，规范护理行为，落实基础护理，改善护理服务，保证护理质量，真正做到以病人为中心，贴近病人、贴近临床、贴近社会，最终实现让患者满意、社会满意和政府满意，力争将ICU成为“优质护理服务示范病房”。

在我科开展“优质护理”活动的初期，护士长首先对科护理组长和护理骨干进行了动员，然后组织全科人员（包括护理员、工人）进行了创优动员，进一步统一了大家的思想，转变了服务理念，全面推进优质护理服务。我们根据科室的特点，在原有的基础上，通过借鉴他人的成功经验，不断改进科室工作，努力为病人提供安全、优质、满意的护理服务。在活动开展的过程中，护士长也对做得好的护士进行表扬，使大家地工作积极性大大提高，优质护理服务的理念也渐入人心。

想要更好地做到优质护理服务，必须加强临床技能的培训，针对这一点，ICU制定了护理人员分层培训、考核计划。根据护理人员从事护理工作的时间长短，ICU制定了不同的专业知识培训内容：

对工作6年以上的护士重点进行了综合能力的培训；同时进行护理管理知识、突发事件的应对及处理、危重病和疑难病症

护理等方面的培训。通过培训，不仅规范和提高了护理人员的理论知识和操作技能，同时也达到了保证护理质量、护理安全的目的。

夯实基础护理是优质护理服务的核心内容。icu病员病情重，生活不能自理。由于身体虚弱，许多病员稍微动一下就满身大汗，加上久卧病床，病员的个人卫生很容易脏。护士长说“我们可以想象一下，如果是我们自己或者是我们的家人生病了，个人卫生做的不好，蓬头垢面，让人感觉是何等难受？”在护士长的带领下icu的全体护理人员加强基础护理，晨间护理、午间护理、晚间护理都做到一丝不苟。每天为病员修剪指甲，泡手泡脚，洗头抹身，为女病员扎辫子，为男病员刮胡子等等。渐渐的，规定变成了习惯，基础护理要做好变成了每一位护士心中的理念。

icu的病员也慢慢的有了新的变化。床单位整洁了，病员精神了，病房干净了。

务理念，不断提高护理人员的服务意识、服务态度、服务技能及服务效率，力争让手术患者得到最好、最全面的护理，从而得到了患者的欢迎及认可。每天下午三点，都会由一名上整班的护士到各个病房，对第二天要到做手术的病员进行访视。向病员及家属介绍icu的环境，探视制度，注意事项等等。经过这样的访视icu的神秘感在病员及家属心里消失了。病员到icu也有了心理准备，对环境的陌生感，对各种治疗的'恐惧感，没有亲人守护的孤独感也大大缓解。有了病员及家属较好的配合icu的各项工作开展起来也较前轻松。许多病员都说“以前一听说icu就会感到心里害怕，现在听了你们的介绍，有了心理准备，你们要做的各项治疗，我也有了初步的了解，能够更好的配合你们的工作，我自己也觉得没那么难受了”。听着病员及家属的赞同，大家更加感受到，做好入科前访视的可行性，做好心理护理的重要性，做好优质护理的必要性。优质护理服务工作已渐渐迈开大步，工作中

的困难也随着经验的积累变得迎刃而解。icu的全体护理人员都感受到优质护理服务给病员，给自身带来的改变。大家都坚信，只要坚持，只要细致，优质护理服务工作在今后的发展道路上会走得更好、更稳！

科室护理工作总结及工作计划篇十

回首优质服务这个工程，它不是一蹴而就的。刚开始的时候，我对其理解深度不够，初期效果不明显。随着我们科室对优质服务不断深入的探讨和理解，开始尝试新的想法、并实施总结经验，渐渐理清思路，发现单靠几项措施，发几份文件是很难奏效的，难解决思想认识问题，彻底转变服务观念。当月“换位思考——如果我是病人”到“病房明星评选”活动的开展，“优质服务之星”到“患者满意的调查”、“液体零呼叫”等优质服务活动竞赛工作的展开，大家都化压力为动力，化重任为责任，将改革作为挑战，做好病人护理工作，逐步深刻地理解道优质服务的重要性，并渐入佳境。

优质的服务，那是心与心的交流。学会走进患者的心，从患者的角度出发，换位思考，来提高我们的服务质量，才能够真正改善医患关系，走进患者的心。这就要求我们在平时工作中多听患者的意见，多听多想，到具体工作时，就能巧妙的了解患者的心，为他们排忧解难。正是我们科室坚持了这些方法与原则，使我们姐妹们的工作获得了显着的成绩，受到了患者的赞扬。面对患者，我们的真情不“欠费”，我们的服务不“关机”。我们用真情和诚挚的行动赢得了广大患者的心。

也许我们永远默默无闻，但我们只要能让所有的患者微笑着健健康康的走出医院，我们一切都心甘情愿。我们用知识证明自己的价值，用智慧照亮自己的人生；我们有理想，所以我们自豪；我们有奋斗，所以我们快乐；我们有收获，所以我们幸福。我们都在努力成长，成绩仅代表历史，不断的进步才代表现在与未来，姐妹们，让我们继续共同努力吧，做出对

社会应有的贡献!

服务源于用心，精于技艺。护理，是一门精细的艺术，只有精益求精的护理人员，才会有优质高效的护理服务。故此，肿瘤科为提升护理品质，开展了一系列活动，主动提高护理人员业务素质。

抓业务就要从基础抓起，肿瘤科护理人员上下齐心，认真学习“三基”知识;护士长开展了多种形式的基础培训，以对比的形式展现了晨晚间护理前后的病房情况;以专人表演的形式展现了护士的着装礼仪;以考试的形式强化了基础知识的学习。

针对护理队伍中的薄弱人群——三年以下护理人员，除护理部的低年资护士培训外，科室加强了对她的传帮带;护士长在晨会上还会就典型病例典型事件开展讲解和讨论，使低年资护理人员能尽快适应各种各样的突发情况;为推动低年资护士成长，科室制定了专门的培训计划，由专人负责，在临床交流沟通，危重症病员管理、肿瘤病员健康教育等方面定期开展系列培训，为低年资护士的成长创造了良好的环境，同时也降低了科室护理风险的发生率。

为适应不断发展的护理事业，科室在每月的护理业务学习和查房上提出更高的要求，不仅要有学习的新内容，而且要以多媒体的形式展现，以讲解的形式交流;要求护理人员不论年龄大小，均自己制作多媒体课件，用自己的业余时间熟悉课件内容，然后在科护理会议上共同探讨。医学，教育网收集整理经过长期的努力，肿瘤科每一位护理人员均能独立制作多媒体课件，个人的讲解和交流能力也得到了很大的提高。

虽然一系列的培训和学习要花费不少精力，占用不少时间，但培训和学习提高了科室护理人员的素质，加强了临床事件处理能力，能为病员提供更优质的服务，全科护理人员都主动积极地参与其中，没有丝毫怨言，大家的心都想的一样：为了更优质的服务，花费时间和精力，我们愿意!

20xx年对于医院、科室、个人来说都是一个转变、成长、奋进的一年。在这一年中，我们不断面临着挑战和机遇，经过这一年的工作和学习，我有了质的转变，快速的成长，明确了奋进的目标。

1、多学习：向经验丰富、工作突出的护士长学习，学习她们的工作经验、工作方法；向外院护理同仁们学习，学习她们的先进管理机制、排班方法、工作状态；向科里的护士们学习，学习她们工作中的长处，弥补自身的不足。

2、多与其他科护士长沟通，查找工作中的不足，发现工作中的隐患，随时调整工作状态，跟上医院的步伐。

3、实施人性化管理：在生活中关心体贴科里的护士，有困难主动帮助。在工作中严格要求，做到人人平等，因人而异，充分发挥每一名护士的优点，调动护士们的积极性。

1、要求护士严格遵守护理核心制度、各项规章制度及各项操作规程，严把护理质量关，防范护理差错事故的发生。做到事前有评估有告知，事后有措施有改进。真正做到心中有数，工作按标准完成。

2、充分发挥护理质控小组的作用，调动质控小组成员的积极性与责任心，能够做到主动承担检查责任，帮助科里同事共同进步。

3、亲力亲为，切实做到班班查、日日看、周周总结，使护士自觉提高护理质量。

□

1、自开展优质护理服务示范病房以来，加强基础护理工作，多与患者沟通，了解患者需求，真正的为患者解决难题。

2、弹性排班，充分利用人力资源，发挥护士的主观能动性，方便为患者提供服务。通过弹性排班，不但减轻了护士的工作负担，更主要的是解决了患者晨晚间护理、上午处置晚、患者对责任护士不熟等实际问题。

3、加强危重患者的管理工作。注重抢救的配合和能力的培训。人人达到面对重患不慌张，抢救配合有章法。

1、按科室计划，每月进行两次业务学习，一次技能培训，并按时进行理论及技能操作考试。做到有计划、有实施、有考评、有总结。

2、严格要求护士按规范书写，及时检查并改正发现的问题、错误，不断提高书写质量。

3、严格要求实习生，按计划带教。

1、严格执行消毒隔离制度，科室感染质控小组按计划进行检查、总结、记录。

2、按医院感染科要求，定期进行院内感染知识培训。

普内科经常有肿瘤晚期的患者住院，这样的患者不但身体状况不好，而且心里也是非常的焦虑。在护理这样的患者的时候，护士们往往会更加的小心和细心。一个简单的操作，在别的患者身上可能只需要一分钟，但在这样的患者身上却要花上半个小时。每次护士都是一身汗却毫无怨言，带给患者和家属的都是善意言语和理解的微笑。

1、护理质控欠缺：一是体现在病房管理方面，仍然有很多的不足。二是护理记录书写方面，特别是护理记录简化后，对护理记录书写质量的要求有所下降。这两方面是我急需提高和加强的。

2、培训方面：培训的机会较少，护士不能够学习新的知识。

3、护理科研、论文方面：不断更新护理知识，尽快开展新技术、新项目，带领全科护士共同进步。

科室护理工作总结及工作计划篇十一

自开展“优质护理服务示范工程”以来，我院积极的响应卫生部，在活动期间，科主任和护士长不辞艰辛，积极带领，全体护士牢记“病人至上、精益求精”的服务宗旨，强化基础护理，从工作模式、绩效考核、激励机制等方面积极探索，扎实推进优质护理工作，朝着“患者满意、社会满意、政府满意”的目标不断前进。随即护理部对我们开展“优质护理服务示范病房”开了动员大会，让我们每个人都从真正意义上认识到什么是“优质护理服务示范病房”。只有我们理解了才能将其开展并做的更好，使得每一位病友及家属对我们的服务放心、满意。

一、转变护理人员服务理念，完善支持系统

优质护理服务的重头戏就是开展基础护理，然而有不少护士觉得自己上了四五年的学，经过专业的教育，毕业了干的却是洗脸洗脚的活，这些本来属于家属做的工作由护士来承担，会不会使护士原本就不高的社会地位更低呢？针对护士们存在的种种疑惑，我科室及时进行了动员教育，积极组织学习优质护理服务文件，使护理人员对新修订的各项制度、岗位职责、工作标准做到心中有数，按规范要求进一步理顺核心制度及各岗位工作的执行流程，注重环节质量，以保证患者得到优质、高效的护理服务。召开护患座谈会，征求意见和建议，对患者提出的问题及时进行整改，如液体呼叫现象，我们加强对输液患者的液体巡视，主动取液、加液，观察用药后的不良反应，以及向患者介绍输液的用药目的等，打破常规思维，变被动为主动，变患者要我服务为我要为患者服

务，让患者在医院里始终感到特别安全、特别舒适、特别满意、特别放心，使护士主动参与优质护理服务示范工程活动中来。

精湛的护理技能和扎实的专科护理知识是我们为患者解除病痛的前提，为此每月组织一次护士健康教育模式的示范讲解及查房，进一步简化护理记录，把时间还给护士，把护士还给病人，与病人有更多的交流时间，解决病人提出的疑问，观察病人的心理变化，及时发现影响疾病恢复的不良情绪，做出正确的指导与知识宣教，使病人以最佳的状态接受治疗，使身体尽快的恢复健康状态。我科85%以上的卧床患者，翻身显得尤为重要，我们将翻身卡挂于床头，认真讲解翻身的重要性，取得患者配合。患者翻身需要一系列的护理技术和要求，护理人员会认真评估患者，根据病情确定翻身的频率和幅度，给予患者舒适的姿势，保证需要协助翻身的每一位患者全程护理人员翻身。有的患者大多需要进行康复功能锻炼，护理人员扎实学习康复锻炼方法，不断总结经验，逐渐形成每种疾病的康复锻炼体系，以主管护师为主的护理组每日根据患者病情制定每位患者的功能锻炼计划，每日三次给患者演示，被动与主动功能锻炼，每日进行康复功能锻炼效果评价，深得患者信赖，并配合其他护理用具，使患者早期达到功能康复，在基础护理的实施中很好的与护理技术相结合，大大提升了护士的专业技术价值。针对不同的患者制定了出院后的康复功能锻炼计划，将患者康复指导由医院延伸到家庭，并接受患者康复方面的问题的咨询与技术指导。

二、落实制度，提高护理服务水平

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，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。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”。我们科的患者多数都是卧床的患者，因此基础护理工作量是相当大的。针对这种情况，我们有效地调整基础护理工作的服务时间和护理人员的休息时间，把基础护理内容细化，让患者得到实实在在的护理服务，要求每天保证床单位清洁、平整无污渍，每日三餐前，病房就多了几个白衣护士的身影，她们提着水壶拿着水盆，为卧床、正在输液或者上肢骨折固定的患者洗手。洗脚可以有效地促进血液循环，护士巡视病房时，发现患者水杯或水壶没水时，主动给患者倒水或打水。护士在不影响病情，保证患者安全的情况下，每周五为卧床的患者洗澡，增进了患者的舒适感，有的患者，油脂腺分泌旺盛，提出每周洗两次头，护士们也都愉快地答应了，有的新入的患者没有洗发水，有的护士主动拿出自己洗发水给患者使用。对于不能自理的患者，护士有的亲自帮助洗漱，有的给打好水，挤好牙膏，协助患者洗漱。刚开始时许多病人不适应或不好意思，不让我们为他们洗头、洗澡、擦身，我们会亲切耐心地对他们说：“你们就当我们是你们的女儿，这里就像您的家，没关系的”。许多病人渐渐地接受了。对于新入院的患者，当班护士要完成卫生清整工作，如皮肤清洁、剪指甲等，把每名患者都弄得干干净净的。护士主动搀扶行动不便的患者入厕，防止跌倒不良事件的发生。定期组织护患座谈会，促进护患相互理解，融洽护患关系。”。我们由过去的侧重于治疗性护理，转变成加强基础护理。如我们科室病员多数是老年人，长期卧床病人饱受便秘困扰，使用开塞露后大便仍未解出，在医生的指导下，当班护士带着手套一点一点的用手把大便抠出来了，患者和家属非常感动，连声说：谢谢，可当班护士却说：“这是我们应该做的。”在日常工作中，这些看似简单的小事，其实做起来还是需要有一个心理转变过程的。

我们科室人性化的护理服务贯穿融入到每一项工作，每一个细节。走进病房可以感到点点滴滴的变化，病房变得干净整齐了，护患沟通越来越多了，护理安全得到了保障，护患关系也更加和谐，患者及家属表现出对护理服务满意。有一位八十二岁的老奶奶在她住院期间得到了科内护士们的精心护理，平时也总是与老奶奶沟通、交流，倾听她的心声。每隔两个小时就去给病人翻身。每天不厌其烦地进行口腔护理、会阴擦洗和床上擦浴。那些原本以为只是书本上的知识，在这里都用上了。当子女接她出院那天，她说：“我不想出院，在这住院期间护士们帮我打水、帮我理床、梳头、扶我上厕所，还陪我谈心，比你们对我好多了，我真的不想出院”。老人虽然没有华丽的语言，但却道出了她在住院期间得到温馨服务的真实感受。此时感觉做一名护理人员的光荣，在医院护士的工作是非常繁重与杂乱的，小到铺床，大到抢救病人，样样都需要护士心细，认真。在给病人静脉输液时，除了我们平时在学校所学的正规操作流程外，还应该给予病人人文关怀，让病人感受到温暖。

三、优化护理环境 通过落实病区及住院患者的安全目标，提高护理人员主动服务意识并且加强与患者沟通。病区的显著变化有“六多、六少”：病房整洁多了，床头物品少了；护士巡视多了，叫唤液体少了；护患沟通多了，焦虑不安少了；宣教实用多了，护患纠纷少了；病房和睦多了；患者污垢少了；患者感谢多了，家属顾虑少了”。对有特殊疾病的患者如高血压、糖尿病的患者观察记录地更加详细准确，积极与主管医生沟通，使病情变化的患者得到及时处理。自开展优质护理服务以来，无一例不良事件发生。住院患者普遍反应护士服务热情周到，并对我们周到而细心的工作深表感动，主动用相机记录了护士为患者服务的画面。更深有感触的说，“基础护理工作细致、实在，确实为患者和家属帮了许多忙，我们家属非常感动”。自开展优质护理服务以来，我们病区护理组收到锦旗三（具体几面我不太清楚，你改一下）面。护理服务满意度由原来的95.5%，提高到现在的100%。

四、坚持不懈，将“优质护理服务工程”活动常态化

开展“优质护理服务示范工程”活动，不仅让患者得到实惠，让护士也从中受益。首先，排班模式的改变，分层次使用护士，规范护士行为，使护士的自律性明显提高。其次，工作流程的优化，提高了护士对核心制度的执行力，减少了护理差错的发生，同时提升了护士对其专业的认同感，提高了工作积极性，个人的价值也得到了充分体现。第三，护士通过加强对患者的基础护理与健康教育工作，增强了与患者的交流，减轻了患者的负担，提高了患者对护理工作的满意度，也使护士工作的自信心更足，更加注重细节，从而减少了在日常护理工作中存在的问题。

开展优质护理服务提高了患者满意度，护理作为医院重要组成部分，个体的言行、举止、细节均代表着医院的整体形象。通过优质护理服务活动的开展，我们将基础护理落到了实处、细处，切实解决了患者和家属的后顾之忧并提高了护理服务满意度。让患者感受到“看得见，摸得着”的实惠。此项活动不是一时之举，更非一日之计，这是一项需要常抓不懈、长期进行的工作。我们的工作任重而道远，需要广大护士齐心协力，努力把基础护理工作落到实处，把“优质护理服务”活动贯彻到底，才能提高护理工作的效率。我们相信，只有努力、求实、稳步去做，深入践行“以人为本”的科学理念，提升护理服务质量，充实、拓展护理服务内涵，才能全心全意地为患者提供全程、全面、优质、贴心的护理服务，营造一个舒适、温馨、和谐的就医氛围。

五、完善临床护理质量管理，持续改进质量

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。加强管理，创新机制。首先责任包干，改变护理工作模式，实行整体护理分组责任包干制，实行包床到护，责任到人。其次完善制度，规范流程。完善了各班岗位职责及工作流程，并悬挂于墙壁，制定了临床护理路径内容，修订了试点病区综合质量督导考核标准，细化明确了护士长及责任护士职责、每日及各班工作重点。三是简化护理记录单的书写。四是完善绩效考核及激励机制。根据护士实际护理工作量、工作质量、患者满意度、工作能力、劳动纪律等要素进行绩效考核；极大地调动了护理人员的服务热情及工作积极性。

做好细节护理，提供感动服务。制作了各种标识牌、温馨提示语、安全小警示等，方便就医、保证安全，标识和提示语上配有《住院指南》和各具专科特色的《健康教育处方》。病区便民袋内物品齐全、应有尽有，细化基础护理服务项目，把以前由家属干的活现在护士承担过来。从整体床单元到协助更衣、更换被服，从刷牙漱口、洗脸、梳头、洗头并吹干、餐前洁手、擦身到泡脚、剪指（趾）甲、会阴护理、协助排便，从避免护理并发症发生到病情观察等，均有质量标准、操作流程，确保落到实处。

护士培训、考核不流于形式。针对护士年轻化，该院坚持以用为本，以岗位需求为导向，加强护士的培训工作，制定考试考核末尾轮岗制，定期对护理人员进行理论及操作考核，医护人员主动学习钻研业务知识的积极性和工作主动性得到了加强，提高护士队伍的专业技术能力。

护士长每日落实“三查房”。即察看夜间护理质量，察看新入院、疑难危重和手术病人的护理质量，察看指导、督察护士工作。科护士长又采取“蹲点”制，检查各项基础护理的落实情况：每天参加晨会，检查夜间、晨间护理质量，检查各项措施落实情况，提出改进措施。总结学习交流，强力推进。组织各科室护士长及护理人员分批到现场参观学习，交

流优质护理工作的好经验、好方法，带动全院护理服务的提升。每个月召开一次阶段总结大会，所有护士写一篇心得体会，大家互相交流、学习，总结经验。

在开展“优质护理服务”示范区活动中，结合开展“三好一满意”活动，做好公立医院改革的工作落实，凝心聚力，提升服务水平，尽力做到住院病人少陪人、无陪人、陪而不护，为病人创造优质温馨的示范病区，把优质病房的各项工作推向新台阶，创和谐社会，让患者满意。

为适应不断发展的护理事业，科室在每月的护理业务学习和查房上提出更高的要求，不仅要有学习的新内容，而且要以多媒体的形式展现，以讲解的形式交流；要求护理人员不论年龄大小，均自己制作多媒体课件，用自己的业余时间熟悉课件内容，然后在科护理会议上共同探讨。护理部组织了临床科室健康教育展评活动，健康教育形式多样，宣教内容翔实有效。我们鼓励护士自己动手对科室的健康教育献计献策，制定出了生动活泼具有专业气息的健康教育册，温馨科学的版面和内容使患者和护士都受益匪浅，护士们争相传阅，掌握了科室常见病的健康教育内容，此项工作也得心应手。

自示范病房开展以来，我们科室护士每人口袋里都放着一个记录病人的小本子，随时记录病人的10知道、及其反映和诉求。现在很多病人愿意找自己的责任护士解决一些生活上的问题，病人满意度一直呈上升趋势，在开展优质服务示范病区活动中，我们获得了病人的好评，有很多病人在满意度调查表上感谢和表扬了责任护士，大家都感到特别欣慰，这就是优质护理服务带来的效果。但仍需继续努力，尽力做到住院病人少陪护，无陪护，陪而不护，进一步深化以患者为中心的服务理念，将“优质护理服务示范工程”活动持之以恒地开展好，让患者真正得到实惠，取得让社会满意的效果。

当然，创建活动离不开院领导和护理部的精心指导。护理部制定了争创优质示范病区的方法和措施，实行了人性化弹性

排班。大家分工合作，明确岗位职责，全科护理人员统一思想，提高认识，全面有效地提升了护理服务质量，为病人提供创新、人性化服务，得到了病人的称赞。创建活动不仅得到科主任和全科医生的大力支持，还与不断转变护理服务理念的全科护士的支持密不可分，大家积极响应，练习基础护理技术，争创技术能手，开展文明用语和微笑服务，为患者实施基础护理，进行生活照顾，通过掌握专业知识对病人病情开展有效护理工作，牢记安全和生活护理同等重要，把心理护理和康复指导也渗透在对患者无微不至的关怀和照料中，不断改进服务流程，提倡全程护理服务。实现了生活护理到位、治疗护理安全，心理护理主动开展医学。

虽然一系列的培训和学习要花费不少精力，占用不少时间，但培训和学习提高了科室护理人员的素质，加强了临床事件处理能力，能为病员提供更优质的服务，全科护理人员都主动积极地参与其中，没有丝毫怨言，大家的心都想的一样：为了更优质的服务，花费时间和精力，我们愿意！

科室护理工作总结及工作计划篇十二

为提高护理优质服务，我院加强管理，创新机制。首先责任包干。改变护理工作模式，实行整体护理分组责任包干制，实行包床到护，责任到人。其次完善制度，规范流程。完善了各班岗位职责及工作流程，并悬挂于墙壁，制定了临床护理路径内容，修订了试点病区综合质量督导考核标准，细化明确了护士长及责任护士职责、每日及各班工作重点。三是简化护理文书。制定了手术及非手术病人表格式健康宣教单，取消了一般患者记录单的书写，缩短了护理文书书写时间。四是完善绩效考核及激励机制。根据护士实际护理工作量、工作质量、患者满意度、工作能力、劳动纪律等要素进行绩效考核；并开展了每季度一次的明星护士评选活动，极大地调动了护理人员的服务热情及工作积极性。

做好细节护理，提供感动服务。制作了各种标识牌、温馨提

示语、安全小警示等，方便就医、保证安全，标识和提示语上配有《住院指南》和各具专科特色的《健康教育处方》。病区便民袋内物品齐全、应有尽有，细化基础护理服务项目，把以前由家属干的活现在护士承担过来。从整体床单元到协助更衣、更换被服，从刷牙漱口、洗脸、梳头、洗头并吹干、餐前洗手、擦身到泡脚、剪指（趾）甲、会阴护理、协助排便，从避免护理并发症发生到病情观察等，均有质量标准、操作流程，确保落到实处。

护士培训、考核不流于形式。针对护士年轻化，该院坚持以用为本，以岗位需求为导向，加强护士的培训工作，制定考试考核末尾轮岗制，定期对护理人员进行理论及操作考核，医护人员主动学习钻研业务知识的积极性和工作主动性得到了加强，提高护士队伍的专业技术能力，护士长每日落实“三查房”。即察看夜间护理质量，察看新入院、疑难危重和手术病人的护理质量，察看指导、督察护士工作。科护士长又采取“蹲点”制，检查各项基础护理的落实情况：每天参加晨会，检查夜间、晨间护理质量，检查各项措施落实情况，提出改进措施。

总结学习交流，强力推进。组织各科室护士长及护理人员分批到现场参观学习，交流优质护理工作的好经验、好方法，带动全院护理服务的提升。每个月召开一次阶段总结大会，所有护士写一篇心得体会，大家互相交流、学习，总结经验。

八千中心卫生院2012.12.20

科室护理工作总结及工作计划篇十三

我院积极响应卫生部确定的“优质护理服务示范工程”而我们内科非常荣幸被选为全院的优质护理服务试点病房，在5个月的活动期间，科主任和护士长医学，教育网收集整理不辞艰辛，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医学，教育网收集整理的环境。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。

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”。

每天我们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医学，教育网收集整理着，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。

科室护理工作总结及工作计划篇十四

总结的对象是过去做过的工作或完成的某项任务，进行总结

时。《优质护理服务工作总结三篇》是本站为大家准备的，希望对大家有帮助。

服务源于用心，精于技艺。护理，是一门精细的艺术，只有精益求精的护理人员，才会有优质高效的护理服务。故此，肿瘤科为提升护理品质，开展了一系列活动，主动提高护理人员业务素质。

抓业务就要从基础抓起，肿瘤科护理人员上下齐心，认真学习“三基”知识；护士长开展了多种形式的基础培训，以对比的形式展现了晨晚间护理前后的病房情况；以专人表演的形式展现了护士的着装礼仪；以考试的形式强化了基础知识的学习。

针对护理队伍中的薄弱人群——三年以下护理人员，除护理部的低年资护士培训外，科室加强了对她的传帮带；护士长在晨会上还会就典型病例典型事件开展讲解和讨论，使低年资护理人员能尽快适应各种各样的突发情况；为推动低年资护士成长，科室制定了专门的培训计划，由专人负责，在临床交流沟通，危重症病员管理、肿瘤病员健康教育等方面定期开展系列培训，为低年资护士的成长创造了良好的环境，同时也降低了科室护理风险的发生率。

为适应不断发展的护理事业，科室在每月的护理业务学习和查房上提出更高的要求，不仅要有学习的新内容，而且要以多媒体的形式展现，以讲解的形式交流；要求护理人员不论年龄大小，均自己制作多媒体课件，用自己的业余时间熟悉课件内容，然后在科护理会议上共同探讨。经过长期的努力，肿瘤科每一位护理人员均能独立制作多媒体课件，个人的讲解和交流能力也得到了很大的提高。

虽然一系列的培训和学习要花费不少精力，占用不少时间，但培训和学习提高了科室护理人员的素质，加强了临床事件处理能力，能为病员提供更优质的服务，全科护理人员都主动积极地参与其中，没有丝毫怨言，大家的心都想的一样：

为了更优质的服务，花费时间和精力，我们愿意！

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，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！

我院积极响应卫生部确定的“优质护理服务示范工程”，而我科非常荣幸被选为全院的优质护理服务第二批试点病房，在这两年的活动期间，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。如针对我科护士少，即看病房又看产房，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。

我科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。

科室护理工作总结及工作计划篇十五

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

科室护理工作总结及工作计划篇十六

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！

“优质护理服务示范工程”活动方案

爱心护理-2017优质护理服务工作汇报

优质护理服务示范工程工作汇报范文

优质护理服务工作的总结报告

优质护理服务示范工程的工作汇报

经典2017优质护理服务工作汇报

科室护理工作总结及工作计划篇十七

当繁花盛开的五月悄悄降临，当万紫千红的季节换上新装时，我们记得有一位伟人在这样的日子里默默走过，她对事业的执着，对真理的求索，至今令我们感动，引导着我们一步步前进，激励着我们以实际行动完善自我，用更好的关怀照顾患者，更多的考虑患者的需求，提供更完善的优质服务。

记得有人说过：创优无止境，服务无穷期。我们每位医护人员也深知：患者在你心中有多重，你在人民的心中就有多重。所以我们时刻将南丁格尔“燃烧自己，照亮别人，无私奉献”的精神牢记在心，将爱心和温暖更多的献给人民群众。为了进一步加强临床护理工作，提高护理服务的满意度，全院开展护理“温馨服务年”活动，旨在通过“用心服务·用爱导航”，持续改善护理质量，提高整体服务水平，满足患者日益增长的服务需求，我们本着”以病人为中心“的服务宗旨，以”探索顾客愿望，满足顾客期望“为目标，不断转变观念，改进服务，从患者的角度出发，换位思考，全面提高服务质量。我们的职业被人们尊称为”白衣天使“，而我就想做病人心中称职的天使。如何才能够从心出发，把工作做的更好呢？好，即完美。完美的工作就要求我们全心投入，真诚相待。我作为门诊的一名导医工作近两年了，从自身经

历中，我真切的体会到我们的工作有多重要。我们除了接待患者问医、问药、问病外，还经常陪同行动困难的老人、残疾人到诊室，为患者提供化验结果，为患者提供水杯，送行动不便的病人过马路。为了不延误患者的病情，我们经常在门诊巡视，一旦发现危重病人就及时就诊。为每一个需要健康帮助的人提供全方位的优质服务，以最佳的精神面貌和温文有礼的形象面对护理工作，做文明礼貌的健康使者。当患者一个个痛苦的来，又一个个健康的走，虽然每天留下的是一身疲惫，换来的却是我们身心的安康。虽然辛苦，但再苦再累也不会改变我们服务的志向，因为我们有优秀楷模，有坚定的信念，有南丁格尔精神。我们作为护士能够继承南丁格尔的事业，心中充满着前所未有的豪情。

岁岁年年多少事，迎来送往何其多。有人算过，一个晚上，上班的护士全部走下来的路就有四五十里之多，也许您不相信，但是请您看看护士姐妹们小腿上那盘曲的静脉曲张，您就明白了。那么，一年、十年、二十年中呢？中国有举世闻名的丝绸之路、长征之路、登极之路，我们脚下的路能与之媲美吗？我想，答案是肯定的。因为这条路同样用热爱、执着、奉献和牺牲刻写着里程和路标。白衣天使，用自己的真情造就了一片幸福，用自己的爱心守护了一方平安。少了对亲人的问候，却少不了对病人的照顾；少了与恋人的相聚，却少不了对病人的关怀。不是不想浪漫，而是想让更多的人得到幸福，不是不爱家人，而是无法割舍对这份职业的牵挂。我们没有悲壮豪迈的言语，也没有惊天动地的事迹，我们只有默默的奉献着自己的光和热，默默的奉献着自己的真情和爱心。

我工作、我快乐、我繁忙、我幸福，让它永远成为我们骄傲的主题，让爱永远与你我同在。

科室护理工作总结及工作计划篇十八

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。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！（外六何润）

以前有人这样比喻，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！

科室护理工作总结及工作计划篇十九

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

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

2019优质护理服务工作总结2

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——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

科室护理工作总结及工作计划篇二十

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，形成良好的了护理工作氛围。

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”。