

2023年老年护理服务工作方案 护理服务工作总结(模板9篇)

方案是指为解决问题或实现目标而制定的一系列步骤和措施。通过制定方案，我们可以有条不紊地进行问题的分析和解决，避免盲目行动和无效努力。接下来小编就给大家介绍一下方案应该怎么写，我们一起来了解一下吧。

老年护理服务工作方案 护理服务工作总结护理服务工作总结篇一

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(“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。

老年护理服务工作方案 护理服务工作总结护理服务工作总结篇二

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，为成为过去的xx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。

老年护理服务工作方案 护理服务工作总结护理服务工作总结篇三

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。

老年护理服务工作方案 护理服务工作总结护理服务工作总结篇四

在全国上下纷纷争创“优质护理服务示范医院”和“优质护理服务示范病房”的大环境下，科室积极组织全体护理人员学习《住院患者基础护理服务项目》、《基础护理服务规范》、《常用临床护理技术服务规范》等件内容。

通过学习，科室要求每位责任护士了解掌握服务内涵、服务项目和工作标准。在临床护理工作中为了锻炼患者的生活自理能力，对于病情稳定的康复期患者要求护理人员耐心的给予指导、协助，对于一些生活不能自理、病（危）、卧床等

患者要求我们护理人员定期为其理发、修剪指甲，每天定时为其洗、擦、喂水、喂饭，协助其大小便等。通过对《住院患者基础护理服务项目》、《基础护理服务规范》、《常用临床护理技术服务规范》的学习，规范了基础护理的范围，强化了基础护理的落实，提高了护理服务的质量。

科室认真落实护理部—科室两级网络的护理质量管理，在科室内抽选部分有责任心的护理人员参加科一级的护理质量管理，每周、每月坚持自查、抽查，对自查及抽查的结果及时反馈，特别是在简化护理文书之后，科室加大了对简化后护理文书书写的规范的自查，发现问题及时反馈给当事人。

除此之外，还加强了对科室中、夜班、双休日、节假日的查房，以便于及时发现科室护理工作中的不足及缺点，并及时给予纠正。

针对科室患者的特殊性，为了提高患者的生活自理能力及社会适应能力，科室经过精心的准备、组织，先后开展“包粽子”大赛，象棋、麻将、扑克竞赛，洗脸、刷牙、洗衣、整理床单位等训练，通过这些活动及训练极大地提高了患者的生活自理能力。

科室根据收治患者的特点定期开展相应的业务学习，在每月的护理工作会上护理人员之间相互交流这一段时间护理工作感受、经验，包括对不同患者应该怎么样护理，某项操作怎么做更有利于患者的舒适等等，特别是外出学习、进修、参观的护士，回来就要向其他同事回报学习的感受极其经验，不同形式的学习使护理人员之间得到了很好的交流，与此同时也提高了护理队伍的整体素质。

为了很好的落实临床护理工作中的各项工作，针对科室人员分布的特点科室制定了《五病区护理人员考核细则》，《考核细则》包含了劳动纪律、护理质量、护理安全、服务态度等内容，《考核细则》中不光有明确的处罚金额，也涉及到

了对规避了护理安全、风险及表现出色受到医院、护理部等各级表彰人员的奖励措施。总之，奖惩兼并制度的实施定不但促进了管理，同时也提高了大家的积极性。

个别护士无菌观念不强，无菌操作时不带口罩，一次性无菌物品用后处理不及时。

学习风气不够浓厚，撰写学术论文较少。

老年护理服务工作方案 护理服务工作总结护理服务工作总结篇五

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！（外六何润）

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！输液了励志网，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！

老年护理服务工作方案 护理服务工作总结护理服务工作总结篇六

1、科室基本情况：科室共有编制床位30张，实际开放床位39张。科室共有护理人员8人，其中大专学历3人，中专学历5人，主管护师1人，护师1人，护士6人。

2、根据科室实际情况，在护理部的活动计划及实施方案基础之上，科室制定了外二科“优质护理服务示范工程”活动计划及实施方案、公示了基础护理服务项目内涵。

3、科室改变排班模式、实行双岗排班模式，重新制定了护理人员的岗位职责，实行从入院到出院全程负责包干制、使患者在住院期间得到全方位的护理。达到了群众零投诉和零纠纷，涌现出大量好人好事。

4、护理人员能严格按照基础护理服务项目进行临床护理服务、按时完成晨晚间护理及其他各项护理工作。同时对患者实行全程陪护检查。特别是危重病患者的护理，洗漱、擦身、大小便的`护理等基本做到了护理措施到位，使患者满意。每天护士长及交接班人员按时到病人床前进行交床头交接班。保证了及时巡视、详细交接、避免有遗漏、接受患者意见、不断提高护理服务质量。

5、在医疗安全及质量上，全科医务人员共同参与，每周一由护士长带领护理人员进行安全教育，全科医护人员团结一致，保证24小时开机，以备科室里有抢救危重病人或病人特多时应急之用。特别是科主任和护士长，经常在夜间睡眠和节假日星期天被叫到病房抢救病人。同时医院在经济方面也给了大力支持，大大提高了护士的工作积极性、能更好的服务于临床患者。

6、自开展优质护理服务以来，加强基础护理，意味着护理工作范围的扩大和护理人员角色的延伸，这些无疑大大增加了

护士的工作量，但这些丝毫没有影响到外二科的护士们，她们还是一如既往地热忱地服务于每一位患者，除了为患者做好洗脸、洗头、翻身、拍背、抹澡、剪指甲等各项生活护理，护士还将送药到患者床头，包病人服药到胃，消除了患者服用口服药不规范的安全隐患，保证了医疗质量及护理安全。护士长还经常到患者床前，询问了解患者的病情及护理人员的服务态度、服务措施是到位，督促护理人员认真对待每一个患者，使患者感受到家庭般的温暖。科室制作了“优质护理服务信箱”，争取患者的各种意见及建议。

对存在的问题及时给予改正。并每个月对患者进行满意度调查，满意度均达到了100%。科室护理人员还多次受到病人的口头表扬。同时收到表扬信35封。未发生被投诉现象。

老年护理服务工作方案 护理服务工作总结护理服务工作总结篇七

一、加强组织领导，改善病房住院条件，确保建立活动顺利开展

医院领导高度重视“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，召开了建立活动动员会，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建立活动的文件精神，统一思想认识，明确活动目标，细化工作任务。

二、落实层级管理，打造优质服务护理队伍

建立一支层次分明、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，护士务必着护士服、戴护士帽、穿护士鞋、挂胸牌上岗、微

笑服务、推广礼貌术语。其次进一步优化了护理人员配置。在护理人员数量增加的同时，采取了走出去学和院内培训、工作中悟等形式，着力在提高护理管理人员的领导潜力和业务素质方面下功夫。透过学习使护士的综合素质潜力较先前有了显著提升，强化了全院护理人员专业技能，提高服务水平，整体护理专业水平上了一个新台阶。

三、夯实基础护理，不断丰富护理服务内涵

在建立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，增加了班次，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。各病房开展了职责制护理，分工包干，加强了护士的职责心，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，转转成此刻的护士不断巡视病房，主动及时为患者带给服务，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。注重以病人为中心，强化基础护理，全面落实职责制，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。为提高专科护理水平，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，合理调整带给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。

五、实行全程监控，持续改善护理服务质量，加强绩效考核

在业务管理上，始终坚持“以患者为中心”的服务理念，不

断强化各级护理人员的质量与安全意识，加大护理质量督查力度，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，激励护理人员用心性，切实落实责任制整体护理，规范护理行为，强化安全意识，确保临床护理安全，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核办法。

在今后的工作中，我院将加大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，一是加强护理礼仪培训，进一步塑造护理人员形象；二是加强理论学习，提高护士的业务理论水平；三是加强护理技术操作培训，提高护士的操作技能；四是完善绩效考核制度，使优质护理工作在我院长效发展下去；为人民群众带给全面优质服务，让患者满意，让社会满意。

老年护理服务工作方案 护理服务工作总结护理服务工作总结篇八

20xx年为贯彻落实_“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_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，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。

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，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。

6、病房环境改变：陪护减少了，病区环境安静、整洁有序。

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”。

老年护理服务工作方案 护理服务工作总结护理服务工作总结篇九

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。

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。