

# 最新护理服务年终总结(汇总9篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 护理服务年终总结篇一

我中心积极响应卫生部确定的“优质护理服务示范工程”，按年初工作方案将妇产科病区作为优质护理服务示范病房，在这一年里，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。

1、根据工作落实需要实行责任护士包干患者，负责病人的生活护理、病情观察、治疗、康复、健康指导等，为患者提供连续、全程无缝隙的护理。

2、排班周期为一个月，护士们可以了解自己一个月的排班，有效调控自己的时间。

3、增加薄弱时间段的护理人员，主要处理上午输液及晚间护理。

1、为每一位新入院的患者做好清洁护理，根据患者的具体情况，有效落实基础护理的服务项目。给危重患者做口腔护理，保持口腔清洁，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。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。对生活能够自理或部分自理的患者，在病情允许的情况下，我们鼓励患者自己做好部分生活护理，增加病人战胜疾病的信心，减轻病人

的病人角色依赖。

2、加强晨晚间护理：每天早上由早班护士整理床单元，必要时更换床单及被套，询问夜间睡眠等情况；晚上由护理班整理患者床单元，开窗通风，为病人创造一个良好的睡眠环境；为生活不能自理的患者做好晨晚间护理。

3、加强了安全护理：加强病人身份识别(床头卡)使用安全警示标识，如防摔倒，对于年老、危重的患者给予护栏等保护措施；危重患者外出检查由护士陪检，确保患者安全。

1、落实了巡视制度，护士根据所管患者的护理级别，能按护理级别按时巡视患者的病情，对患者的病情能全面掌握。

2、落实了特级护理患者的晨晚间护理、口腔护理、饮食护理、卧位护理、床上擦浴、管道护理等一系列护理，确保患者在住院期间干净、整洁、舒适。

科室开展优质护理以来，我们制定了优质护理服务理念，护理服务承诺以及优质护理宗旨；要求护士“坚持以病人为中心，以质量为核心”的服务宗旨，树立“尊重，理解，关爱”的服务理念，发扬“敬业，爱院，创新，奉献，仁爱”的精神。工作主动热情，温馨护理，微笑服务，接待患者做到“五主动”：主动起立、接物、问候、自我介绍、入院介绍。

本着一切为病人的服务理念，在现有的病区环境下采取多种措施，努力为病人创造一个安静、整洁、舒适、安全的环境，让病人住着舒心，进一步提高病员满意度。针对患者反映的病房环境有待改善的问题，把加强病房卫生管理作为改善病区环境工作的重点工作。每天早上做晨间护理时，由护士把每一位病人的床头柜的杂物收纳整齐，及时更换病人的床单被套。在每天四次的查房过程中，对于发现的卫生问题，及时反馈给护工进行清扫。加强病房卫生死角的打扫。经过我们的努力，现在的病房较之以前发生了很大的改观，床头柜

无杂物，整齐划一，床单元干净、整洁、舒适。地面无垃圾，无水渍。

配合优质护理的开展，我们设立了意见箱，收集病人的意见，并下放满意度调查表，不定期满意度调查。中心把病人的意见及时反馈给我们，以便改进我们的工作。以求真实客观的对我们的工作做一评判。正因为有了意见箱和满意的调查才使我们的工作有了更快更稳得发展。

为了能更好的开展工作，及时发现工作中的不足，每天由护士长带护士在早晨、中午下班前、下午上班时、下午下班前查四次病房，主要检查病人的基础护理、专科护理是否到位，健康教育是否已掌握。

1、个别护士没有转变服务观念，工作比较松懈。个别班如午间12点以后，下午2点护士巡回不够。

2、低年资护士的理论水平欠缺及技术操作不够规范

3、病房的卫生还是不够整洁，特别是下午时间段的卫生，卫生间里不够干燥，有异味，而且没有防滑垫。

4、部分基础护理的项目未得到有效地落实，有待进一步的加强。

下一步我们将加大宣传力度，进一步营造氛围，在细节服务、环境卫生和健康教育方面再下功夫，继续主动加强巡视，减少患者呼叫次数，夯实基础护理，加强与患者的有效沟通，在病区增加温馨提示，加强护理人员的理论知识及技术操作的培训。切实为住院患者提供及时准确个性化的优质护理服务，边摸索，边改进，边完善，不断总结经验，力争快速提升优质护理服务质量，努力做到使患者满意，政府满意，社会满意。

## 护理服务年终总结篇二

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！

## 护理服务年终总结篇三

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！

## 护理服务年终总结篇四

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！

## 护理服务年终总结篇五

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。

## 护理服务年终总结篇六

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。

## 护理服务年终总结篇七

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

## 护理服务年终总结篇八

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

## 护理服务年终总结篇九

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