# 优质护理服务心得体会

来源：网络 作者：柔情似水 更新时间：2025-07-20

*第一篇：优质护理服务心得体会优质护理服务心得体会-----做一个有爱心的天使徐州市妇幼保健院 张芬南丁格尔曾说过“护士，其实就是没有翅膀的天使，是真善美的化身。”回首开展优质护理服务这半年来，我和我的姐妹们一直用爱心，耐心，细心，责任心诠...*

**第一篇：优质护理服务心得体会**

优质护理服务心得体会

-----做一个有爱心的天使

徐州市妇幼保健院 张芬

南丁格尔曾说过“护士，其实就是没有翅膀的天使，是真善美的化身。”回首开展优质护理服务这半年来，我和我的姐妹们一直用爱心，耐心，细心，责任心诠释着这一誓言。

开展优质护理服务以来，我们转变了服务理念，改进了工作模式，优化了护理工作流程，我们的工作不再是简单的打针发药，执行医嘱，而是根据病人的需要实行个性化整体护理。工作中我们做到四前：走在红灯呼叫前，想在病人需要前，服务在病人表达前，观察在病情变化前；五点：仪表美一点，问候多一点，巡视勤一点，观察细一点，业务精一点。同时做到爱心多点，耐心好点，责任心强点，对病人热心点，动作轻点，考虑周到点，态度认真点，表情丰富点，以及对病人尊重些，体贴些，理解些，礼貌些，真诚些。我们用自己的的行动感化着病人，走进病人心里，心与心的距离近了，抱怨少了，理解多了，纠纷少了，满意度高了。

产科是一个高风险科室，我们面临的是母婴两条生病，产科是个技术性强，风险性高的科室，工作极富有挑战性。面对两个人的生命，产科护士必须有很强的责任心，拥有扎实的专业知识，掌握精湛的操作技能，工作过程中必须要严密观察产程，容不得半点疏忽，才能确保新生儿顺利安全的到来。做好本职工作的同时，我们加强了业务学习，努力提高自己的综合素质，更好的为病人做好护理工作。

曾记得有位产妇入院时就非常不情愿，态度很强硬。我们配合医生入院检查的同时进行宣教，心理疏导。可是她根本不理不睬，还认为我们是惺惺作态，想骗她住院。胎儿监护结果显示胎儿窘迫，吸氧后复查，仍是如此，急查彩超无舒张期，需要紧急手术，家人开始着急了，我们以最快的速度做好术前准备，送入手术室，术后母婴平安。我们做术后护理时产妇及家属说“不好意思，谢谢！”一句简单的话语化解了心中的不快，我们的付出是值得的。

有一位独生子女产妇，母亲和婆婆因为大人孩子的照顾问题起了冲突，在病房里吵架，产妇心情不好，不愿意以配合治疗。我们分别找母亲和婆婆谈了话，告诉她们都是为了孩子们，心情是一样的，可以理解，如果意见不合，可以商量，没必要在产妇面前说。产后一月是一个特殊时期，大人孩子都需要静养，两家老人可以轮流照顾，一来老人也可以得到休息，二来有精力更好的照顾产妇和新生儿。产妇我们晓之以情的劝说，告知谁照顾都一样，都是想把你照顾好，并告知产后情绪不好对母婴的影响。也许是我们的诚心打动了他们，之后母亲和婆婆配合很默契，产妇恢复很好，对护士们很感激，说保健院找到了家的感觉。许多住院的产妇都说七病区服务好，为病人考虑周到，只有在这里才能知道什么才是只要人人都付出一点爱，世界才能变成温暖的人间。

在开展优质护理服务的这段日子里，有太多的感动，太多的故事，而我们无暇将它们一一记录下来。护士们服务的每一个细节，每一个创新可意会不可言传，可模仿不可复制，因为这是一种发自内心的力量，一种强烈的责任，一种独有的文化，一种无形的精神和一种无法超越的影响力。没有什么可以轻易把人打动，除了内心的爱，没有什么可以轻易把人打动，除了前进的脚步。在保健院护理的书本里，或许没有什么惊天动地的英雄故事，有的只是朴实无华，默默奉献的集体身影；或许没有什么高深莫测的神秘典故，有的只是传递在天使与病人间的温暖情谊，而这又何尝不令人感动。

没有翅膀的天使，是美丽的化身，慈善的象征。身穿神圣白衣的我们做着平凡琐碎的工作，却依然是穿梭在病房里一道亮丽的风景线，期待能成为一缕阳光投射到患者心里。就让我们用勤劳的双手去创造，用满腔的热情去奉献，在平凡的岗位上默默发挥自己的光和热

吧！

**第二篇：优质护理服务心得体会**

优质护理服务概念是指以“病人为中心”，强化基础护理，全面落实护理责任制，深化护理专业内涵，整体提升护理服务水平。下面是优质护理服务心得体会，欢迎参考阅读！优质护理服务心得体会1

作为全院第一批优质护理服务示范病房，我自然是感慨颇多！我们内二科全体护理人员积极行动起来，投入到“优质护理服务”活动中。

在以往的护理工作中，我们强调治疗，忽视基础护理，没有深入地去了解病人生活方面的需要。而在开展“优质护理”工作中深深感到白衣天使不仅仅是为患者做好治疗，更要在生活上关爱病人，视病人为亲人。只有做好优质护理服务，才能减轻病人家属的后顾之忧。我们内二科在创建优质护理服务工作中每个病房墙上都明显的标示了责任护士的名字，按照护理级别巡视病人，以便病人可以得到最及时的护理。

有一个护理小组，每天早上7：30我们微笑着来到病房做晨间护理，为患者和家属带来真挚的问候，因为住院时间长，私人物品也就特别多，床上床下、床头柜、窗台上到处都是，为此我们帮助他们整理，保持病房整洁，并为病人扫床、更换床单被套整理病房等。8：00就来到病房，为患者打开水、剪指甲，对生活能自理的病人，我们做得更多的是健康教育，从入院直到出院，护士们始终和患者及家属们进行温馨的交流，认真倾听他们的诉说。对病情重且生活不能自理的患者做口腔护理、会阴护理。对生活半自理或完全不能自理的病人，我们协助他们定时翻身、拍背、加强肢体功能锻炼，认真讲解功能锻炼的重要性，取得患者配合。下午我们会为卧床的病人洗头，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、擦身，我们会亲切耐心地对他们解释，许多病人渐渐地接受了。

另外，护理工作中，有病人需要外出检查，如：心电图、胸片、B超等。因此，我们会陪同需要外出检查的病人，加强病人外出的陪检工作。由过去的侧重于治疗性护理，转变成加强基础护理。虽然每天工作很辛苦，但当看着患者舒适地躺在整洁的病床上，大家一天的劳累全部烟消云散了。我们尽力做好优质护理服务链：心中有病人——能够想到，目中有病人——能够看到，耳边有病人——能够听到，手中有病人——能够做到，身边有病人——始终临在，鼻中有病人——能够闻到，健康教育围绕病人——能够说到做到。

变被动服务为主动服务，变“病人要我做”为“我为病人做”，做到及时、到位、专业、规范、安全、舒适的护理。体现了“爱心、耐心、细心、责任心、诚心和热心”的服务理念。我们把这“六颗心”应用到工作中，用我的“六心”服务于每一位患者，让他们感受到在医院就像在自己家里一样温馨温暖，我们就是他们的家人和朋友，我们会真诚的与他们交流沟通。一个美丽的微笑，一句简单的问候都会让他们心里暖暖的，无论是对患者还是家属，我都微笑相待，真诚以待，构建一个和谐的科室氛围就是我们提供优质服务的基础。

优质护理离不开护士长的精心指导，护士长经常教导我们从每一件小事做起，从每一个细节着手。11月为我们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。我们还不断改进服务流程，实现了生活护理到位、治疗护理安全。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病房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。

护士的工作是普通而平凡的，这里没有鲜花，这里也没有掌声，要得到病人的认可，社会的承认，优质护理活动势在必行，而这项活动的有效性则依靠每一名护士来保证。

一个人的力量是微小的，一个群体的力量是巨大的，工作每天都在做，工作做好则靠每一名护士姐妹的努力，工作做细也要靠大家的众志成城，只要我们每名护士姐妹们都在真诚的付出，都在用真心为病人解除病痛的折磨，都用好了那把钥匙。我们的价值实现，病人、社会对我们的认可都将会实现，病人对我们的满意度和以前比也得到很大提高。这就是对我们工作的一种肯定和鼓舞，我们会觉得自己努力工作是值得的、有意义的！

优质护理服务心得体会2

南丁格尔曾说：“护理是一门艺术，进行艺术创作，需要全身心付出，精心准备，如同画家或雕刻家创作艺术作品那样。由于护理的对象是人，因此我必须说，护理是一门最精细的艺术”。随着医学模式的转变，以疾病为中心的功能制护理转向了以人为中心的整体护理。而护理模式的转变也带动了服务理念的转变，当年南丁格尔对护理艺术的感悟，就是我们现在不断强化升级的优质服务。

近年来，各地医疗机构均采取有效措施，深入践行优质服务。新加坡的医院建设和服务在亚洲是一流的，他的每家医院都有着自己的服务宗旨和价值观，中央医院提倡“最佳的服务、无尽的关怀”；樟宜医院提出“像对待自己母亲一样对待每一位病人”。西安高新医院以“诚信、质量、技术、服务”为护理服务宗旨，坚持以患者为中心，秉承“珍惜每一次服务，一次做好”的服务理念，开展全程优质护理服务；大连疗养院坚持姓军为兵方向，提出了“三声”、“四心”、“把好五关”的服务要求；北戴河疗养院提出了“让服务更加完美”的院训；杭州疗养院通过自筹资金，引进各种大型医疗设备，培训技术人员，在医疗保健体检服务等方面形成自身特色。

打造服务品牌过程的跃升，百年“仁泽”当万世“人责”。

为患者提供优质的护理服务，不仅仅是国家卫生主管部门所积极倡导和要求的，更是我们一线护理工作者不断追求的崇高目标。要做到以让患者满意为关键的，让患者、社会和政府都满意的“三满”优质护理服务，光有一般的号召和要求，是远远不够的。针对现实护理工作中的薄弱环节，不断改进工作，集中广大医护人员的智慧，方能取到好的效果。为了达到这个目的，夯实基础工作，应该是必要的前提。

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，卫生部新提出了“优质护理服务示范工程”活动主题是“夯实基础护理，提供满意服务！我们外二科作为全院第一批示范病房，自然是感慨颇多！“爱心、耐心、细心、责任心、诚心和热心”是我们外二科开展优质服务的理念，也是我们大为仁泽所向，我们把这“六颗心”应用到工作中，用我们的“六心”服务于每一位患者，让他们感受到在医院就像在自己家里一样温馨温暖，我们就是他们的家人和朋友，我们会真诚的与他们交流沟通，一个美丽的微笑，一句简单的问候都会让他们心里暖暖的，无论是对患者还是家属，还是工作人员之间，都微笑以待，真诚以待，构建一个和谐的科室氛围就是我们提供优质服务的基础。

比如说，我们提出减少红灯呼叫现象，以前我们大多是等待病人的呼叫铃声响了，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，通过护士长对护理人员工作的合理安排调整以及大家积极的参与，我们加强了对输液病人的巡视，主动输液、换液和加药。工作开展以来，红灯呼叫现象已明显减少，这样既加强了我们的责任心，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发生的病情变化，及时处理，增加了病人的安全感，同时还可以减少陪护，减轻病人的负担，保持病房安静。

当然还有许多：如重病人的床上洗头、擦浴、倾倒引流液、修剪指甲、喂药、洗脸、洗脚等等。从每一件小事做起，从每一个细节着手。我们的服务也得到病人的支持和肯定，病人对我们的满意度和以前比也得到很大提高。这就是对我们工作的一种肯定和鼓舞，我们会觉得自己努力工作是值得的！有意义的！

我们还需继续努力，积极参与，真诚以待，尽我们所能，为每一位患者带去最优质的服务！

优质护理服务心得体会3

为强化基础护理，提高护理质量，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，扎实推进优质护理服务工作，朝着“患者满意、社会满意、”的目标不断前进，作为刚到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。从活动开展以来，上到院长主任，下至病房的护士们都非常重视这项工作。活动的开展也更加拉近了护士与病人之间的距离，让关系更加的密切，更加的亲近。

现在通过开展优质护理服务，我们也变被动为主动。最突出改变的是：护士长改变了我们的排班模式：现在实行的是小组包干责任制，由责任组长负责本组全面工作，全科护士全部进入到责任小组中，做到人人有职责，人人有分工，并在病房门口实施挂牌，让病人对责任护士和管床护士更加熟悉。通过护士长对护理人员工作的合理安排调整以及大家积极的参与，我们加强了对输液病人的巡视，主动输液、换液和加药。

工作开展以来，呼叫器呼叫现象已明显减少，这样既加强了我们的责任心，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发生的病情变化，及时处理，增加了病人的安全感，同时还可以减少陪护，减轻病人的负担，保持病房安静。护士不断巡回在病房，主动及时的为患者提供护理服务。患者及家属们提到护士就连声说“不错不错’，患者们也越来越相信护士。

现在根据科室病人病情的需要，很多病人都要做一系列的治疗。

一方面为了方便病人，另一方面为了更能让病人体会到我们优质护理服务的特点，我们把以前排队做治疗的形式改变为服务到病床前，让病人不会再为了能够早点做治疗而很早就要去排队。这种服务一实行，立刻得到了病人的肯定，也表示很满意。

我们改变了传统的排班模式，制订了切实可行的基础护理工作时间表，实行了以患者为中心的成组护理模式。护理人员的增加，护士压力减轻了，护士也越来越满意了。优质护理对护士的要求也更高了，护士要用扎实的理论知识为患者做健康教育，要用精湛的技术赢得患者的信任。优质护理使患者更信赖护士了，护士的价值也得到了充分体现。我们也会更加努力的做到让病人更满意。

**第三篇：优质护理服务心得体会**

四 川 省 绵 竹 市 人 民 医 院

优质护理服务心得体会

尹 婷 外二科

南丁格尔曾说：“护理是一门艺术，进行艺术创作，需要全身心付出，精心准备，如同画家或雕刻家创作艺术作品那样。由于护理的对象是人，因此我必须说，护理是一门最精细的艺术”。随着医学模式的转变，以疾病为中心的功能制护理转向了以人为中心的整体护理。而护理模式的转变也带动了服务理念的转变，当年南丁格尔对护理艺术的感悟，就是我们现在不断强化升级的优质服务。

近年来，各地医疗机构均采取有效措施，深入践行优质服务。新加坡的医院建设和服务在亚洲是一流的，他的每家医院都有着自己的服务宗旨和价值观，中央医院提倡“最佳的服务、无尽的关怀”；樟宜医院提出“像对待自己母亲一样对待每一位病人”。西安高新医院以“诚信、质量、技术、服务”为护理服务宗旨，坚持以患者为中心，秉承“珍惜每一次服务，一次做好”的服务理念，开展全程优质护理服务；大连疗养院坚持姓军为兵方向，提出了“三声”、“四心”、“把好五关”的服务要求；北戴河疗养院提出了“让服务更加完美”的院训；杭州疗养院通过自筹资金，引进各种大型医疗设备，培训技术人员，在医疗保健体检服务等方面形成自身特色。我院在“十一五”期间也逐步建立了自己的优质服务体系，提出了“全院强化优质服务·人性关怀，人人争创‘服务明星·温馨天使’”的号旗，实现了由践行优质服务到

四 川 省 绵 竹 市 人 民 医 院

打造服务品牌过程的跃升，百年“仁泽”当万世“人责”。

为患者提供优质的护理服务，不仅仅是国家卫生主管部门所积极倡导和要求的，更是我们一线护理工作者不断追求的崇高目标。要做到以让患者满意为关键的，让患者、社会和政府都满意的“三满”优质护理服务，光有一般的号召和要求，是远远不够的。针对现实护理工作中的薄弱环节，不断改进工作，集中广大医护人员的智慧，方能取到好的效果。为了达到这个目的，夯实基础工作，应该是必要的前提。

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，卫生部新提出了“优质护理服务示范工程”活动主题是“夯实基础护理，提供满意服务！我们外二科作为全院第一批示范病房，自然是感慨颇多！“爱心、耐心、细心、责任心、诚心和热心”是我们外二科开展优质服务的理念，也是我们大为仁泽所向，我们把这“六颗心”应用到工作中，用我们的“六心”服务于每一位患者，让他们感受到在医院就像在自己家里一样温馨温暖，我们就是他们的家人和朋友，我们会真诚的与他们交流沟通，一个美丽的微笑，一句简单的问候都会让他们心里暖暖的，无论是对患者还是家属，还是工作人员之间，都微笑以待，真诚以待，构建一个和谐的科室氛围就是我们提供优质服务的基础。比如说，我们提出减少红灯呼叫现象，以前我们大多是等待病人的呼叫铃声响了，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，通过护士长对护理人员

四 川 省 绵 竹 市 人 民 医 院

工作的合理安排调整以及大家积极的参与，我们加强了对输液病人的巡视，主动输液、换液和加药。工作开展以来，红灯呼叫现象已明显减少，这样既加强了我们的责任心，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发生的病情变化，及时处理，增加了病人的安全感，同时还可以减少陪护，减轻病人的负担，保持病房安静。当然还有许多：如重病人的床上洗头、擦浴、倾倒引流液、修剪指甲、喂药、洗脸、洗脚等等。从每一件小事做起，从每一个细节着手。我们的服务也得到病人的支持和肯定，病人对我们的满意度和以前比也得到很大提高。这就是对我们工作的一种肯定和鼓舞，我们会觉得自己努力工作是值得的！有意义的！

我们还需继续努力，积极参与，真诚以待，尽我们所能，为每一位患者带去最优质的服务！

**第四篇：优质护理服务心得体会**

优质护理服务的心得体会本病区自2025年开展优质护理服务以来，在科室同志们的配合下，我们工作进展得很顺利，本人也很有成就感。这表现在以下两个方面：

其一，以身作则上。

就当前情况来说病员较多多，护士少。为了让同志们少上一个夜班，多一些休息时间，我一直排具体班，和大家同甘共苦，同工同酬。本人一直主张给护士一些人文关怀，护理工

作应该有张有弛，弦绷得太紧，难免不出差错。在那个艰苦时期，我很感谢科里的姐妹们，像海云，生病了还坚医学，教育网收集整理持上班，像小爽，不舍得请一天假，一个人请假，班就排不开是当时的情况，像小菊，家在医院，我们工作的姐妹没少吃小菊送往科室的饭，像李方，很能吃苦的女孩，那些天，小脸蜡黄蜡黄的，直喊累，像我，几次要累晕，可我依

然咬牙坚持，特殊时期，我们得多些担待，最艰难的一段，我们终于走过，我感谢大家的风

雨兼程，谢谢姐妹们真诚的付出。

其二，在为患者服务方面。

我根据患者的个体情况，想病人所想，急病人所急，自掏腰包搞小制作，优化护理服务。

为了某一项特殊操作，我跨科室借器材，虚心求教，患者的康复是我最好的回报。当家属们

以最原始的方式感谢我时，那翻遍口袋找出的钞票，那无法言喻的感激之情，我对她们说：

“心意我心领了，但是钱我不能收，做那些工作是我分内之事，不值医学，教育网收集整理

得你们这样记挂。大家随便一些，我只是花了些心思，花了些有限的工本费，我个人能够自

理，你们不要放不下，付出和施舍是两码事，你们谁也不欠我的，别不好意思。”我谈这些

事，不是给自己表功，而是我想告诉大家：既然我们选择了护理这项职业，我们就得为自己的选择付出心血，就要干一行爱一行，行行出状元。

虽然取得了一些成绩，可那只代表医学，教育网收集整理过去，不代表未来，我今后的打算是：在原有的基础上，扎扎实实开展中医非药物疗法，打出我们的品牌和优势，做好中

医内病外治的特色。人无我有，人有我优，抓着机遇，提高中医院的竞争能力，更好服务于

患者

**第五篇：优质护理服务心得体会**

优质护理服务

自开展优质护理服务以来，全体护士牢记“以病人为中心”的服务宗旨，切实加强基础护理，提升专科护理服务水平，转变观念和服务理念，改善护理质量，保障护理安全，为病人提供专科护理、基础护理、人性化服务、健康教育、风险评估等。这些所做的一切，作为科室负责人的我感受很多。

每天病房交接班，针对病区存在的问题及病员提出的意见积极进行整改。存在的问题，及时调整人员整改，绝不放过任何遗漏问题，查对病人的风险评估是否准确，有无遗漏。我们每个班次接收的新患者当班护士都会做自我介绍，主管医生、责任护士、病区环境、作息时间等，我们还像病人推行了五个一措施。实行了护理站前移，形成了管床护士为病人服务的模式。为了温暖人心，我们还准备了鼓励爱心小贴，增进了护士与患儿的亲情感，为患儿们减少了心理恐惧感。

每天早上，我们都会来到病房为患者做晨间护理，为患者和家属带来真挚的问候，并为他们整理床单位、病房等。

上午是治疗最繁忙的时候，我们由过去的呼叫器响了、家属或患者呼叫后才能见到护士，转变成现在的护士不断巡视病房，主动及时的为患者提供护理服务。而且护士主动在病房里对患者进行宣教，主动和患者拉拉家常让患者觉得亲切，有犹如在家的感觉。在沟通和交流中，我们增进了护患感情，减少了矛盾，提升了护理服务质量。中午我们主动为没有家属送饭或抱孩子进行输液的家长在食堂订餐并

送至床旁。

为了人员到位，科室还增添了1名新护士，实行了弹性排班模式。大家分工合作，明确岗位职责，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，得到了患者的好评。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，做好基础护理，提高专科护理技术，为患者实施护理，进行生活照顾。

在开展优质护理服务中，我们获得了病人的好评，有很多表扬信，还有旌旗，这让我们看到了工作的进步，在以后的工作中，会继续努力，取得让社会满意的效果。

仙庾卫生院滕媛媛

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！