# 2024年护理服务工作总结模板6篇

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2024-02-21

*只有结合实际的工作情况和工作能力所写的工作总结才有意义，工作总结是展示自己沟通和协调能力的舞台，要充分发挥，，下面是小编为您分享的2024年护理服务工作总结模板6篇，感谢您的参阅。2024年护理服务工作总结篇1急诊科按照医院、护理部的工作重...*

只有结合实际的工作情况和工作能力所写的工作总结才有意义，工作总结是展示自己沟通和协调能力的舞台，要充分发挥，，下面是小编为您分享的2024年护理服务工作总结模板6篇，感谢您的参阅。

2024年护理服务工作总结篇1

急诊科按照医院、护理部的工作重点制定每月的护理计划，提出具体细致的措施，工作中发现问题并及时解决，不断改进、全年急诊科结合全国卫生系统开展“三好一满意”活动，热心为群众服务，保证120出车及时、抢救及时、服务及时，圆满的完成了各项护理工作任务，全年无投诉，无差错、现将一年来的工作总结汇报如下：

一、全年完成工作量

1、工作量：急诊人，120出车次，各种注射共计人，洗胃人，留置导尿人，灌肠人，重危抢救次，死亡人，抢救成功率﹪，群伤例/人数，应急演练次、

2、工作达标情况：急救物品完好率达100%、消毒灭菌合格率100%、病历书写合格率%、护理管理分，服务态度满意度%，护理技术操作考核合格率100%、护理文件书写合格率100 %、

二、个人简历依法执业，保障护理质量和安全

1、严格执行医疗卫生管理法律、法规和规章、严格贯彻《中华人民共和国护士管理办法》，明确护士的权利、义务和执业规则、依法执业，一如既往的做到无一例非法执业、认真贯彻落实法律法规、规章制度、

2、加强法律法规，规章制度培训学习、每月组织法律法规、规章制度、安全知识及院感相关知识培训，并组织全科护士进行书面考核，合格率100%

三、优质服务、提高护理人员素养

1、由于急诊科护理人员较年轻化，根据急诊科的工作特性，制定针对性的培训计划，要求人人掌握急诊的流程，院前急救，如何接急救电话、掌握急诊科所有的急救仪器使用，同时加强理论方面的学习与考核，通过培训取得了很好的效果、科学排班，以老带新，每个班次的3个人员都是新老搭配，技术能力强弱搭配，沟通能力强弱搭配，做到班次不固定，弹性合理排班，保证护理小组整体能力优异、

2、根据护理部制定的护理服务细则，组织全体护理人员认真学习，严格执行，护士长带头并加强检查、要求护士行为规范，包括着装、仪表、用语、行为等符合要求，遵章守纪，认真履行职责，利用每天晨交班时间检查，心得体会跟班检查及节假日抽查、违规人员严格考核、

四、加强三基培训，提高急救能力

1、急诊科制定学习制度和计划，坚持每月组织护理业务学习，护理操作技能的培训与考核，全年组织护理业务学习共12次，完成23项护理操作技能的培训与考核，合格率100%、护理查房4次，护理病例讨论4次、

2、坚持晨间提问制度，加强护理人员的业务知识学习，扎实理论基础，做到有效落实并做好考核、

3、派出1名护士到四川省医院完成了急诊专科护士学习，派出护士长至上海瑞金医院学习，及至四川省医院参加护士长管理培训、

4、全年共有3篇学术论文发表、

5、完成临床实习护生的带教工作、

五、加强急诊护理质量管理

1、医疗文件是医患双方有争议时最有效的法律依据，结合《处理条例》，我科认真组织学习各种医疗文件的书写规范，并由专人负责护理文书质控及保管，要求护理人员严格执行病案要求书写相关的护理记录，增强自我保护意识及法制观念、

2、规范了各种特殊操作告知书，结合急诊室特点制定了tat注射告知书、洗胃操作告知书、灌肠操作告知书、导尿操作告知书、以上操作必须经过医生及患者家属同意并签字后，护士才可以执行操作、

3、120车辆管理、保证出车时间，服从“120”中心指令，做到令行禁止，接到调度指令后3分钟内出诊、将救护车内物品、仪器、药品做统一放置，工作总结定点、定位、定数量、加强车内卫生规格化管理，出诊护士负责本车组仪器设备、氧气、急救药品等的保管、领取、查对、交接、保证仪器设备性能完好，电量充足，氧气充足，保持车内车载及各项设备表面的清洁，定期消毒、护士长每天上车检查，节假日期间抽查，护士每个班次严格交接，同时做好车内仪器操作的培训，做到人人熟练操作，对车内急救药品的使用方法和计量必须掌握、

4、严格按照规章制度，操作流程与规范工作，熟练掌握现场各项急救护理技术，熟练掌握仪器设备的使用方法，急救中严防事故差错的发生、

5、保证绿色通道畅通，全科护理人员掌握应急预案，合理有序的组织抢救工作的顺利开展、

6、做好急救药品及急救仪器的管理，急救药品准备及各种急救设备的调试是急诊工作的基础，现已施行每项工作专人负责，责任到人，做到班班清点、定期检查，这一年里未出现因急救药品和急救仪器的原因而影响抢救工作，从而保证了抢救患者的及时、准确、快速、

六、圆满完成了上级布置的各项指令性任务和突发公共卫生事件的紧急救护任务、

七、存在不足

1、对各项护理制度执行力欠缺、

2、护理人员自身素质，自我管理能力欠缺、

3、检查出的的问题不能做到长期复查，容易出现片面性和阶段性、

2024年护理服务工作总结篇2

今年是我科实行优质护理服务的第四年，在科主任、护士长的带领下，全体护士总结过去经验，牢记“想病人之所想，急病人之所急”的服务宗旨，强化基础护理，深入开展优质护理服务工作，朝着“患者满意、社会满意、政府满意”的目标不断前进。

现将我科优质护理工作总结如下：

一、组织培训学习开展优质护理实施方案

组织全科护士学习护理部下发的”20xx年优质护理服务实施方案”分,阶段组织全科护士就“如何做好优质护理服务”召开专题讨论会，学习优质护理服务评价标准，对照实施标准，落实各项具体措施。

二、弹性排班，合理调配人力资源

改革排班模式，实行弹性排班弹性排班的原则是合理分配护理劳动力，合理有效地使用人力资源[2]，限度上满足患者对护理工作的需求，体现了以患者为中心的服务宗旨，真正做到将时间还给护士，将护士还给患者，本科实行8个固定班，5个弹性班，2个休班，弹性班根据工作需要随叫随到，10min内到达，从而提高了工作效率，保证护理工作顺利完成。实施专人接诊，主动迎接患者，主动为患者排忧难，设置机动班，优化急诊高峰人员的替代方案。

1、分诊台单独排班、专人负责、培训上岗，提高了分诊正确率。分诊台预检分诊更加规范，优化并完善了预检分诊的流程，大幅度提高了分诊正确率，为患者赢得了抢救时间。

2、各二级护士尽职尽责，起带头、监督作用，指导年轻护士工作，

保证护理工作安全有序进行。

3、实行人人床旁交接班制度，交班人员交出每个病人的护理重点，方便接班人员能更好的对患者实施个性化的护理。

4、急诊科分抢救室、急诊科病房、留观室以及急诊icu，大家相互协作努力的为病人服务，一切以病人为中心。

三、不断优化急诊科团队

1、在院领导的大力支持下，急诊科成立了一支训练有素的专业护送团队，服务于急诊患者。为患者带来了便利，减少了患者的痛苦。

2、改善留观及门诊输液流程，制定了留观及门诊输液患者须知，让患者了解自己的权利与义务，积极主动配合医护人员。

3、留观病房打针、输液的病人较多，更替也快。对于打止痛针的病人我们要优先。并且打针30分钟后，必须主动询问患者症状是否得到缓解，如果没有缓解，请示医生遵医嘱再进行处理。高热病人注意患者体温变化情况，如持续高热的病人请示医生，遵医嘱处理。

4、实行先抢救，后付费制度。对于急危重症患者，坚持“生命第一”的原则，实行先抢救、后交费原则，对患者各种处方、辅助检查申请单加盖“急诊”章，实行优先检查、优先住院原则。对“三无人员”即无身份证明、无亲人陪伴、无钱的患者，做到先检查、先抢救治疗，后交费，并要密切配合医生，互相补台，并要加强与辅助科室、病房间的沟通，真正保障绿色通道畅通保证绿色通道畅通无阻，实行接诊、抢救、住院一条龙服务，规范无名氏管理流程，重视三无人员的病情、

基础护理和三餐饮食，及时了解其情况，帮忙寻找家属，保证无名氏能及时得到治疗和护理。

四、重视护理人员素质培养，加强业务学习，提高急诊护士急救能力

1、科室每月进行进行业务学习，每月对科室提出重点相关急诊理论知识进行提问，增加记忆。每月科室进行急救技能的培训，人人考核合格。提高护士的抢救意识及能力。

2、利用晨会及晨交班时间组织护理人员进行当日危重病人护理重点进行学习。提高护理安全意识。组织护理人员认真学习各项规章制度，落实患者滑倒坠床、压疮等意外事件的预防措施。为患者佩戴腕带，做到了患者身份的有效识别。

3、安规定完成了护士进修培训计划，选派优秀护理人员外出进修、轮岗学习，将新的护理理念和技术带回科室，与时俱进，更好的服务患者。

五、强化细节护理，为病人提供便利。

1、提供多种便民措施，如开水、一次性水杯、充电器等。

2、创建温馨舒适的病房环境和设施尽显人性化，留观室重新进行床位编排，设置指引标识，使患者更快的熟悉环境。

3、在急救服务中做到让病人明白病情、明白诊疗、明白收费;护送陪伴到位、救治措施到位、沟通告知到位。

4、加强了日常基础护理，更深入的了解患者病情，更仔细的观察患者病情。

六、存在的不足

1.通过优质护理服务的开展，科室虽然取得了一定的成绩，但距离患者的要求还存在一定差距，如护理人员工作量大，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。由于护理人员自身素质及相关知识缺乏等因素，护理人员的主动服务意识还有待加强，如护士不能及时主动巡视病房，观察病情不全面，健康教育有时落实不及时，内容浮浅，交流沟通还不主动、人性化服务举措还不能完全落实等问题。

2024年护理服务工作总结篇3

我院第一个“优质护理服务示范病房”我们外三科的全体护理人员在科主任和护士长的带领下积极行动起来，投入到优质护理服务活动中。通过到\*\*区人民医院的学习和科室的强化训练，使我们深刻的认识到优质服务的内涵是“以病人为中心、夯实基础护理、做到服务在病人的需要之前”。

在创优中，我们积极转变工作模式，分为2个小组，实行小组分工责任包干制。作为责2组的组长，在为病人作入院宣教和住院患者作健康宣教的同时，评估住院患者各个阶段的情况，制定相应的护理计划，督导生活护理员落实基础护理和生活护理。

有一次，我在为一位前列腺病人作入院宣教时，给病人一声亲切的问候，“大爷，你好！我是你的主管护士，某某某，”并端上一杯温暖的开水，整个病房的气氛一下子就亲切起来，再给病人一次详细的介绍，病人当时就说，“\*\*县人民医院的服务态度比以前好多了，住院也没有那样的陌生，住院也知道个东南西北，谢谢你，熊妹，“没关系”这是我们应该做的，有什么需要请按呼叫器。”

在生活护理中，我们的工作重点就是为病人提供洗脸、洗手、洗脚、擦浴、剪指甲、订餐协助大小便等照顾。“婆婆你的头发脏了，我们给你洗个头，梳理下你的头发。”“这天气我怕洗感冒了，”“没事，我们有电吹风，给你吹干。”“你们还要给我洗头，我叫我那女儿给我梳个头，都很不耐烦，”在洗的过过程中，随时询问病人的感觉，洗完后，婆婆拉着我的手说“妹儿，你比我的闺女还耐烦，还好。你们的态度真好，谢谢您们，洗了我人都要轻松好多，头也不痒了。”当时我就在想，我只是尽了我的本分，做了该做的事情，没想到为病人解决了大问题，病人舒服了，我们大家都高兴了，这样的例子还有很多很多。

在护理工作中，我们以五个一服务、五声服务、三首责任制护理服务要求自己。通过半年的实践证明，我们的满意度提升了，投诉率下降了，医疗纠纷减少了，护患关系和谐了。在此期间也存在着很多的不足：工作做得不够细、不到位主动服务意识不强，希望在以后的工作中，再接再厉，为我们的创建目标——重庆市优质护理服务示范病房而奋斗。

2024年护理服务工作总结篇4

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：

一、统一思想、提高认识、组织落实

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。

二、理清思路、切实落实各项工作

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。

三、积极开展优质护理服务和责任制整体护理

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。

四、建立监督机制，持续改进服务质量

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%。

五、认真落实各项规章制度，尤其三查七对。来提高护理质量，确保护理安全。

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。

六、存在的问题和挑战：

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！

2024年护理服务工作总结篇5

我院积极响应卫生部确定的“优质护理服务示范工程”，而我们呼吸科非常荣幸被选为全院的优质护理服务试点病房，在7个月的活动期间，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。如我们呼吸科病员多数是老年人，新入长期卧床病人入院时已饱受便秘困扰，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”。

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。

2024年护理服务工作总结篇6

我院在开展优质护理服务工作以来，在院领导的高度重视支持下，医院广泛动员宣传，并成立了以院长为组长的创建活动小组，制定了优质护理服务活动方案和工作计划明确，创建指导思想和活动目标，认真开展优质护理服务，以神经内科、、心血管病房为试点，转变工作模式，丰富服务内涵，夯实基础护理，不断满足患者的需要，让患者满意。“以病人为中心，回归护理本位”的护理理念已深深植入医护人员的心，并使其进一步的融入到患者的护理服务中。开展优质护理服务工作一年以来，取得的成绩如下：

一、护理服务亲情化。

我们详细制订了“入院-院中-出院”三部曲，规定了工作流程和工作标准。患者入院时，护士会面带微笑地为他（她）认真做好宣教，介绍本病区主任、护士长、责任护士、病区环境等，为缓解患者紧张情绪，并递上一个粉红色的爱心联系卡，指导病人饮食活动、卧位、功能锻炼指导、科室主任、护士长电话等，责任护士会协助其修剪指甲，为生活不能自理者洗头、洗脚、床上擦浴、翻身叩背等生活护理，适时安慰鼓励患者及心理护理，使其树立战胜疾病的信心。患者出院时领病人结账退被褥，护送患者至电梯口。出院后，责任护士会给患者定期电话随访康复指导，变过去的被动服务为主动服务，提高了感动度，提升了服务内涵。

二、优质护理服务工作实现了全覆盖，病区全面推行了责任制护理。 病区实行分组包干责任制，制定了各项工作职责。对整个护理工作进行了

重新调整，重新分配，落实了责任制护理。

病区每个护士分管4-6个病人，并将责任护士姓名挂在每个病房的墙壁上，病区分2个组，设置2个责任小组长，责任护士不在班时，有小组长负责完成病人的生活护理、病情观察、治疗康复、健康教育等全部工作，实现了为病人提供“优质、全程、无缝隙”的护理服务。

三、改变排班模式，实行弹性排班制，确保优质护理服务成效性。

改变以往固定排班模式，根据病人的数量、危重病人数及病人需求实行了护士8小时工作，24小时负责制的连续化整体护理。护士的工作时间延长了，护士在病房与病人的交流，护理时间增多了。我们还在病区创办了“优质护理服务十化”宣传栏，并公示了基础护理服务项目和分级护理服务标准，创办大幅健康教育宣传栏。以使病人和家属掌握更多的健康教育知识，同时让病人和家属及时了解我们的创优活动的意义、目的和要达到的效果，使他们更好地监督和配合我们的工作。护患关系融洽了，彼此距离缩短了，护患关系不再是我们的尴尬。

四、简化护理文书，推进表格式护理文书，有效缩短了护士的书写时间，保证了护士工作时间，护士有更多的时间加强生活护理和基础护理，有更多的时间与病人接触、沟通、进行健康知识宣教，真正做到了把时间还给护士，把护士还给病人，护理服务满意度大大提升。

五、积极开展各种文娱活动，有效减轻了护士工作压力。

人都说：“医生的嘴、护士的腿”、“三分治疗、七分护理”，从这两句话不难看出，也更能说明我们护理工作的艰辛和重要，工作压力可想而知。为缓解工作压力，我利用“5.12”护士节举行了趣味体育竞技比赛，有效缓

解了工作压力和护理疲倦，活跃了气氛，增强了团队凝聚力，为新一轮的护理工作注入了新的活力。

不足之处：

1、没有对护士进行分层管理，高质量的护理服务有待提升。

2、护士人员配置不足。

3、绩效考核方案尚待完善。

4、后勤、药剂等保障支持系统措施不完善，工作未落实到位。

工作虽取得了一点成绩，但仍存在许多不适之处，我们清醒的认识到: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。我们将遵循护理质量、优质服务的科学管理原则，坚持“以病人为中心”的服务理念，以“夯实基础护理、提供满意服务”为工作目标，升华我们的护理服务，提高护士的整体素质。我相信，我们优质护理服务工作会做的越来越好!

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！