# 2024年护理服务工作总结8篇

来源：网络 作者：清幽竹影 更新时间：2024-02-15

*通过工作总结，我们认识到自己在工作中的优势和不足，从而更好地规划自己的职业发展道路，工作总结是展示自己沟通和协调能力的舞台，要充分发挥，，小编今天就为您带来了2024年护理服务工作总结8篇，相信一定会对你有所帮助。2024年护理服务工作总结...*

通过工作总结，我们认识到自己在工作中的优势和不足，从而更好地规划自己的职业发展道路，工作总结是展示自己沟通和协调能力的舞台，要充分发挥，，小编今天就为您带来了2024年护理服务工作总结8篇，相信一定会对你有所帮助。

2024年护理服务工作总结篇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。

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，拓展内涵

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。

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，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”。

2024年护理服务工作总结篇2

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，激励护理人员积极性，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，使优质护理服务工作在我院长效发展下去；为人民群众提供全面优质服务，让患者满意，让社会满意。

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。

同时在护理人员不足的情况下，将以前的四个责任组合并为三个责任组，每组配置2个责任护士，各选出责任组长1名，实行责任组长负责制，每天由责任组长评估当天病人情况和护理人员情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剩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剩下的病人的液体，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、输液的护士都必须在输液瓶签上写明，输液的时候必须告知病人药名、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，由各责任组自己包干，坚决杜绝病人呼唤液体现象，一发现病人呼唤液体现象，责任组上的所有成员均受批评，此2项工作作为护士长每天的质控重点，通过近半月的运行，收效颇丰，现在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现在服务极大的改善了。

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，要求责任护士必须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，责任护士必须亲自给病人打电话回访，了解病人出院后的情况，此举也受到病人的一致好评。

2024年护理服务工作总结篇3

为了进一步深化护理改革，积极推动我院“优质护理服务示范”工作和提高护理服务质量，从开展优质护理活动以来，我院做了以下几方面的工作。

一、细化措施，稳步推进

1、制定活动方案和具体进度安排表：护理部、医务部、人力资源部、财务部、保卫办、后勤办等部门制定了详细周密的“优质护理服务示范工程”活动的方案和具体实施方案，10月启动试点病房，结合年初护理工作计划每月都有具体创优活动安排并逐步落实；

2、落实责任到人：护理部主任、护士长与病区护士签订基础护理落实责任状，实施基础护理责任包干制：每位护士分管数张床位，负责所管病人的所有治疗及护理、健康教育；

3、关注细节，落实基础护理，优化工作流程：成立基础护理质控督导组，护理部质量主任亲自担任基础护理检查小组组长，每周对病房基础护理服务进行督查和指导；实行护士长每天值班督查制度，护士长全程参与基础护理工作并每日对科室基础护理工作完成情况进行检查；晨晚间护理落实程序化：实行一问、二看、三做、四教工作流程，细化和规范护士长每日工作流程、交接班流程、基础护理工作流程晨晚间护理工作流程和健康教育等流程；建设护理安全文化，配备齐全的患者安全用具、使用鲜明的安全识别标识，同时加强患者的安全意识及常识的健康宣教；从细节出发，营造整齐、干净、舒适的病区环境；

4、改革护士分工和排班方式：试行推广包干责任制护理工作模式，配合医疗组推行成组配置管理模式，对病人的治疗护理实行包干责任制，实行弹性排班，灵活合理配备护理人力，做到无缝隙护理，坚决杜绝治疗护理分离的现象；

5、完善规章制度：完善修订我院各项规章制度、工作职责、工作流程、疾病护理常规和临床护理服务规范、标准；

6、改革护理文书：根据卫生部新发有关护理病历书写要求，简化护理文书书写，取消了长期医嘱执行单粘贴入病历，暂保留3个月；引入基础出护理内容，体现专科特色；

7、重视健康教育：专设健康教育质量检查组，制定健康教育检查标准和评分表，督促和提升护士的健康宣教能力和沟通能力。

8、基础护理与专科护理相结合：设有伤口护理小组、静脉输液治疗管理小组、护士职业安全防护小组；

9、实施人性化护理管理，为病人实施人性化护理服务：①制定了每周四由院长、医务科主任、护理部主任的查房制度；②提高了晚夜班护士津贴, ③每月评比护士工作满意度,④进一步完善所有护士同工同酬：包括晋升晋级（竞聘护士长）等权利,⑤积极选派护士外出进修、学习，充分体现护士的自身价值，激发专业成就感；

10、尝试护理薪酬的三级分配：结合护理危重病人数、值晚夜班数、病人满意度、基础护理工作量及对全院护理单元，护理工作现状进行调研，探讨进行病房分类，拟将护理费提成针对部分科室倾斜，来体现优劳优酬；科室制定绩效考核制度，对护理人员治疗、基础护理等工作完成情况进行考核，真正落实多劳多得，优劳优酬。

11、评估护理服务效果：①在病区醒目处公开临床护理服务项目、分级护理标准和服务内容等，引入患者和社会参与评价的机制，②每月进行一次患者满度调查，调查对象为危重症及一级护理患者总数的30%，以了解患者及家属对护理服务的满意情况，推广服务经验和亮点，③每季度评选最满意护士，病室每月评选岗位明星、护理服务明星，给她们佩戴笑脸娃娃或“岗位明星”标识，树立优秀榜样，以点带面，激发护士积极性。

二、取得成效

（一）后勤支持系统得到提升，大大提高了临床医务人员满意度。

餐饮中心对试点病房实行病人订餐及治疗饮食配送服务，减少了病人的外出，有效地控制了陪人；药剂科配备摆药蓝，分餐分袋包装口服药发送到病人，减少了错发、错服药物的风险；物供科各种物资实行下收下送；消毒供应中心—手术部一体化管理，为临床提供快捷可靠的后勤服务；病房实行半封闭管理，实行保安楼层责任制，加强病室安全及流动人员的管理；检验科统一收送所有标本、做到护士不出病房，减少了护士非护理性工作的时间，提高了护士满意率；结合护士意愿排班、交接班频次减少晚夜班、节假日等高危时段护理人力的增加、24小时无缝隙护理和与医疗配套的分组配置管理模式，降低了护士和医师的心理压力．加强了医护之间的沟通，医护关系更和谐。

（ 二）患者和家属满意

1、护理员的工作及管理进一步规范，患者及家属放心，陪护率下降30%；各种安全细节、安全措施以及对患者及家属安全知识宣教的加强，使患者安全进一步得到保障，不良事件发生率降低。

2、后勤支持系统的完善，非护理性工作减少，护士与患者沟通时间较前明显增多，医患关系融洽，患者和家属满意度提高。

3、订餐服务及半封闭式管理的实施，有效控制了进出病区的闲杂人员，使患者财物安全得到保障，减少了患者治疗、护理以及休息时间的干扰，进一步提升了患者和家满的满意。

（三）社会满意

各种走进社区、走向校园、走向社会等诊疗活动、与各种报社开展联谊活动使医院与社会联系增加，使创优活动深入人心，得到社区居民、各种报刊、网络等媒体的报道和宣扬，尤其是我院与南国都市报等媒体合作的一系列社会宣教活动，在百姓心中更强化了医院品牌，提高了社会满意度。

2024年护理服务工作总结篇4

优质护理服务在我院已试行近一年，各院级领导也颇为重视，各科室也都组织了学习、讨论，想办法、出点子，如何做好临床护理工作，使患者真正得到实惠。我科护士长何芳老师继北医三院学习归来，又为我科带来了很多新的理念与举措。

首先，提高了基础护理质量，加强了夜间护理工作质量控制。为术后患者提供一个清洁、舒适的环境，不仅对院感的预防起到积极的预防作用也有利了患者的身心舒适，促进康复。

其次，进一步加强了心理护理指导。要求并考核责任组长、协组长加强病房巡视工作，加强与患者交流，倾听其想法，给予足够的关注，了解患者身心所需，尽量让患者减轻心理负担。。

再有，将现代快速康复理念有效地运用在临床工作中。尤其是关于患者术后早期活动的问题，积极予以支持、关注与指导，并将其做为护理工作的重点来抓。对术后患者活动指导工作，除责任组长积极进行理论指导，讲解早期下床活动对其疾病康复的好处外，组长或协组长亲自到床旁协助其下床活动，对一些术后惧怕下床活动的患者，护士长亲自到床旁进行指导并给予心理支持;另外，在护士长指导下患者再次使用了布制多头腹带，淘汰了一次性腹带，两者相对比，布制多头腹带使用更能起到稳妥固定的效果，为患者早期下床活动提供有力的切口保护，且利于清洗更换，价格也较为低廉。在这一理念带动下我科大多数腹部手术患者在术后第二天就能在专业护士的指导与协助下进行下床活动。为患者术后早期胃肠功能恢复及预防术后肠粘连、静脉血栓、肺部感染等并发症均起到积极作用，而且有效的促进了康复，缩短了平均住院日，真正的让患者得到优质护理服务的实惠。

2024年护理服务工作总结篇5

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！

2024年护理服务工作总结篇6

20xx年护理部在院领导的支持下，结合医院创“二级甲等医院”为契机，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，努力开展工作。现将20xx年护理工作总结如下：

一、全力推进以病人为中心的“创建优质护理服务示范工程

活动根据卫生部《“十二五”期间深化医药卫生体制改革规划暨实施方案》及20xx年全国卫生工作会议精神，护理部制定了《金堂县第三人民医院20xx年优质护理服务示范工程活动实施方案》，并组织实施。

二、修订各种制度、标准

按照《卫生部二级综合医院评审标准》，以“创二级甲等医院”为契机，继续完善修订了部份规章制度、操作流程、岗位职责、疾病护理常规等；制订了膳食手册、临床护理技术操作并发症预防与处理规范、非手术患者健康教育记录单等；认真落实《护士条例》，严格执行护士执业准入制度，使护理人员工作有章可循。

三、全面提升职业素质、优化护理服务

1、加强年轻护士培训

加强了“三基”及专科技能的培训，采取了情景模拟培训法，情景模拟培训是一种仿真模拟演习教学法，具有仿真性、互动性、创新性、针对性和趣味性等特点，强调了护士的参与意识，增强了护士的角色情感和责任感，对培养护士的创新能力和实践能力有极大的促进作用。护理部每月组织n0及部分n1级护理人员进行“三基”考核，考核范围为《第五版基础护理学》每月两章。组织全院护理人员7月及12月分层次进行了2次理论与护理技能操作的培训及考核，参考率100％，合格率100％。于10月医务科及护理部对全院医护人员进行了心肺复苏的培训及考核，参考率100％，合格率100％。

2、加强了护士的在职教育

护理部组织安排了全院性业务学习12次，主要内容为“三基”知识、护理常规、护士条例、护理人文素质教育、压疮评估与上报、发生不良事件的原因分析等；同时学习一些国内外新进展、新技术，丰富了学习内容，深受护理人员的欢迎。

3、提高专科护理水平

全年外出参加短训班共59人次，到上级医院进修专科护士3人；外出学习人员回院后向护理部进行了口头或书面的学习情况汇报，并根据情况安排全院性学习。参加继续教育共59人。

4、强化护士长的管理意识

20xx年共派出护理管理人员外出培训37人次，培训内容主要是护理质量管理、优质护理服务持续质量改进、基层医院营养支持、手术室护理质量持续改进、基层医院核心能力提升、护士长管理、创建爱婴医院参观学习、母乳喂养宣传、危重新生儿的转运与护理管理、心血管护理培训、糖尿病人风险管理、《20xx年卫计委优质护理服务评分细则》解读、护理质量管理、伤口处理新进展及临床病例讨论会等；同时，要求所学的知识结合医院的实际进行全院培训。

5、建立了护理质量检查与考核制度

护理部每月不定期深入科室督导、检查、考评；每月组织全院护士长交叉大检查，促进了护士长及科室之间的学习与交流，取长补短，有效的促进了全院护理质量的统一和提高。组织护理查房12次，护士长会议12次，组织护理人员业务学习及护士会议13次，组织护士长夜查房72次，进行护理质量检查12次，并将检查结果与奖惩挂钩。

四、以“病人为中心”深入开展人性化服务，取得了明显的社会效益。

（一）护理部就如何在护理服务上体现“人性化”

展开了深入的调查，每月护理部派专人参加临床科室召开的工休座谈会，广泛听取病人的意见，尤其是注重倾听曾到外院就医患者的意见，每月到病区发放住院病人征求意见表、电话回访等途径获取病人对护理服务的需求信息，找出存在的差距，制定相应的人性化服务措施，并在具体细节上进行了规范。20xx年护理部到病区进行患者满意度调查36次，满意率为97、3%；医生对护士满意度调查1次，满意率为99、6%；护理人员对护理工作满意度调查1次，满意率为98、1%；护理人员薪酬满意度调查1次，满意率为96、4%。

（二）其次开展了服务理念教育

强化一个转变，即服务理念的转变，倡导多主动换位思考，从病人的衣、食、住、行、治方面提供舒适与安全的照顾。如为护理人员购买了冬季护士鞋；病区走廊新增扶手，将无床档的旧病床更换成新的病床，保证了患者的安全；为非手术患者制定了健康教育实施记录单，使患者及家属知晓疾病的相关知识及正确预防措施；妇产科新增了新生儿游泳项目、孕妇学校重新装修，每周三上午进行母婴保健知识授课等；各临床科室责任护士做病人的贴心人，每天利用为病人做治疗时及治疗后的空闲时间亲切的与病人交谈，为他们传授疾病康复知识，送去亲人般的安慰。护士又如晴雨表，晨间问候时及时告知病人天气冷暖，提醒增减衣服；科室为出院病人发放爱心联系卡，将亲情服务延伸。正是护士亲切、贴心的话语、周到的服务使病人感到家的温馨，不是亲人胜似亲人。许多病人在意见薄上留下了发自肺腑的赞誉。20xx年共收到锦旗4面，住院患者满总意率97、3%。

（三）开展延伸报务，护理部对各科室的出院患者进行了抽查式电话回访。

20xx年共电话回访了325人，回访中大多数患者反应医护人员的服务态度及医疗技术较好；护理人员的主动服务意识强，对病人关心，对工作负责；以10分计算，总满意率为9、2分。

五、于7月17日、11月27日迎接了成都市卫生局组织的“医疗质量与服务”的检查

专家组对我院护理工作取得的成绩予以充分的肯定，也指出了很多不足之处，针对专家提出的的问题，进行了原因分析及有效整改。于10月20日迎接了成都市卫生局对我院创建“爱婴医院”验收评审，并顺利通过。5月12日护理部在院领导的支持下举行了庆“5、12”国际护士节暨表彰大会，表彰了20xx年度优秀科室、优秀护士长、优秀护士、优秀带教老师、护龄满三十年的护士及20xx年一季度优质护理服务明星。

六、建立绩效考核措施、严格落实各种制度的执行

1、责任护士履行岗位职责。按照护士岗位管理进行考核，护士应服从医院业务发展的安排，作为绩效考核依据。

2、优质护理服务绩效考核措施，坚持客观、公平、公开原则，分配向一线护士倾斜，调动护士积极性。

3、建立护理人员的绩效考核登记，依据责任护士出勤率、护理病人的数量、护理质量、技术难度、风险程度、满意度、科室评选，进行奖励补偿，对积极者、贡献大的护士在年终增加奖励力度。

4、护士根据考核标准以得分高低进行绩效考核。

5、护理部依据优质护理服务质量控制标准对科室考核，考核结果作为护士长的绩效考核之一。

七、每月护理部组织优质护理服务示范病房专项检查，并在月质量分析会中通报，体现护理工作的自查、分析、整改的详细记录和效果评价，强化护理质量的持续改进。

八、存在不足：

1、护士护理服务意识需强化，基础护理仍有部分不到位。

2、个别低年资护士整体内涵素质有待提高。

3、责任护士对自身的职责工作落实稍差；对优质护理服务的目标及内涵知晓不全；对优质护理服务工作宣教力度需加强。

2024年护理服务工作总结篇7

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。

我们用实际行动演绎我们的优质护理服务。我们内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”。

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。

2024年护理服务工作总结篇8

在总寨敬老院工作一年多了，回想刚来报到时的自己，同现在的我比起来判若两人。一样的是我的满怀激情，不一样的是多了几分成熟;一样的是规划整洁的院舍，不一样的是多了几分熟悉;一样的是勤劳朴实奋发向上的院民，不一样的是认可了我的存在。但是那为建设模范敬老院奉献自已的心未变，那全身心的投身于敬老事业工作当中的心不移。 这一年中，我在领导的关心、培养下，静下心思工作，自觉加强理论学习，刻苦钻研业务知识，努力提高理论知识和业务工作水平。遵纪守法，努力开展工作，认真完成领导交办的各项工作任务，在同事的关心、支持和帮助下，思想、学习和工作等方面取得了新的进步。并且坚持不断的去学习、锻炼、充实、提升。从实践中吸取经验，从基层工作中了解民情，从优秀干部身上学习领导艺术。不断摸索敬老院工作的特点，不断提升为人处事的能力，不断创新服务群众的载体。充分发挥自己的优势，全身心的投身于敬老院工作当中。现将这一年来的工作总结如下，请组织和领导给予批评指正。

一、院务管理工作

坚持以人为本，注重从完善制度入手，努力实现以制管院。先后参与制定了工作人员岗位目标责任制，卫生检查制度，“五好院民评比制度”、“文明院民小组”评比制度、卫生房间评比制度、院民内务整理十项规范、院民外出请销假制度、安全值班制度、五保对象入住敬老院登记建档制度、分级护理制度、管理人员例会制度等。协助院领导通过抓制度落实，有效提高了院民的综合素质，理顺了院务管理秩序。

二、服务保障工作

一是组织安排医务人员定期为老人检查身体(甲肝、乙肝和心脏病等)，专门为老人购置了一台电子血压脉搏测量计，每天对老人的血压、脉搏进行日查，对预防各类疾病复发，及各类疾病的早发现早治疗工作奠定了基础，并建立了个人健康档案。

二是定期为老人配发相应的生活用品，如袜子、裤头、背心、内外单、棉衣裤以及牙膏、牙刷、毛巾、卫生纸等。 三是及时督促老人刷牙、洗脸、洗手、洗脚、梳头、整理床单、床铺，保证了室内卫生和个人卫生清洁。

四是组织其他人员帮助残疾老人打扫、清理桌面、窗台、地面等卫生，为老人清洗衣服，床单、枕巾、被套，洗涮碗筷。

五是为老人订置文化娱乐用品，如书籍、报刊、笔墨纸砚、象棋、麻将、扑克牌等，丰富了老人的日常生活，同时积极组织老人参加义务劳动，整理花园、清除杂草、修剪花草树木等，通过劳动教育增加了老人间的凝聚力。

六是手把手教老人正确使用配置用品，如彩电、水冲蹲、坐式卫生间等生活用品设施。

七是为老人提供可口便于消化的饭、菜、点心、茶水，营养合理搭配，饭菜力争天天不重。

八是积极开展卫生先进评选活动，并组织了一系列全员参与的卫生活动，打扫卫生不留死角，保证了单位办公场所、老人寝室、环境卫生的清洁，开展了灭“四害”活动、“戒烟从我做起”活动等，现有7个老人成功戒烟。

三、生产经营工作

在全力做好服务的基础上，根据敬老院拥有耕地18余亩，蔬菜大棚2座，牛羊猪舍三栋的实际状况，我们积极探索适合项目，并组织全体具有劳动力的院民大力开展种养殖业生产活动。坚持走不等不靠、积极创收、以副养院的发展经营路子。经过一年多的发展，我院已发展种植各类农作物十余种，茄子、辣椒、土豆等不仅实现了自给自足，还盈余出来向市场出售，给敬老院带来了可观的经济效益。在抓种植的同时，也着手开发养殖项目。通过自繁自养、逐年扩大猪、羊等家畜养殖。目前生猪存栏可达8头，羊可达23只，每月和逢年过节杀猪宰羊，提高老人生活质量，同种植业一样不仅能自给自足，年底还有多余的向外出售。就种养殖项目年收入可达xx万元。 有效地资补院内老人的生活，使老人的生活水平和生活环境明显得到改善。

四、思想教育工作

1、定期组织工勤人员学习报刊杂志，推崇敬业、奉献、孝亲敬老精神。工勤人员实行倒班制，保证一天24小时不离人，没有完整的过过双休日、法定节假日，立足本职、兢兢业业，以肃州区民政大局为重任劳任怨的工作。

2、组织老人召开一、三、五学习例会，学文件，学报刊杂志里的文章，充分发挥老年自治委员会的作用，总结生活中存在的问题，通过学习端正了个别老人的世界观、人生观、价值观。

3、为了使老人在敬老院过上一个幸福祥和的春节，我们敬老院购置了丰富的年货，给每人发了50元压岁钱，评选表彰了摸范老人、劳动先进个人、卫生先进个人、通过评选表彰先进，在敬老院老人间掀起了学先进赶先进的局面。

4、组织丰富多彩的文娱活动。20xx年元旦春节，从元旦到十五，在“文体小组”的倡议下，老人们准备了丰富多彩的节目，和管理人员一起共歌共舞，室内充满融融暖意，通过开展活动拉近了管理人员和老人间的距离，使老人有了子女陪伴过年的喜悦。

五、其他工作

在全面圆满完成本职工作的同时，还积极参与各级领导及其它部门安排的各项其它工作，加深了与其它部门的联系，增进了彼此之间的了解。为今后的相互合作奠定了基础。在今年10月份就曾参与全国第六次人口普查，历时2个多月，顺利完成了分配的人口普查任务。得到了相关部门及领导的一致好评。

六、20xx年工作计划

20xx年，在做好本职工作的同时,我将从以下几个方面来提升自己的个人能力：

(1)树立良好的工作心态，思想上严格要求自己，严格遵守本院的各项规章制度。工作不论大小，认真对待，尽自己的最大努力去完成每一项任务;

(2)工作中，向书本学习，向周围的领导学习，向同事学习，不断积累工作经验;

(3)利用业余时间学习与行政管理相关的知识;

(4)注重与领导、同事之间的交流,同大家一起创造融洽、积极向上的工作氛围。

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！