# 医院满意度调查总结范文(精选3篇)

来源：网络 作者：青苔石径 更新时间：2024-01-06

*百度百科是一部内容开放、自由的网络百科全书，旨在创造一个涵盖所有领域知识，服务所有互联网用户的中文知识性百科全书。在这里你可以参与词条编辑，分享贡献你的知识。以下是小编整理的医院满意度调查总结范文(精选3篇)，仅供参考，大家一起来看看吧。第...*

百度百科是一部内容开放、自由的网络百科全书，旨在创造一个涵盖所有领域知识，服务所有互联网用户的中文知识性百科全书。在这里你可以参与词条编辑，分享贡献你的知识。以下是小编整理的医院满意度调查总结范文(精选3篇)，仅供参考，大家一起来看看吧。[\_TAG\_h2]第1篇: 医院满意度调查总结

　　时光飞逝，转眼之间我们来\_\_市第一人民医院实习已经两个月了，在这里我不仅学到了很多麻醉与护理的专业知识，而且结识了很多朋友，开拓了眼界，也知道了自己性格方面的弱点。

　　这两个月我主要在麻醉后恢复室和内镜中心工作。PACU内负责接收全麻后未清醒、生命体征不稳定者，并给予呼息支持以及呼吸、循环监测，包括呼吸运动、脉搏血氧饱和度、无创血压、心率、心电图等，等到病人神志清醒、拔除气管导管、病情稳定后送返病房，并同病房护士交接班，告知其病人的术前诊断、手术方法、麻醉方式、术中生命体征清况、出入量、特殊情况处理等内容。另外，麻醉护士还要负责PACU以及麻醉准备间各种物品、药品的供给以及一些物品的清洁消毒。内镜中心主要是在麻醉医生指导下完成对无痛胃镜、肠镜、宫腔镜等检查的静脉麻醉工作，保证病人安全地接受检查。

　　在实践中我明白了临床中每一项操作步骤都是有目的和意义的，一定要严格地按照操作规程，否则就会给病人和自己带来损害；相反，只要我们按照“规矩”办事，就可以避免很多事故的发生。每个病人都是不一样的，我们必须始终用发展变化的眼光来审视每一个病人，即个体化地评估每一个病人，然后再采取相应地措施。

　　麻醉科里每周三都有业务学习课，医学，老师给我们讲述专业基础知识和临床中一些争议较大、较前沿地新知识；每周四都有英语课，外教诙谐幽默的语言、搞怪生动的表情，往往把我们逗得捧腹大笑，这种欢快轻松的课堂不仅提高了自己的听力水平，而且对中、西方文化有了更深的理解。课堂学习不仅弥补了临床实习的一些空白，而且使我明白“任何情况下都不要忘记学习”的道理。

　　两个月的临床实习之后，我更加体会到医学的魅力，医务人员本着治病救人的天职推动着医学和人类健康水平的进步，病人的生命体征系于医务人员的一念之间，这一念需要我们每一个工作人员高度的责任心和精湛的业务水平。护士的职责是协助医生治病救人，准确执行医嘱。职业不分高低贵贱。巨人的伟大需要无数小人物默默无闻的奉献和支持，我原意在自己的领域创造属于自己的辉煌。

**第2篇: 医院满意度调查总结**

　　20\_\_年，我以认真负责的工作态度，发扬救死扶伤的革命精神，尽职尽责、踏踏实实做好护理工作，认真地完成了工作任务。现将一年来的工作总结如下：

>　　一、尽职尽责，搞好护理工作

　　俗话说：“三分治疗，七分护理”，经过实践，我越来越感觉出护理工作的重要性。在日常工作中，我坚持着装整洁大方，用语文明规范，态度和蔼，礼貌待患。严格遵守医德规范和操作规程，认真书写护理记录，千方百计减少病人的痛苦，安安全全做好自己的工作。无论是职工家属，还是地方患者，我都坚持视病人如亲人，做到态度好、话语亲、动作柔，耐心回答病人及其家属关于病情的咨询，以及家庭治疗、保健方面的注意事项等，没有发生一起与病人的言语冲突，没有发生一起因服务态度、服务效率、服务质量等问题引发的纠纷，受到病人及其家属的一致好评。

>　　二、发挥作用，做好帮带工作

　　对于病人来说，护理工作不是一个护士能够主管负责的，而是一个需要团队轮值配合的工作。近年来，医院为护理队伍补充了新生力量，工作中，自己能够充分发挥自己年资较高、经验丰富的优势，主动搞好帮带工作，为年轻护士讲解业务技术、与病人沟通等方面的知识，解决护理业务上的疑难问题，指导落实护理措施，帮助年轻护士尽快成长，为整体护理水平的提高做出了自己的贡献。

>　　三、不断学习，提高思想业务水平

　　在过去的一年里，我能够认真学习党的方针路线政策，学习上级的各项指示精神和规章制度，通过学习，提高了自己的政治理论水平，进一步端正了服务态度，增强了做好本职工作、自觉维护医院良好形象的积极性。同时，自己积极主动地参加医院和科室组织的业务学习和技能培训，并坚持自学了相关的业务书籍，通过不停地学习新知识，更新自己的知识积累，较好地提高了自己的专业修养和业务能力，适应了不断提高的医疗专业发展的需要。

　　随着社会的发展进步，病人对护理质量的要求也越来越高。在今后的工作中，我将进一步牢固树立“为病人服务、树医院形象”的思想，立足岗位，勤奋工作，履尽职责，为提升社区医务人员整体形象增光添彩。我曾有过这样的感慨：做护士难，做好护士更难，做好急诊室的护士是难上加难。以上只是我在急诊工作的浅谈，要学的东西还很多很多。总之，我所学到的经验、知识和感悟，是我一辈子的财富，急诊是个需要不断学习和乐于付出的科室，在这里，急需要勇气，也需要底气，急需要体力，也需要智力。当然，想做好一名急诊科的护士，这些是远远不够的，还需要扎实理论基础、丰富的抢救经验、快速的反应、麻利的动作，这才是在遇到紧急情况时禁得起考验的保证。努力，加油!

**第3篇: 医院满意度调查总结**

　　20\_\_年，在院长的正确领导下，在各部门密切配合和支持下，护理部带领全体护理人员团一致，紧密围绕创建三级精神病专科医院为工作重点，合护理部年初制订的工作计划和目标管理，带领全院护理人员积极完成各项工作任务。

　　一、围绕创建三级精神病专科医院，积极开展工作。

　　（一）根据市卫生局制定的“三级精神病专科医院”的评审标准要求，今年2月份，护理部组织全院护士长再次认真学习每一项的评审标准，要求各科室按照各项要求完成每一项工作。

　　（二）加大护理质量自查力度，认真落实整改措施，提高护理质量，护理部护长不定期检查病区的各项护理质量，对存在问题及时进行整改，通过检查→整改→再检查→整改的程序狠抓各项护理工作，使护理质量得到持续改进。

　　（三）加强护理人员应急能力，组织全院护理人员学习各项应急预案，并进行模拟练习，不断提高护理人员的应急水平。

　　（四）认真抓好各项护理文件的书写质量，组织护士长学习新的\_\_省临床护理文书规范，各科室能严格按照《\_\_省病历书写规范》的各项要求进行书写，做到及时、准确、如实记录病人的动态情况，为病人的诊治提供可靠的依据，有效防范医疗纠纷的发生。

　　二、加强安全管理，确保病者安全。

　　护理部定期召开护士长安全管理会议，并定期到各科室进行护理行政查房，查找安全隐患，督促改进。在管理中做到护理安全工作常抓不懈，层层把关，责任落实到人，切实做好安全管理工作，有效防范安全隐患，保障病人安全。各科室护士长把安全检查工作作为一项日常重点工作来抓，及时检查病区的环境，消除一切安全隐患，确保了医疗护理安全，保障病患者生命安全。

　　三、加强护理管理及深化护理服务意识。

　　（一）加强病区护理管理，提高护理质量。各科室护士长根据病床的设置，设立护理责任小组，由科内主管护师及护师担任小组长，负责本组护理质控及督促。护理部根据医院发展的需要，合临床科室持点，不断完善护理质控制度，修订护理人员考核细则，进一步完善护理质量考核内容及评分标准，如病房管理、基础护理、分级护理、消毒隔离工作、护理文件的书写及各科室的护理质量等。

　　（二）加大落实、督促、检查力度，注意对护士操作流程质量的督查。抓好三级质控管理，按要求开展质控活动，明确分工，责任到人，做到人人参与，层层管理，共同把关，确保质量。有检查记录、分析、评价及改进措施。各科室护理措施完成率达90%以上，保证了护理质量持续改进的有效性。

　　（三）对护理质控中发现的问题，及时反馈，召开全院护士长会议进行讨论及分析，对护理存在的疑难问题进行讨论、分析、拿出有效的整改措施。护士对存在问题和改进措施的知晓率达100%。

　　（四）各科室做好急救药械的管理工作，每班交接时认真核对急救物品、药品、设备做到“四定”，及时补充急救药品，帐物相符，做到完好备用，确保其完好率达100%。

　　（五）加强护理文书质量管理。护理部不断强化护理文书正规书写的重要意义，使每个护士能端正书写态度，同时加强监督检查力度，要求科内质控小组定期检查，护士长定期和不定期检查，并对每份病历进行了终末质量检查，发现问题及时纠正，每月进行护理文书质量分析，对存在问题提出整改措施，形成护理小组长、护士长、护理部三级控，严格把好护理病历书写关。1-11月出院病历1713份，护理文书合格率达到了95.61%。

　　（六）强化动机，培养责任感，发扬“主人翁”精神，人人参与管理，充分发挥每个人的优点和积极性，使每人都能主动投入到工作中。强化主动服务意识，提倡“微笑服务”，礼貌招呼，文明用语，热情接待，细心介绍，尽情关注。

　　四、积极做好护理中期评估工作，加强组织管理，发挥团队核心战斗力。

　　（一）成立组织机构，制定实施方案。为贯彻落实\_\_省卫生厅颁发的《关于开展\_\_省护理事业发展规划中期评估工作的通知》的要求，护理部制定健全可行的实施方案。邀请护理专家授课，使护理人员了解护理中期评估工作的重要性，分析要点，对照标准，制定和更新了护理工作流程和指引。

　　（二）加强政策学习，保障工作开展。护理部组织全院护理人员认真学习贯彻《护士条例》、《护理工作管理规范》和《临床护理技术规范》等有关制度和章程，并对照《护理中期评估标准》的要求进行了自查自纠，进一步规范了护理管理工作和护士日常行为，提高了护理人员综合素质，确保护理中期评估工作的开展，在11月12日护理中期评估工作中，我院的护理工作得到市护理专家的认可。

　　五、健全管理体系，强化科学管理，持续改进护理质量。

　　一年来，我院护理工作统一思想认识，加大工作力度，加强管理，创新工作机制，努力营造和谐、富有激情的护理工工作氛围，提高专科护理质量和专业技术水平，使护理工作真正做到“贴近病人、贴近临床、贴近社会”，推进我院护理事业全面、协调、持续发展，不断满足人民群众日益增长的健康服务需求。

　　（一）完善护理管理体系建设，加强层级管理。

　　1、重新修订护理管理委员会。以“业务主管院长—护理部主任—护士长—护士组长”为主体的护理管理体系，明确了岗位职责、任务和要求。健全和完善了“护理部—护理质量与持续改进委员会—科室”三级管理工作体系，明确了护理质量管理委员会参与护理质量管理和监控的职责和任务。

　　2、科室建立了“护士长—护理组长—护士”质控网，强调人人参与质量管理，责任到人，充分调动每个人的积极性。在科室选拔责任心强、工作认真、有临床经验、敢于管理的护士当“质控员”监控科室护理质量，做到及时发现问题，及时向护士长反馈，实现护理质量的现场监控。

　　（二）加强培训，理顺管理流程。

　　今年分两批安排全院护士长参加\_\_市护士长管理培训学习班，增长了管理知识，开拓了思路。强化护士长的责任意识、大局意识、主人翁意识；坚持每月护士长例会制度，做好上传下达，努力协调各科室之间工作。制定了护理不良事件上报制度及报告流程。

　　（三）勇于探索，突出专科特色。

　　统一管理标准，强调制度管理。护理部合专科护理的实际及时修订和完善了医院的护理制度、护理质量评价标准、应急预案、流程和指引。为适应现代护理工作的要求，护理部指导老年一科率先开展apn排班、层级护理、五常法管理，重新制定工作职责、流程和指引、

　　总经验，目前３个老年科室开展了apn排班、层级护理（护理组长—护士—助护）、应用护理专科单。apn排班解决了护理不中断，减少交班次数，更有效地保障了病人的安全。在病房布置方面，各科室护士长能积极开动脑筋，美化病室的环境，为病人营造一个安全、温馨、和谐的住院场所。

　　六、注重教学，重视人才培养，提高护理队伍的综合实力。

　　人才队伍的建设是护理综合实力的体现，是护理生产力的重要要素。一来年，护理部围绕队伍建设的目标通过教学、进修、讲座、交流、技能竞赛等形式不断加强在职护士综合能力。

　　（一）接受江门中医药学见习护生463人次，带教实习护士12人，荻海医院进修护士1人；接待护理同行来院参观87人次，接待卫校生来院做义工438人次。

　　（二）选派12名护理组长到南方医科大学举办的临床带教技能培训班学习；选派2名护士到香港学习精神病社区康复护理，37名护士分别参加了省级或国家级继续教育学习班，5名护士参加省、全国护理学术交流。

　　（三）举办院内护理业务11次，护士服务礼仪培训1期，护士职业素质教育5期，护理管理学习班1期，邀请市中心医院护理专家和卫校和老师授课，共968人次参加听课。

　　（四）护理部为了使护理人员的文化层次再上一台阶，举办了为期3个月的护理英语培训班，邀请专业英语老师授课。全院护理人员涌跃参加听课，这将为明年我院选拔护士参加全省精神科护理专科护士赴港考试打下了外语基础关。

　　（五）不断强化护理人员的护理操作技能。举办护理技能培训班2期、护理技能竞赛1次，并邀请中心医院护理和市护理学会护理专家作操作培训指导和评委。今年4月，护理部选派曹九英护长、岑洁容护士参加市卫生局主办的护理操作技能竞赛，取得了理论并列全市第一名、总分第三、第五名，获得了“江门创新能手”称号，曹九英护长还代表市参加省技能竞赛获得了理论三等奖和技能优秀奖。

　　（六）选派老年精神一科王桃护士长参加省护理学会举办的《静脉输液技能竞赛专家评委培训班》和《\_\_省护理工作中期评估专家组培训班》学习，对我院专科护理的发展和人才的培养起到积极的推动作用。

　　（七）为配合医院创建“三级精神病专科医院”的工作，护理部加强对毕业五年内护士的规范化培训。狠抓新护士的技能考核，要求每人熟练掌握12-16项护理操作，病区护长每月考核护士操作，护理部组织全院护士进行理论考试，参加人数为100%，全院平均成绩93.5分，合格率为96.7%。

　　七、改进服务流程，改善服务态度，切实做到以病人为中心

　　（一）优化护理人员构、合理配置护理人员。护理部根据医院实际合理分配护理人力，老年精神一科积极配合护理部工作，克服困难，抽调护士到门诊注射液室帮忙，确保了注射室护理人员的配备。各科室能根据科内工作量实行弹性排班，从主观方面及时解决病人需要，并且美化病室的环境，为病人营造一个安全、温馨、和谐的场所。

　　（二）精神科克服人员紧缺，临床工作繁忙等诸多困难继续开展精神病人社区防治工作和出院病人的随访服务。1-11月，各病区完成出院病人电话回访人3891人次，家访271人次，回访率达93.2%。在随访服务过程，得到病人及家属对护理工作的表扬多次，也收到许多合理的意见及建议。

　　（三）护理部每季度进行护理满意度调查，参与满意度调查的病人数达748人次，平均满意度98.32%。对调查中病人认为不满意内容，要求科室提出整改意见并作为下一轮考核的重点。

　　（四）一年来，在全院护理人员的共同努力下，我们的护理质量有了较明显的提高，护理过失比去年同期下降11.2%，有效投诉为0，护理满意度比去年提升1.34%，收到病人的表扬信5封，锦旗12面，口头表扬多次。

　　八、注重护理文化建设、打造团队核心凝聚力。

　　护理文化建设是护理品牌建设的基础，护理品牌的建设是护理工作综合实力与团队核心凝聚力的表现。通过建立团队文化，创建学习型团队不断打造护理团队核心凝聚力。护理部带领全体护士在护士节、重阳节、精神卫生日精心策划文艺汇演、演讲比赛、护士征文比赛及重阳敬老、精神卫生日等大型庆典活动，活跃护理文化氛围。强化护理团队意识，展现护士风采。

　　（一）为迎接医院“三级”评审，进一步提高护理操作技能，于3月底举行了全院女职工进行静脉输液护理操作技能比赛。比赛决一、二、三等名，并选拔前2名参加\_\_市卫生系统女职工护理操作技能大赛，曹九英、岑洁容2名选手理论成绩并列全市第一，技能竞赛总分获得全市第三和第五名的好成绩，我院护理部获优秀组织奖，并接受市总工委、市卫生局、市护理学会颁发荣誉证书。

　　（二）护士节前夕在全院范围内开展了“我对人性化服务的理解和对策”征文比赛和“优秀护士”的评选活动，6名护士分别获得一、二、三等奖，给予王桃、曹九英、冯锦妹、冯锦解、王莉、林连英、岑洁容、吴淑华、彭晓梅、梁顺艮、梁丽卿、文英十二名护士被授予了\_\_市第三人民医院\_\_年度“优秀护士”称号，林连英、岑洁容获市“优秀护士”称号，王莉获市“优秀护士长”称号，这对全院护士都是一种激励和鼓舞。

　　（三）\_\_年5月11日晚，在医院会议大厅，举办了以“以人性化服务”为主题的护士演讲比赛和表彰大会。大会对在系列活动中涌现的先进团体和个人、优秀护士进行了颁奖。

　　（四）今年重阳节，护理部按照院长办公会议要求，制定活动方案，精心策划了院内院外“温馨重阳节，情暖老人心”活动，与各职能科室分工合作，在迦南社区开展慰问老人义诊、邀请市退休老人来院座谈以及院内举办大型文艺汇演活动，展示了我院护理人员多才多艺的另一面。

　　九、护理人员出色完成各项护理工作。

　　（一）1-11月全院共收治了住院病人1467人次，出院1328人次，一级护理144433人次，理发1539人次，鼻饲2408人次，皮下注射519人次，灌肠166人次，换药74339次，抽血21694人次，静注2640人次，静脉输液16239人次，肌肉注射64089人次，皮试519次，导尿209人次，冲凉109949人次，口腔护理13469人次，会阴冲洗11429人次，膀胱冲洗21065人次，吸氧4810人次。

　　（二）护理人员撰写护理论文8篇，参加省护理学会学术交流5篇，参加全国学术交流2篇。

　　（三）依法执业。配合市卫生局完善88名执业护士首注、变更、注册年审核换证等资料。

　　（四）配合医院人事做好各项考核工作。在今年招聘新护士16名，以及全院110名护理人员年度考核和合同期满技术考核，护理部都能积极而及时地按照人事科的要求严格把关，客观评价，做好护理人员的考核和撰写考核意见。

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！