# 护理支持系统工作总结(共38篇)

来源：网络 作者：心上花开 更新时间：2025-05-13

*护理支持系统工作总结1为贯彻落实\_、广西壮族自治区卫生厅、柳州市卫生局《20xx年推广优质护理服务工作方案》、国家中医药管理局下发的《中医医院中医护理工作指南》的相关文件要求，护理部上半年针对优化护理服务模式、深化整体护理、落实护理职责、提...*

**护理支持系统工作总结1**

为贯彻落实\_、广西壮族自治区卫生厅、柳州市卫生局《20xx年推广优质护理服务工作方案》、国家中医药管理局下发的《中医医院中医护理工作指南》的相关文件要求，护理部上半年针对优化护理服务模式、深化整体护理、落实护理职责、提高管理效率、促进专业发展等五个主要目标，加强护理管理和质量建设，狠抓护士职业素质教育和护理安全管理，积极开展具有中医特色的优质护理服务，全院开展优质护理服务的单元已100%的病房，有效地促进了我院护理服务质量的提升，现总结如下：

>1、通过培训，明确了目标：

通过优质护理服务相关知识培训，提高了护理人员对优质护理服务的认识，认清和明确了20xx年开展优质护理服务的目标，使全院各护理单元在护理部的导向之下步调一致的开展优质护理。

>2、完善、细化各项工作标准，规范了护理行为：

4月至5月份，以新一轮“中医医院等级医院评审”活动为契机和动力，进一步细化了各项工作标准，重新修订和完善了护理工作核心制度、护理安全手册、护理质量管理手册、中医护理质量手册、专科3个常见病种中医护理常规、中医护理质量评价方案及标准，制订了表格式中医护理质量评价表、中医护理入院评估表，中医个案辩证施护病历，录制了责任护士回答病人九知道视频等，督促各科以评审为契机，积极开展专科常见病种辩证施护、专科中医护理会诊及专科中医特色护理，使我院中医护理质量管理进一步规范化，中医护理质量也得到了进一步的提高。并按照《三级中医医院等级评审标准》开展了以等级评审为契机的质量自查自纠，规范了护理行为，使护理质量从整体上了一个台阶，确保了优质护理服务的顺利开展。

>3、继续全面优化护理工作模式，提高护理服务水平：

所有病房均实行了“以病人为中心的”责任制整体护理服务模式，全面推进优质护理服务，使优质护理服务病房覆盖率达到了100%。病房通过开展床边护理工作制、护士长每日对重点病人的访视活动，增进了护患沟通，降低了红灯率，提高了病人的满意度，使病人的满意度达；门急诊认真落实一站式服务，为病人提供了简便通畅的就诊流程和便民服务措施，为急诊患者开辟了绿色通道，对危重患者转接严格落实交接规范和流程；手术室严格落实手术患者访视制度，术前访视、术后回房率达到70%。每台手术都有固定的洗手护士，严格落实责任包干制。

>4、科学管理护士队伍，提高了管理效率

（1）按照病区开放床位数、床位使用率、床位周转次数、危重病人数等科学合理配置临床护理人员，保证了护理职责的落实。目前护理人员总数占全院医技人员总数50%，医护比为1：，临床一线护士占全院护士，普通病房床护比为1：，重症医学科床护比为1：，手术室床护比1：3。

（2）探索实施护士岗位管理取得一定成效，稳定了：

①加强对护士的科学管理，建立和启动了紧急状态下护理人力资源调配预案和护理人力资源弹性调配方案。5月份制定了护士分级管理制度及方案，利用现有的人力资源将护理人员按层级配备。6月分制订了岗位说明书及工作考核标准，对护理人员进行岗位管理。

②建立了护士分层培训制度和计划，从规范的岗前培训、“三基”培训、继续医学教育、岗位练兵等入手，以培训出有能力、有水平、有经验、能包病人的护士为目标，建立了科学的符合责任制整体护理的分层护士培训考核方式，全年共组织护理业务学习6次，参加人数1353人次，护理业务查房3次，对各层级护理人员进行中西医护理技术考核4次共455人次，护理三基理论考试3次共1997人次，新入职护理人员考核46人次。提高了护士护理评估的能力和责任护士的核心胜任能力。③实行护理人员绩效考核，护理人员的薪酬与护士的工作质量、工作量、技术能力、病人满意度等挂勾，并向护理工作量大、风险系数高的科室护士倾斜，形成有激励、有约束的竞争机制，体现了多劳多得,优绩优酬。

>5、加大了质量的前瞻性管理，安全预警机制逐步健全。

**护理支持系统工作总结2**

转眼，又是年末了，我来到医院工作已有8个月了，在护士长及科主任的正确领导下，在科室同事的密切配合和支持下，认真地完成了工作任务，并且在个人思想政治素质和业务工作能力都取得了一定的进步。

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帮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。认真作好手术前病人的访视工作，把整体护理工作应用到手术室护理中，得到了病人的一致好评。作为器械护士时认真作好每一台手术的配合，在熟练的基础上，不断创新，一切目的就是更好的配合好手术医生，使手术顺利完成。手术巡回过程中，监督其他医务人员的无菌观念，管理好手术室，使得手术顺利完成。通过6个月的学习,已能够独立完成妇产科、骨科、普外科、泌尿外科、五官科各种手术的器械和巡回手术配合工作。

做为一个新护士，当然，我身上还存在一些不足有待改进。比如，在学习上，还需要不断的学习，不断积累经验;在工作上，主动性方面还有待于进一步提高，这都是我今后需要改进和提高的地方。在已经过去的一年里，要再次感谢科主任、护士长、带教老师的教育、指导、批评和帮助，感谢同事们给予的关心和支持。回顾过去，有许多进步和提高，同时也存在一些不足;展望未来，应当发扬自身的优点与长处，克服不足。为了科室的建设奉献自己的一份力量!

**护理支持系统工作总结3**

时光荏苒，2XXX年已经过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千，在一年里，我在院领导和护士长的关心与直接领导下及同事们的关心与帮助下，本着“一切以病人为中心，一切为病人”的服务宗旨，刻苦钻研业务知识，努力提高理论知识和熟练地掌握了各项临床操作技能。较好的完成了各级院领导布置的各项护理工作，在同志们的关心、支持和帮助下，思想、学习和工作等方面取得了新的进步，现总结如下：

>1、护理质量稳步提高

根据护理质量管理标准的要求，认真履行护理职责，严格执行各项规章制度，提高护理水平，确保医疗安全。护理人员在工作中注意了自己，是否认真执行了各项制度，使环节质量有了提高。全年无严重差错事故的发生。

>2、提高了护理人员的素质

完成了医院下发的各级护理人员培训考核要求，在组织参加院内的业务学习的同时，认真地进行科内业务学习，进行护理理论提问及操作考试，合格率为100%。

>3、加强了护理人员医德医风建设

做好护理人员的职业道德教育工作，注意充分调动护理人员的积极性，端正护理人员的工作和服务态度，增强护理人员工作的信心与自豪感。

>5、较出色地完成了护理任务

坚持以“病人为中心”，以“质量为核心”为病人提供优质服务。认真地完成了上级下达的各种任务。

>6、存在的问题

1、个别护士无菌观念不强。

2、由于病房条件有限，所致优质护理工作开展难度较大。

3、护理书写欠规范，个别的交班报告书写字迹不清晰，有涂改。

4、由于护理人员较少，基础护理做的不是很尽人意。

5、由于病房条件有限，病房的管理也尚不尽人意。

当然，我身上还存在一些不足有待改进。比如，在学习上，有时仍有浮躁的情绪，感觉要学的东西太多，心浮气躁，尤其是在遇到挫折时，不能冷静处理。在工作上，有时存在着标准不高的现象，虽然基本上能履行自己的职责和义务，但是在主动性方面还有待于进一步提高，这都是我今后需要改进和提高的地方。

在已经过去的一年里，要再次感谢院领导、护士长的教育、指导、批评和帮助，感谢同事们给予的关心和支持。回顾过去，有许多进步和提高，同时也存在一些不足;展望未来,理应当发扬自身的优点与长处，克服不足。为了医院的美好明天而贡献自己的一份力量!

虽然一年来，因院领导的重视、支持和帮助下，护理工作取得了一定成绩，但也存在不足之处。新的一年即将来临，我们决心继续在卫生局及医院的领导下，明确工作目标，扎实工作，加强人才培训，把医院护理工作推上更高的一个台阶。

**护理支持系统工作总结4**

20xx年上半年以来科室领导积极带领，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，把优质服务作为护士们的天职和本分，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20xx年上半年我科开展“优质护理服务”活动中做的一些工作总结如下：

一、指导思想

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，组织制订优质护理服务工作计划计划。深化“以病人为中心”的服务理念，以“迎接等级医院评审”为契机,以提升护士职业素质、优化护理服务为主题，努力为患者提供无缝隙、连续性、安全、优质、满意的护理服务。

二、理清思路、切实落实各项工作

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。

三、切实落实各项工作

1、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。

2、实行护士分层级管理，按护士能力、患者病情、护理工作量的大小实行以病人为中心的人员组织结构和护理分工，每组护理人员按病人分工,责任到人。使护理工作真正做到为病人提供整体的、连续的、满足病人需求的护理服务。

3、改革护理排班模式：根据科室疾病护理特点、集中护理时段、护士工作能力等，倡导弹性排班制，确保基础护理工作落到实处，保证护理工作的连续性和工作质量。

(1)推行午间连班制：保证集中治疗时段护士人力充足配置。

(2)倡导双人夜班制：确保薄弱时段护理质量安全。

4、严格基础护理的落实：如为病人剪指甲、梳头等，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。

5、责任组长每班对本班基础护理工作进行检查，护士长不定期检查，找出存在问题，进行原因分析，提出改进措施。

6、护士每天进行电话随访，科室每月进行电话回访小结。

7、关爱护士，提高护士职业忠诚度

(1)每月召开护士会议1次，认真听取意见，充实管理，促进和谐。

(2)探讨护士绩效考核和激励机制。在原有护士绩效考核经验基础上，进一步完善并细化考核内容，将考评结果与护士薪酬分配、晋升、评优等相结合。

四、建立监督机制，持续改进服务质量

**护理支持系统工作总结5**

从8月5号正式进入济南精神病院工作那天开始，至今已经过去了三个星期。回想这并不算长但因为涵盖了初次体验、正式上岗等诸多含义的日子，自己的感受还是倍加深刻的。

记得第一次去精神病院，我和蒋玉珍同工是坐81路公交大巴去的，因为害怕迟到，所以提前查询了线路，然后提前了好几个小时就出发，然而并没有公交车是直接到医院的，通过问路步行十多分钟我们终于找到了医院......初次见面，医院给我的感受真的是太过安静，实在不像我平时所了解的医院。

在8月5号的下午，我们正式向精神病院办公室吴主任处报到，在简单交谈后，\_主任也正式与我们见面，并向我们简单介绍了医院的情况以及医院对我们社会工作员到来的欢迎和重视。从当天下午到8月9号(含休息日)原医院社工张利萍师姐对我们进行了岗前培训。培训内容包括：医院概况，市民政局工作内容，“贴心民政”中涉及医院的部分，医院具体科室设置及职责所在，医院社会工作科的工作内容，精神病病员的接收、照顾、管理情况以及医院针对老干部、老军人所开展的疗养工作情况等等。

在详细的熟悉了解医院情况后，杨主任再次与我们进行了交谈，并让我们拿出了具体的工作计划书。与此同时我和蒋玉珍在帮助完成办公室工作的基础上，开始进入疗养科，针对当前来疗养的8位抗美援朝老功臣开展工作，这包括：与老人聊天，了解他们的经历、想法以及对疗养生活的要求等;配合疗养科老师们开展适合老人的小游戏小活动，如篮球击瓶比赛、打乒乓球、打麻将等;帮助照顾老人进行查体等等。由于医院女病员的不断增多，护理工作难度的加大，杨主任安排我们进入了医院第五病区即医院女病区。这样的安排，主任也是出于让我们更加全面了解精神病院、精神病人的考虑。

然而第一次面对如此众多(73人)的精神病人我们还是恐惧和忐忑的，很庆幸的是有那么多的医生护士老师们及时的与我们进行交谈，教导我们关于精神病的知识，与病人沟通的方式，消除我们的害怕心理。至此我们已经在病房工作了两个星期。

回想这一阶段的工作，从最初的兴奋到后来的茫然再到现在的慢慢清晰，我想我也经历着由理论走向实践、由空想走向脚踏实地的过程。记得最初医院领导经常问我们来到医院后想要做些什么，想要怎么做，自己当时真的是茫然的，那是因为不了解更是因为没经验。然而当看到医院社会工作科的办公室，听到好多人谈论新来的社工时，心里还是很激动的，这至少表明医院是支持社工的，同事们也是知道社工的。这是在此工作了一年的张利萍师姐的功劳，她为我们将来工作的开展打下了如此好的基础。

与此同时，对于工作我也有自己的好多设想。比如：(1)建立医院社会工作的档案，进一步扩大社工的影响。想着要及时记录社工科的每一次工作进步，在医院设立宣传社工的小黑板，让工作人员、病人家属知道社工的存在，社工可以帮助他们做些什么等;(2)进入医院周围的社区开展活动，比如宣传精神病的预防、护理知识、医院的情况等;(3)在医院工作人员中展开工作。如根据情况适当尝试改变坐班车是大家固定的座位安排、餐厅里吃饭时的座次，从而加强大家的交流，促进关系的和谐;(4)尽可能的寻找有需要的病人家属开展个案、小组工作等;(5)针对休养老军人开展的老年服务工作等。

工作中除了不断努力还是有好多困惑和想法的，比如：

(1)不知道如何针对精神病人开展社会工作。精神病人本身所患疾病的特殊，决定了不能有太多的情绪波动，所以我们不能谈他们的家事，不能问他们的困难事。而且因为病人身体情况的虚弱，知识水平的局限，可以开展的小活动如体操锻炼都很少。所以，我真的很想了解更多的关于在精神病院工作的知识。

(2)病人来源地特殊性使得开展针对病人家属的活动变得困难重重。济南精神病院隶属民政系统，这决定了它所接收病人的救助性质。因此大部分病人来源于流浪人员、三无人员等，很多人甚至不知道自己的名字更谈不上有家人联系。这让我原本设想的针对病人家属开展的情绪抚慰、支持等服务找不到对象。当然也是有病人有家属的，但目前还没有得以联系。

(3)工作过程中的忐忑。在精神病院的病房里，病人和医生的关系不仅仅是医患关系，还有更多的温暖存在。然而病人病理的特殊使得好多时候护士们是需要大声训斥来引起病人的注意并维持秩序的，更进一步的说，可能这也是医生护士维护自己安全的一种方式。但我和蒋玉珍至今都没有吼叫呵斥过病员，我们总感觉社工的理念不允许这样做，我们要把他们作为平等的人看待。可是有时候自己也感觉很迷惑，因为我们的尊重更多的是被漠视，甚至还因此被病人以为是“好欺负”，受到一些无理的动作对待。

我知道只有根据工作环境的实际，找寻适当的接入点才有可能做出好的成果，我愿意为我所追求的社工不断适应、不断克服、不断努力!

**护理支持系统工作总结6**

20xx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结一致，紧密围绕创建三级精神病专科医院为工作重点，结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，结合临床科室持点，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xx份，护理文书合格率达到了xx%。

(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。护理部结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、

总结经验，目前x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xx人次，带教实习护士x人，荻海医院进修护士x人;接待护理同行来院参观87人次，接待卫校生来院做义工xx人次。

(二)选派x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x名护士到香港学习精神病社区康复护理，x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x次，护士服务礼仪培训1期，护士职业素质教育x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xx护长、xx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“xx创新能手”称号，xx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%，全院平均成绩分，合格率为。

>七、改进服务流程，改善服务态度，切实做到以病人为中心

(一)优化护理人员结构、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xx人次，家访xx人次，回访率达xx%。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xx人次，平均满意度xx%。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，有效投诉为0，护理满意度比去年提升，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，xx2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，这对全院护士都是一种激励和鼓舞。

(三)20xx年x月x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)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。

(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。

**护理支持系统工作总结7**

这年是不平凡的一年，护理部紧紧围绕质量、安全、服务的宗旨，继续引申医院管理年活动，进一步完善各项规章制度，改进服务流程，改善住院环境，把追求社会效益，维护群众利益，构建和谐护患关系放在第一位，加强护理质量控制，加大护理监督力度，重视护理骨干的培养，优化护理队伍，强化三基三严训练，狠抓业务管理，内强素质外塑形象创造性地开展工作。一年来，在院领导的正确指导关心支持下，在各科室的密切配合下，圆满完成各项工作，现将全年护理工作做如下总结。

一、强化法律意识，严格制度落实，保障护理安全

1、增强护理人员的法律意识、证据意识、防范风险意识，新的《护士条例》颁布后，及时组织全员护士进行专项培训及解读，5月份选派专人(护理部急诊室2人)参加\_在省厅组织的条例培训，使护理人员进一步了解了自己的权力和义务，为更好地履行职责，依法行医，提供了依据，做到知法守法，更好地应用法律武器维护自身及他人利益，目前全院护士持证上岗率达100%。

2、严格核心制度的落实今年以来，护理部重点在查对制度、执行医嘱制度、交接班制度、护理质量缺陷登记报告制度、分级护理制度五项核心制度的执行上下功夫，护理部深入科室严格考核，现场抽查，实地进行医嘱查对和交接，掌握制度落实情况，通过两周的检查落实，使护理人员真正理解了核心制度的，懂得了如何用制度指导实际工作。认真落实护理质量缺陷登记报告制度，鼓励护理人员及时上报护理不良事件，展开缺陷文化分享，结合借鉴护理不良事件典型案例，紧密联系工作实际，组织进行讨论，查找原因，吸取经验教训，提出整改措施。今年护理部对分级护理制度执行不严导致的缺陷、护理文书记录不真实所引起的缺陷、病人在转科及辅助检查途中存在的缺陷、医嘱查对环节上的缺陷这四件案例，组织召开护理质量缺陷讨论会，全院护士都受益非浅。

3、在医院组织的医疗质量百日安全整治活动中，制定安全目标及考核细则，严格落实，层层签订护理安全责任书，责任到人，更进一步增强了大家的法律意识、安全意任意识。

二、强化管理，提升护理质量

1、加强护理管理队伍建设，努力提高护理管理水平，充分发挥护士长的主观能动性，鼓励年轻护士长开拓思维，勇于创新，做到科科管理有特色。各科根据自己的特色，制定了长期医嘱治疗、处置、执行明细表，设计了化验单收送交接表格，责任护士建立起随身携带记录本，在观察、治疗和沟通时，随时发现问题做记录，使书写病例既避开治疗高峰期，又能保证文书记录的真实、客观、准确性，保证了护理工作的有序无误。

2、强化护士长的管理意识坚持护士长例会和护士长夜查房制，将年计划、月重点、周安排及时安排部署，组织实施，今年在以往护士长常规夜查房基础上制定“一日查房一重点”，做到重点突出，督促有力，加大了例会精神的贯彻执行力度，有效提高了护理质量，确保了护理安全。加大了对护士长目标管理的考核，明确护士长工作流程及考核标准，确立其在科室质量管理中的关键作用，有效提高了护士长预测—控制—改进工作的能力，同时悉心指导新上任护士长工作，帮助她们在较短的时间内承担起科室的护理管理工作，护理部深入科室督促引导护士长合理安排每日工作，制坚持一日四查房，重点对新入院、手术前后和危重及生活不能自理、有发生医疗纠纷潜在危险的病人，进行督导检查，掌握护理工作落实到位情况，加强环节质量控制，减少了护理缺陷的发生。

3、加强护理人力资源管理护理人力资源管理实行全院一盘棋，护理部围绕“挖掘员工潜能、发挥最高效能、创造最大价值”的管理理念，科学合理调配人力资源。工作上严要求，生活上细照顾，实施人性化管理，指导科室弹性排班，加强节假日、休息日、中午及夜间值班期间，繁忙、易疲劳时间的护理人力配备，排班做到新老搭配，相互协作兼顾人员素质和技术水平高低的合理分配，发挥其互补性，对一些家庭有特殊情况，健康状况差，待产和哺乳期的年轻护士，班次上给于照顾，使她们能工作家庭两不误。充分调动护士的积极性和主观能动性，创造工作的和谐氛围，增强了管理效能，有效提高了护理群体质量。面对上半年我院外科病人居多不下，下半年内科病人持续增加，护理人员紧缺的状况，，护理部统筹调配护理人员10余次，使有限的人力资源得到优化组合，满足了临床工作需要，确保了护理安全。

4、强化护士长开源节流的管理理念今年美国的金融危机已波及到中国，医院不可避免地受到冲击，护理部要求护士长开拓思维，创新理念，开源节流，树立安全责任和危机意识，寻求科室发展之路，团结一心，共度难关。

三、健全完善各项规章制度，保证护理环节质量

本年度重新制定完善了重点环节护理管理程序既应急流程，科室下发了病人安全10大目标，组织全院护理人员学习，保证了护理人员有章可循。

1、制定了防范住院患者跌倒制度及各类导管防脱落制度。

2、完善了查对制度打破了以往重形式轻落实的弊端，重新设计了新的医嘱查对登记表，严格一日三查二签字一审核，有效杜绝了医嘱转录、执行过程中的疏漏，护理部用了两周时间进行检查落实。强化了环节质量。提高了护理质量。

3、完善了各环节交接质量，设计了院前急救与急诊室、急诊室与病房、手术室与科室、产房与母婴同室病人交接记录表，危重病人电话预约，病人转运途中加强病情观察与急救护理，准确记录了患者在转运过程中的用药、处置、检查等，强化了护理人员的责任心，降低了危重患者转运交接过程中的风险，体现了治疗处置的连续性，确保患者的病情得到及时有效的救治。

4、完善了护理会诊制度充分发挥各科室间的协作性、互补性，调动本院人才，解决了护理中的疑难问题，提高了护理质量

5、完善了紧急状态下护理人力资源调配方案，健全了急救体系，提高了急救水平。

6、规范了护理文书书写护理部将9月份定为护理文书质量控制月，对运行中的病历和已归档的病历，开展了护理文书质量控制，组织全病区护士长，从各科抽取危重、典型、疑难病历进行了为期一周的交叉点评，在认真总结分析的基础上，梳理共性、个性问题，召开全院护士专门会议，分析原因，进行讨论，院内统一规范，达成共识，强化督导落实，使护理文书质量进一步提高。

7、规范床头卡的设置统一了加床床号，治疗台设置了与病室床号、病历夹一致的编号，有利于查对，有效地避免了查对环节的差错，今年购置了腕带识别标志，在三起突发公共事件中，应用于急诊急救时快速、准确设别病人，保证了治疗及时到位。

四、落实人才培养计划，提高护理人员整体素质

1、年内共招聘护理专科学历人员人、本科人，护理队伍梯队建设更趋于合理，我们对护理人员的培养以“年轻护士全科化”为导向综合培养，按计划进行科室轮转，重点加强基础理论及基本操作技术的提高，使年轻护理人员理论与实践相结合，掌握多学科知识，从容应对紧急状态下跨科室人力资源的调配。

2、为适应护理临床重点学科专科建设特色的需要，有计划地选派业务能力强，认真负责的护理骨干外出进修学习，今年选派神经内科、急诊科5名护士赴省人民医院进修学习;有余人次护理人员参加了省内外护理业务和管理培训，为医院注了入先进的护理管理理念，推动了我院护理理论和技术的创新。

3、注重培养高学历年轻骨干护士，有意识的培养第二梯队，苦练基本功，加强护理理论及技术操作培训，护理部通过提问、抽查考核等形式，培养他们观察问题和处理问题的能力，鼓励他们在岗讲协作—发扬团队精神，下班忙充电—提高自身业务素质，开拓思维，勇于创新，把学历价值转化为工作价值。

4、按计划对各级护理人员进行三基训练和专科技能培训，全年共组织护理查房12次，护理业务学习12次，内容为基础理论知识，院内感染知识，护患沟通技巧和专科知识。年内组织全院护士进行了密闭式静脉输液、无菌技术操作等15项护理技能培训，在强化三基培训的同时，强化急救意识，提高抢救水平，对低年资护士又专门进行了急救知识技能的强化培训考核，和为期两周的礼仪培训，提高了全院护理人员的整体急救水平，进行了进一步提升护理服务品质。

5、充分调动护理人员组织参与、竞争争优的积极性国际护士节来临之际，全院开展了护理理论及技能比武，选派优秀者参加地区组织的理论知识竞赛和技术比武，郝黎杰取得了吕梁地区单项操作比武的三等奖，我院护理部被吕梁地区卫生局评为护理先进集体，被吕梁地区妇联会授予三八红旗手。全院对评选出的10名十佳护士和15名优秀护士，理论和技术操作考核前三名的护士，进行表彰奖励。

6、继续实行在岗培训和多渠道学历培训和相结合聘请专家来院授课，医院组织业务学习。鼓励护理人员自修及参加各种培训，截止今年底已有人获专科学历，人获得本科学历，11月份我院16名中级护理人员参加高级职称考试，15人以优异成绩达标，我院护理人员扎实的理论技术水平得到肯定。

五、创新环境更好的提升服务观念提升服务质易

1、规范病房管理，建立以人为本的住院环境

今年急诊科与内科搬进新改造的楼，使住院环境更加幽雅、舒适。好的环境需要有好的管理，护理部加大对病区管理的检查力度。全院病区管理质量同步提高。

2、全院积极开展温馨周到的护理服务为住院患者24小时提供热水，全病区设置了晾衣架，儿科、妇产科提供了尿布风干服务项目，神经内科为重症病人成立了专门的护理小组，开展无陪护理，全院开展了多说一句话服务，即、“治疗前多解释一句”，“治疗后多安慰一句”，“出院时多关照一句”，以拉近护患之间距离，降低护理纠纷的发生。年内护理服务满度调查，满意率达。

**护理支持系统工作总结8**

>一、认真做好护理基础工作,严格执行各项规定

我们认真做好护理基础工作,严格执行各项规定及操作流程。首先,每班护士对门诊患者静点药品认真核对批次效期和质量;每月护士长、分管护士核对药品以及定期查卫材,对于病人自带药品一律拒绝静点。其次,狠抓三查七对。定期和不定期检查各项护理制度的执行情况,实现了全年护理差错率为零的目标。

>二、加强院内卫生管理,做好消毒隔离工作

静点室、采血室等部位的管理,坚持每日消毒液定时更换,并对消毒液浓度每日定期检查测试,每日紫外线空气消毒两次,保证门诊病房无交叉感染。其次,加强了医疗废物管理,按医院内感染管理标准,完善了医疗废物管理制度,组织学习医院感染防控知识手册。

>三、加强培训从严考核,提高护理队伍整体素质

每月组织社区护士进行理论知识及技能操作培训，通过认真培训和严格考核,做到理论联系实际,从而提高护士的基本技能和实践技能,为认真做好护理基础工作打下了坚实的基础。

>四、积极开展优质服务工作,落实各项便民服务措施

在认真做好基础工作的同时,牢记医院热忱服务的宗旨,坚持以病人为中心,把改善服务态度、规范医疗行为,提高护理服务质量落到实处。首先为方便患者，安装床头呼叫器；其次下午结束门诊前如遇病人多或病人有特殊情况不能按时静点的,护士则延迟下班,直至输液结束；为老年人及慢性病人体检者设立体检排号板，保证体检能够有序进行。

>五、做好健康教育工作,提高社区居民健康水平

为进一步完善社区健康教育体系,组织开展多种形式的健康教育与健康促进活动,广泛普及重大传染病和常见、多发、慢性非传染性疾病防控知识,进一步提高社区居民群众健康知识水平和自我保健能力。

>六、坚持规范管理,营造良好护理环境

在工作中我们坚持团结协作,妥善处理各方面关系,营造良好内外部环境。一是对护理人员合理分工和排班,特别是在中班和节假日期间实行弹性排班管理；二是按照医院要求规范各项护理表格;三是努力保持良好的医德医风,尊重病人,提高护理人员的主动服务意识。

>七、护理指标完成情况

社区护理工作量完成情况如下:静脉输液7300人次,预防接种7895人次,采血2986人次,老年人及慢性病人体检 2498? 人次。

今后,我们将竭尽全力、努力工作,在护理部的正确领导下实现护理工作再上新台阶！

**护理支持系统工作总结9**

>一、基本情况

共有护理人员20人，其中在编人员有6人，合同护士有14人。学历结构：本科学历有3人（有学士学位证有2人），专科学历有8人，中专学历有9人（并都在读专科）。职称结构：主管护师有1人，护师有4人，护士有15人，全部取得护士执业资格证。

>二、完成工作情况

（一）全年完成住院病人护理2680人次；一级护理病人690人；危重病人502人；完成护理满意度调查12次，平均满意度97%。

（二）认真落实护理部按照《二级综合医院等级评审标准实施细则（20xx版）》完善制定的护理管理制度和考核标

准，结合儿科实际，制定科室护理制度、护理应急预案、护理质量考核标准等，认真督促落实，有效促进科室护理管理的规范。

（三）优质护理服务工作

按照护理部提出的开展优质护理服务工作要求，继续巩固各项优质护理服务工作成果。

我科对病人的健康宣教覆盖率为100%，为患儿家属提供安全、优质、满意的护理服务，每月定期召开工休座谈会及病人满意度测评，对患儿家属提出的建议及意见在每月的护士例会上进行反馈，对存在的问题及时整改，努力实现“患者满意、社会满意、政府满意”的三满意目标。

（四）狠抓核心制度的落实

按照护理部要求，严格要求科室护理人员认真落实各项护理核心制度，护士长及科室二级质控定期或不定期对查对制度、值班交接班制度、输血安全制度、分级护理制度、消毒隔离制度等抽查考核，将考核结果与季度绩效、年度考评挂钩，做到核心制度无折扣落实。

（五）加强护理质量控制，保证护理质量。

1．每月按照《砚山县人民医院护理质量考核标准》对科室进行护理质量检查，检查结果与科室季度绩效挂钩，及时进行护理质量分析反馈，寻找原因，提出整改措施，不断提高护理质量。

2.规范科室质控的检查和记录，护士长及科内质控小组，每月月末对各项护理质量自查自纠，质控内容：分级护理、消毒隔离、病区护理安全管理、普通病区管理、护理文书书写、责任制整体护理、优质护理、急救药品、物品管理、新生儿护理质量、母乳喂养、科室培训的理论及技术操作，并根据检查结果进行分析、查找原因，提出整改措施，护士长及科内质控小组每周再次针对突出的问题进行检查，保证科室护理质量的持续改进。

3．护理质量控制各项指标完成情况：

（1）基础护理合格率97％；

（2）急救物品完好率100%；

（3）危重、一级护理合格率98%；

（4）护理文件书写合格率；

（5） 健康教育覆盖率100%；

（6）住院患者的满意率97%；

（7）无菌物品灭菌合格率97%；

（8）常规器械消毒合格率100%；

（9）科内护理技术操作合格率100%；

（10）科内理论考核合格率100%；

（11）科内压疮发生率“0”；

（12）事故发生率“0”；

（13）新护士上岗培训率100%；

（六）护理安全

1．护士长每天深入病房探望患儿，与患儿家属进行相关的宣教及有效的沟通，并参加每天的床头交接班，掌握重点病人病情并给予指导，对新入院、新转入、急危重病人重点环节督促检查和监控，及时发现护理安全隐患，及时处理，保证护理安全。

2.加强护理文书书写，要求做到准确、客观及连续，护理文书是判定医疗纠纷的客观依据，积极组织科室护理人员认真学习电子病历书写规范，要求护理人员在书写过程中要认真斟酌，能客观、真实、准确、及时、完整的反映病人的病情变化，嘱护士下一班检查上一班记录有无纰漏，质控小组定期检查，护士长每天早上检查护理记录单，并定期和不定期检查在架病历及出院病历终末质量检查，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，并继续监控。

3．加强对护理不良事件报告管理，科室共发生护理不良事件3件，并针对每起不良事件及时组织科室护理人员进行讨论，分析发生的原因。吸取教训，提出改进措施。

4．完善急救药品、急救器材管理。对科室抢救车严格做到“五定一及时”，护士长及急救药品、急救器材管理员每周进行药品、物品的检查及清点，保证标签醒目，卡片目录与车内药品一致，无过期。保持急救器材功能完好，随时备用。

5．加强对高危药品、毒麻药品的管理。严格按照国家规范设立双锁保存柜，定基数，设立醒目标志，并严格执行交接班，护士长及药品管理员每周进行检查，保证药品使用的安全性。

6.加强科内感染管理，重点是消毒隔离内容，如病房及医疗废物的管理，对病房每日定时通风，用含氯消毒剂拖地和擦拭，保持病室安静、整洁、空气新鲜，做到同一病房收治同一病种，认真落实手卫生消毒规范依从性及出院终末消毒。完善医疗废物管理制度，组织学习医疗废物分类及医疗废物处理流程，护士长及科室二级质控人员适时监控科内护士，督促其认真履行自身职责，使院感监控指标达到质量标准。

（七）科室获奖情况

通过我科护理人员共同的努力提供的优质服务，年度内科室共获得患儿家属赠送的一面锦旗及六封感谢信。护士节，在科室医护人员团结一致、不辞辛苦的努力下，科室获得院内组织的以“医患沟通”为主题的表演科室评比集体二等奖，获得全院护理技能比赛科室集体优秀奖。

>三． 存在的问题

一年来，在院领导、护理部的领导下，全科护理人员认真学习，严格管理，具体落实。通过更新服务理念改善。

服务态度，加强护理管理，使儿科的护理质量有了明显的提高，病人满意度日渐上升，经济收入也有了相应的增长，但仍然存在着很多不足，如低年资护士多，理论功底不扎实，健康宣教、护患沟通不到位，穿刺技术有待进一步提高，业务学习缺乏自觉性，服务态度有待进一步改善等，今后我们将以严谨的工作态度、更好的服务质量、加倍地努力工作，不断树立儿科服务品牌及口碑，使儿科护理工作更上一个新台阶。

**护理支持系统工作总结10**

这一年，内三科护理组认真执行及落实本年度护理计划，按医院护理服务质量评价标准的基本要求及标准，完善各项护理规章制度，改进服务流程，改善住院环境，加强护理质量控制，保持护理质量持续改进。现将20xx年护理工作总结如下：

>一、落实护理人才培训计划，提高护理人员业务水平，不断开展新技术

对各级护理人员进行三基培训，学习各种护理风险应急预案及护理核心制度；更新护理知识及定期考核；学习及接收护理新知识及新技术，提高护理人员业务水平。

科室内新购置了机械排痰仪和呼吸机，并对全体护士进行培训，人人掌握。科内11月份成功开展了脑梗塞溶栓术，效果显著。积极参加了本年度医院组织的急救技术比武，并荣获三人心肺复苏一等奖的好成绩。科室护士长吴幸娜在《丁苯酞治疗轻、中度血管性痴呆的有效性及安全性临床研究》中获漯河市科学技术进步奖二等奖。吴幸娜在期刊《健康指南》发表《内科护理沟通中存在的问题和对策》论文一篇。

>二、改善服务流程，提高服务质量

规范接待新入院病人服务流程，推行服务过程中的规范用语，为病人提供各种生活上的便利，广泛听取病人及陪护对护理服务的意见，对存在的问题查找原因，提出整改措施，不断提高服务质量。

>三、完善各项护理规章制度及操作流程，杜绝护理差错事故发生

每周护士会进行安全意识教育，查找工作中存在的\'安全隐患，提高整改措施，消除差错事故隐患，认真落实各项护理规章制度及操作流程，发挥科内质控小组作用，定期和不定期检查各项护理制度的执行情况，杜绝护理差错事故发生。

>四、加强和提高护理文书书写质量要求，力求做到准确、客观及连续

护理文书也是法律文书，也是判定医疗纠纷的客观依据，在书写过程中每位护士都能认真的根据自已所观察到病人情况进行书写，能够客观、真实、准确、及时、完整的反映病人的病情变化，不断强化护理文书正规书写的重要意义，使每位护士能端正书写态度，同时加强监督检查力度，每班检查上一班记录有无纰漏，质控小组定期检查，护士长定期和不定期检查及出院病历终末质量检查，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。

>五、规范病房管理，建立以人为本的住院环境，使病人达到接受治疗的身心状态

病房每日定时通风，保持病室安静、整洁、空气新鲜，对意识障碍病人提供安全有效的防护措施，按分级护理标准护理病人，落实健康教育，加强基础护理及重危病人的个案护理，满足病人及家属的合理需要。

>六、急救物品完好率达到100%，急救物品进行“四定”管理。

每周专管人员进行全面检一次，护士长每周检查并不定时进行抽查，保证了急救物品始终处于应急状态。

>七、按医院内感染管理标准，重点加强了医疗废物管理，组织学习医疗废物处理流程，院感监控护士能认真履行自身职责，使院感监控指标达到质量标准。

>八、业务指标完成情况

全年入院病人1402人次，出院病人1396人次，静脉输液10225人次，各种注射4556人次，输血53人次，心电监护272人次，收治危重病人204人次，抢救病人44人次，抢救成功44人次。

>九、工作中还存在很多不足

1、基础护理落实不到位，个别班次新入院病人卫生处置不及时，卧位不舒适。病房管理有待提高，病人自带用品较多。

2、个别护士无菌观念不强，一次性无菌物品用后处理不及时。

3、学习风气不够浓厚，护理文书有漏项、漏记、内容缺乏连续性等缺陷；健康教育不够深入，缺乏动态连续性。

>十、明年展望

我们在保持原有的成绩的基础上，将继续努力：

1、继续加强业务技能学习与培训，提高护理技能水平；

2、进一步完善护理服务流程与质控方案并认真贯彻执行；

3、加强基础护理的落实，加强病区安全管理，创优质护理服务；

4、健全护理“质量、安全、服务”等各项管理制度，各项工作做到制度化、科学化、规范化。

5、强化内涵建设，不断提高护理队伍整体素质，建设医德好、服务好、质量好的护理团队。6、坚持“以人为本”的服务原则，使护理服务更贴近病人，贴近群众，贴近社会，满足人民群众日益增长的健康需求，创优质护理服务效益，让群众满意。

**护理支持系统工作总结11**

20xx年在医院各级领导和护理部的关心支持下，我科继续以病人为中心，以发挥中医特色优势为主题，深入开展优质病房建设，为病人提供安全，有效、 方便 、价廉的医疗服务为服务宗旨，外科全体护理人员圆满地完成了院领导交给的各项任务，回顾过去一年，主要做了以下几方面的工作。

>一、 认真落实各项规章制度

1、组织全科室护士学习本院关于开展创建优质护理服务示范病房活动实施方案及各项应急预案。护士通过学习，认真履职将学习内同运用到日常工作中，养成了良好的工作习惯，确保了病房的护理安全。

2、严格执行规章制度，明确了各位护理岗位责任制如责任护士、办公班护士等各尽其责，责任到人，按其分工，杜绝差错事故的发生

3、坚持查对制度。医嘱班班查对，每日责任组长连同责任护士总核对一次，并有记录。

>二、 重视提高护士整体素质，优化护理队伍

1、继续落实护士行为规范，在日常工作中落实护士文明用语及人文关怀，加强护患沟通，构建和谐护患关系。

2、狼抓“三基”及专科技能的培训及急救知识的培训，定期检查，人人过关，每月科室质控组有计划的对科内护士进行护理技能考核，通过一年来的三基三严培训，使护士的业务水平不断提高。

3、继续开展健康教育，对住院患者发放满意度调查表，定期与不定期测评，满意度调查 结果均在95℅以上，并对满意度调查中存在的问题提出整改措施。

4、严格执行护理文书书写制度，责任组长对护理文书进行抽查，

护士长每天随机检查护理病历，在环境质量上，注重护理病历书写的及时性及规范化。

5、每月坚持开展护理病历讨论，针对护理难疑病例，全科护理展开讨论，各持已见，提高了护士对疑难危重病人的护理水平。提高了对护理问题的预见性及应对能力。

6、定期召开病人工休座谈会，对科室存在的问题进行讨论，发扬外科团体合作精神。

>三、 加强院内感染管理

1、严格执行了院内管理领导小组制定的消毒隔离制度。

2、一次性用品使用后分类放置，并定期检查督促，对各种消毒液、浓液定期测试检查，实行一人一针一管一止血带。

>四、 加强护士素质教育，积极开展人性化服务

1、科室内年轻护士为主要力量，为我科增添了朝气，注入了新鲜血液。针对病房年轻护士多，处理纠纷等突发事件的经验相对不足，更加注重对护士沟通能力的培养。利用护士会等鼓励护士参加讨论，以培养其沟通能力，教会年轻护士学会处理问题。

>五、 积极开展优质护理示范病房，实施人性化护理。

我科从11月开展优质护理服务工程开始，科室定期组织召开护士会，将相关的精神传达到每一名护士，向大家说明开展这项工作的意义，取得了科室护士的认可。同时科室也积极行动起来，在工作安排上做了调整

1、重新规划了各班职责，由责任护士负责患者的一切处置、病情观察、健康宣教及责任组长、护士长监督、检查的层级管理模式。

2、积极组织科室护士参加护理部组织的护理技术操作，保证为患者提供优质的护理服务。

3、加大病房安全管理，病房制定了细致详尽的安全教育警示牌，预防可能发生跌倒、防盗等案件，保证患者住院期间安全。

六、积极做好教学及教研工作，提高带教水平

1、针对实习同学实施固定带教老师一对一责任制带教，做到入科教育、出科考核。

2、鼓励全科护士加强专科知识及业余知识的学习。

存在问题：

1、由于护理人员流动性大，所掌握的专科知识不全面，与病人勾通的内容缺乏。在来年需加强培训。

2、基础护理个别不到位，病房管理还需加强。

20xx年即将来临，面对20xx年，我们充满了信心，在肯定成绩的同时，我们也应该清醒地看到存在的不足，在管理意识上还要大胆创新，持之以恒，我们将在今后的工作中加以整改和落实。

**护理支持系统工作总结12**

回顾过去、展望未来，在领导们的支持和关注下，我院护理工作按20xx年初拟定的“全面规范管理思路”逐步有计划地、有效开展和实施，不断夯实各医院护理管理和基础护理质量，提高社会效益和经济效益。现具体总结如下：

>一、抓护理管理规范制度建设

制度是规范行为的保证，制度是一切顺利、成功行为的前提。

1、组织医院护理人员认真学习十六项护理核心制度、

2、按拟定的护理管理规范思路建立或完善约十个护理管理管理文档，包括：护理制度、护理常规、护理文件、护理培训、护理质控、护理会议、护理文书、院内感染、护理考核、护理表格等文件夹。

3、根据本院实际建立和完善护理人员具体岗位职责及具体工作内容；护理业务与行政查房记录表；各种使用中的治疗仪器建立书面告知或治疗书面注意事项。

4、对专科疾病护理常规和专科操作常规正在进一步补充和完善当中。

5、针对\_对护理文书书写规范的更改要求，按规范模板建立规范护理文书书写规范相关表格。

>二、抓急救及危机意识护理建设

1、随着国家卫生护理事业的高速发展，医疗护理行业成为高风险职业，由于人民对医疗护理的需求日益提高，医患矛盾也日益突出，看病难、看病贵已经成为目前我国主要社会矛盾之一。作乡镇卫生院，本着医道“救死扶伤”的精神，牢固树立急救和危机风险意识对医院保持可持续发展越发突显其重要性。因此做到：1、重视急救管理，规范抢救室定位与布局，完备各种基础急救器械和设备,医院急救工作是薄弱环节，因此，尤其要加强抢救车的配置与安全、科学、合理使用的管理工作，要求严格执行抢救物品的“五定一保持”制度，保持抢救室或车内各种物品均处于完好备用状态。

2、建立与抢救车实际相符的平面示意图便于实施急救使用，抢救车设有专职责任人，每天负责全面清点、消毒各种急救物品和药品，确保达到完好备用状态。建立抢救、危重护理记录单和急救登记本，建立抢救室内各种仪器设备性能良好及维护保养登记本，每天检查按时登记、及时排除故障，杜绝各种差错、事故发生。

3、要求医院护理人员急救培训。规范心肺复苏全部理论和操作培训内容，心肺复苏的考核标准等，要求护理人员人人培训、人人过关。

4、建立全套医院应急预案，并建立相应培训演练记录表格，要求定期组织护理人员学习相关知识，提高应急和危机处理意识。

>三、抓护理培训与考核建设

1、在去年建立的护理培训体系的框架基础上，进一步细化、规范护士培训及在职继续教育培训体系，使之符合国家护理管理要求。具体包括：①新护士岗前培训相关表格记录②在职护理人员的分级培训及年度培训计划表格模板、技术人员档案记录表③院感知识培训具体要求④护理人员“三基”理论考试（有卷）和操作考试、个人档案记录表和汇表表格法等。

2、护理部每月组织三基三严培训一次,业务学习一次,并组织相关的考试及考核。

>四、抓医院感染建设

医院感染不是护理工作，是全院性的工作，但是最终执行者一般都是各医院护理人员。因此，规范院内感染，归避风险，是每一位护理管理者工和的重中之重。试想，从宿州眼球事件，到暴发性肝炎，哪一桩不是因为我们的院感消毒隔离工作没有落实到位？因此，护理尤为重视院感控制，每次检查不是只看护理部表面工作，而是深入临床一线，具体到病房，查看我们实际的院感控制管理情况。很多管理者颇不以为然，认为小题大做，但是他们想过没有，千里之堤毁于蚁穴，管理就是为了防微杜渐，就是为了预见地把一些可能或已经存在的安全隐患消除在萌芽状态。没有差错事故是我们应该做到的，出现差错事故没有任何借口，就说明我们的管理者工作没做细、没有做到位。

“众人拾柴火焰高！”如果20xx年是全面发展的一年，那么20xx就是各个击破、精益求精的一年，是为更好地发展不断夯实护理基础的一年，希望在各位领导的正确领导和大力支持下，在大家的共同努力下，我院护理事业会更加灿烂辉煌！

**护理支持系统工作总结13**

>一、坚持“以人为本”的管理理念。

善于授权，激励下属，引导大家相互关心、相互爱护；变“科室管理”为大家“共同参与”。在工作中善于发现、挖掘每位护士的长处，并帮助部分同志扬长避短；在科室人员变动较大的情况下，使大家尽快彼此熟悉，以便于更好的工作。

>二、加强业务学习，努力提高肾内科的队伍素质。

加强岗位技能的培训与考核。积极组织护士参加科内及院内的培训，同时强调护士注重平时工作习惯的培养；鼓励护士自学，以不断增加自身理论知识水平。

>三、应急演练工作。

每季度科内完成应急演练一次。通过科内积极演练，医护之间的配合得到强化，同时提高了护理人员的应急抢救能力。

>四、深入开展优质护理服务工作。

对照20xx版优质护理服务评价细则不断完善科内工作，并在科内推广优质护理服务工作的理念

>五、完善各项规章制度、标准及流程，加强护理质量管理，杜绝护理差错事故发生。

1、坚持交接班制度，各班认真做好床头交接班。护士长坚持每日深入病房，参加床头交班，认真做好督察工作，及时处理、协调、解决临床护理管理和护理质量中现存或潜在的问题。加强了危重病人的管理，做到熟练掌握护理急救技术，抢救程序及抢救药械的使用，提高了危重患者抢救能力。

2、每月进行安全意识教育会，查找工作中的.不安全因素，提出整改措施，消除差错事故隐患，认真落实各项护理规章制度及操作流程。

>六、其他。

按时完成患者的满意度调查工作，针对相关问题积极进行整改，并按照医院的整体部署完成了本科室的相应工作。

>七、血液透析室的工作。

积极与相关部门沟通，协助科主任完成了血液透析室的改造工作，完善水处理间的改造工作。完成了血液透析机的操作培训，科内现有4名血液透析专科护士可独立操作。完成相关文件的建立，完善相关流程制度等。目前，血液透析室已正式收治病人，完成透析300余例，无差错事故发生。按时进行水质细菌、内毒素、空气培养等检测，无不合格情况。定时检测机器运行情况，发现问题及时与器械科沟通，均已及时解决。

>八、工作中细节问题总结。

1、基础护理有时候不及时，个别班次新入院病人卫生处置不及时。

2、健康教育有待进一步深入，动态连续性有待加强。健康教育的理念有待更新，病人及家属的参与意识有待加强，自我管理能力有待提高。

3、科内人员不足，经常一人兼任两岗，岗位职责落实上有所欠缺（一人无法同时进行两项工作）。

**护理支持系统工作总结14**

20xx年重症医学科二病区在院及护理部的正确领导下，围绕“三好一满意”这一工作思路，团结一致，扎实工作，较好的完成了各项目标任务。现将上全年工作情况总结如下：

>一、抓业务学习，促进人员知识水平提高。

科室根据护理部三基理论知识学习计划安排，充分利用业余时间加强三基理论学习，在每月的考核中均取得了较好的成绩。全科人员利用休息时间强化技能操作训练，达到心肺复苏、呼吸机使用、除颤仪使用等操作人人过关。另外，科室用晨会时间学习有关制度、流程、规范、常规，学习一项检查一项使各项学习落到实处而不流于形式。参加科与科、院与院、医生与护士多种形式的学术交流，培养护理人员独立工作、独立分析、独立解决问题的能力。

>二、抓制度落实，促进医疗安全。

严格落实护士长质量管理职责，加强工作过程中的安全管理，进一步优化、细化了护理工作流程，使每一项工作落实到人，每一项督促检查落实到人，增强了人人参与管理的意识。核心制度贯彻到工作中，严格按特级护理要求护理病人，护理操作中落实查对制度，抢救危重病人时则遵循危重病人抢救制度，护理交接班时就按照交接班制度等，不但要人员熟知各项核心制度，而且在各项护理工作中体会到其对我们工作的保护、促进、提高作用。

>三、抓护理质量，促进护理安全

过去一年，我科在护理部的督促下严抓护理质量与安全管理，科室认真落实护理部—科室两级网络的护理质量管理，在科室内抽选部分有责任心的护理人员参加科一级的护理质量管理，每周、每月坚持自查、抽查，对自查及抽查的结果及时反馈，及时主动向护理部上报护理不良事件，在护理部的整改下，及时改进了护理措施，大大降低了护理不良事件的发生率。特别是在简化护理文书之后，科室加大了对简化后护理文书书写的规范的自查，发现问题及时反馈给当事人并改正。此外，根据科室具体情况实行科学的弹性排班，在重点时段安排加强班，并严格执行分级护理制度和其他各项规章制度，保证了护理安全，全年无护理差错事故发生。

>四、抓业务收入，促进业务发展。

20xx年重症医学科二病区共收治病512人次，抢救危重病人138人次，护理呼吸机的病人1943人次，护理气管切开病人715人次，全年总收入其中护理收入。严格控制成本，严格限制水、电及科内物品消耗，做到该收不漏，严格把好收费关。积极拓展新业务，今年3月份我科开展新业务CRRT治疗，全年共护理CRRT病人111人次，同时开展俯卧位通气护理了一位颅脑外伤背部大面积擦伤的病人取得了良好的效果。另外，营养泵的使用，不但能收取相应费用，而且更符合危重病人胃肠生理机能，减少了胃肠营养的并发症。

>五、抓服务意识，促进病人满意。

科室人员把医院和病人的利益放在首位，对待病人诚实、细致、人道，加强基础护理，增加舒适感，减少并发症的发生。工作中多做换位思考，假如我是一名病人，假如病人是我亲人。科室继续从基础护理的落实情况，考核人员的责任心、爱心、耐心、同情心和慎独修养。同时，加强关键护士（工作能力、沟通能力差的护士）、关键病人（有纠纷隐患的病人）、关键时段（节假日、夜班）的管理，消除隐患，确保医疗安全，提高了病人的满意度。

**护理支持系统工作总结15**

今年本着“巩固优势，稳步发展”的原则，一年来做了能上能下下几点工作：

1、兼顾新厦、主楼，全院一盘棋，尤其在新厦抓操作规范，实现输液反应“零”突破;抓查对制度，全年查堵药品质量漏洞12例、一次性物品质量漏洞29例。

2、配合股份制管理模式，抓护理质量和优秀服务，合理使用护工，保证患者基础护理到位率;强调病区环境管理，彻底杜绝了针灸科环境脏、乱、差，尿垫至处晾晒的问题。

3、从业务技能、管理理论等方面强化新厦年轻护士长的培训，使她们尽快成熟，成为管理骨干。今年通过考核评议，5名副护士长转正、3名被提升为病区副护士长。

4、加大对外宣传力度，今年主持策划了“护士节“大型庆典活动，得到市级领导及护理界专家同行的赞誉;积极开拓杏苑报、每日新报、天津日报、天津电台、电视台等多种媒体的宣传空间，通过健康教育、事迹报告会、作品展示会等形式表现护士的辛勤工作和爱心奉献。

5、注重在职职工继续教育，举办院级讲座普及面达90%以上;开办新分配职工、新调入职工中医基础知识培训班;完成护理人员年度理论及操作考核，合格率 达。抓护士素质教育方面开展“尊重生命、关爱患者“教育，倡导多项捐赠活动，向血液科、心外科等患者献爱心。

6、迎接市卫生局组织的年度质控大检查，我院护理各项工作成绩达标，总分，名列全市榜首。

**护理支持系统工作总结16**

忙碌、充实的20xx年匆匆而过，回顾一年来的工作，我在院领导及护理部的关心和支持下，在科主任的带领下，始终坚持把“以病人为中心，保证医疗护理质量安全”作为指导思想，以“巩固xx医院，促进母乳喂养”为目标，严格按照医院和护理部的要求，圆满的完成了20xx年的各项护理工作，现总结如下：

>一、妇产科护理工作

今年x月份转入妇产科工作后，在工作中，我深切的认识到一个合格的妇产科护士长应具备的素质和条件，要想一个科室能够和谐、上进、有凝聚力、出成绩，就必须要具备正确的管理技巧，同时不断的增强自身的修养和素质，用自己的言行去约束和影响科室的护士，积极的调动护士们的积极性和工作热情，合理的组织、协调、指挥科室护士完成工作目标和工作任务。发挥大家的智慧和力量，事必躬亲，通过我的管理和全科室护士的配合，我们科室现在可以说是井井有条，每个人的工作热情很高，工作效率有效，成绩突出。

1、脚踏实地，从护理基础工作做起。

科室护士偏年轻化，工作经验不足，专科知识欠缺，为提高护理服务质量，从基础护理工作入手，严格执行查房程序和交接班制度，将晨间护理与交接班作为交流平台，深入细致的开展专科健康知识教育，和人性化沟通，有效的提高病人满意度，取得良好效果。同时，将核心制度落实作为本年度考核重点，逐步规范工作流程。另外，提高服务质量，从改进工作细节入手：改进查对方式，将传统的称呼病人床号、姓名，改为问病人姓名，让病人主动回答，避免查对差错发生的可能性。

2、抓制度落实，明确工作分工，防范工作漏洞。

将工作细化，进行分工，护理文书书写由责任护士、组长和护长三人负责，形成责任护士责任下完成病历，组长把关，护长质控的三级质控模式，有效的控制书写错误和不规范书写，提高书写质量。将工休座谈、抢救药品、实习生讲课、业务学习分别责任到人，形成人人有事管，事事有人负责，大家共同参与科室管理，有效提高了大家的积极性。

3、严格产房管理，不断提高助产质量。

加强产房管理，将产科常见急症抢救流程，张贴在产房内墙，强化操作流程化，落实腕带识别制度，严格执行新生儿腕带配戴工作，建立产房交接流程并督导实施，有效加强产妇及新生儿安全管理，同时完善疫苗注射程序，加强疫苗管理。

4、规范妇产科门诊管理。

x月份妇产科门诊搬迁到新大楼后，按照妇产科门诊管理标准，再次进行了改进，调整了妇科诊室、产检室、胎监室、计划生育手术室的位置，配置了检查、消毒用品，并调整了护士工作职责，以达到标准要求。

5、开拓创新，不断学习，完成继续教育及带教工作。

注重护士业务水平的提高，科室每月组织开展护理业务学习。引进新的理念和技术，改进工作，提高技术，带动科室学习气氛，在科室中树立一种传、帮、带、教的良好氛围，倡导以老带新地方法，巩固基础知识，训练基本功，将常用操作项目纳入日常考核，同时，督导全科护士完成继续教育任务，并加强专科知识学习;不断提高专科理论知识。今年实习生人数多，为保证带教质量，制定详细带教计划及带教老师授课计划，确保每批学生接受专科知识两次，圆满完成全年带教任务。

>二、xx医院工作

今年x月底我们收到了市卫计局转发国家卫计委关于开展爱婴医院复核的通知，x月底我们提交了xx医院复核申请，为了保证爱婴医院的各项工作落到实处并能正常运转，在院领导的指导和帮助下，我科根据要求，逐条自查整改，督导落实，使爱婴医院的管理工作上了一个新的台阶。并于x月xx日通过了市卫计局开展市级xx医院复核，xx月份后我们又重新进行了整改，准备迎接省级xx医院复核。具体工作如下：

1、促进母乳喂养政策的实施。

(1)制定了书面母乳喂养政策，并传达到了所有的医护人员。

(2)贯彻执行本院促进母乳喂养的`规定和“国际双十条例”。

(3)将母乳喂养的三个十条规定张贴在母婴所到之处。

2、代乳品销售情况。

在医院内禁止张贴母乳代用品销售广告，禁止销售母乳代用品，禁止公司向母亲、医护人员赠送母乳代用品和样品。院内无母乳代用品销售广告、资料及样品。均无医务人员向孕产妇及其家属推荐母乳代用品和提供母乳代用品样品等现象。我院拒绝接受免费或低价母乳代用品。

3、落实xx医院工作管理制度。

坚持母乳喂养制度、实行24小时母婴同室制度、开展优质护理服务，帮助正常分娩和剖宫产分娩的产妇做好母婴早接触、早吸允。指导产妇正确的喂哺体位、含接姿势和挤奶手法。鼓励母亲进行纯母乳喂养，除非有医学指征，禁止给新生儿吃任何食物和饮料。鼓励按需哺乳，针对每个个母乳困难的产妇具体情况进行个别指导。杜绝产科病房奶瓶奶嘴，奶粉广告。

4、加强孕产妇的母乳喂养知识宣教。

产前通过产科门诊、孕妇学校等途径，对产妇进行母乳喂养知识和技能教育。住院后由责任护士进行母乳喂养的知识和技能宣教。待产时，进行母乳喂养的知识和技能宣教，分娩时助产士必须将婴儿和母亲进行皮肤接触，并进行早开奶。产后将母乳喂养纳入查房内容，医护人员在查房时必须对母乳喂养的好处进行宣传、指导母亲喂奶体位和含接姿势、手法挤奶，指导母亲早开奶、勤喂奶、按需哺乳、不限时间和次数、婴儿睡眠超过3小时或奶胀时叫醒婴儿进行喂奶，指导母亲不要给婴儿橡皮奶头作为安慰物，以免产生奶头错觉，加强对剖宫产术后母亲的护理和指导等。责任护士经常巡回病房，了解医护人员在查房过程中是否将母乳喂养的有关知识宣传到每位孕产妇。出院后，定时电话回访孕产妇对母乳喂养知识及技能的情况，并及时给予指导。

5、不断巩固xx医院知识培训。

20xx年对全院工作人员实行复训3小时，新上岗人员实行岗前培训9小时。

6、进一步完善孕妇学校的课程安排。

改变了原来孕妇学校只有护士长授课的方式，增加产科医师参与授课，使孕产妇获得更多、更全面的孕期保健知识、分娩知识及母乳喂养等相关知识。

7、完善母乳喂养咨询门诊的工作。

**护理支持系统工作总结17**

通过半年多的护理工作实习，本人在带教先生的悉心指导与耐心带教下，认真学习《处置惩罚条例》及其司法律例，并积极参加医院组织的护理条例培训，多次参加护理人员学习，通过学习使我意识到，司法制度日益完善，人民群众法制看念继续加强，依法做事、依法维护自身的正当权益已成为人们的共识，今世护理质量看念是全方位、全历程的让病人满意，这是人们对医疗护理办事提出更高、更新的需求，因而富厚司法知识，加强平安掩护意识，并且可以使护理人员懂法、用法、依法削减的发生。理论程度与实践程度有了必然进步。

在实习历程中，本人严格遵守医院规章制度，认真履行实习护士职责，做好护士，严格要求本身，尊敬师长，连合同学，关切病人，不迟到，不早退，踏实工作，尽力做到护理工作规范化，技能办事优质化，根基护理机动化，爱心运动常常化，将理论与实践相结合，并做到理论学习有计划，有重点，护理工作有步伐，有记录，实习期间，始终以“爱心，细心，耐心”为基础，尽力做到“眼勤，手勤，脚勤，嘴勤”，想病人之所想，急病人之所急，经心全意为患都提供优质办事，建立了优越的医德医风。

在各科室的.实习工作中，能规范书写各种护理文书，实时完成交接班记录，并做好病人收支院评估护理和康健宣教，能做好各科常见病，多发病的护理工作，认真执行无菌操作规程，能做好术前筹备指导，并完成术中，术后护理及察观，在工作中，发明问题能认真阐发，实时办理，能纯熟进行内，外，妇儿及重症监护等各项护理操作，严格执行三查七对，同时，本人积极参加各种病例讨论和学术讲座，继续富厚本身的业务知识，通过学习，对整体护理技巧与病房治理知识有了更全面的认识和了解，并做好护士工作总结，从总结中吸取经验教训，从总结中发展。

以上是我的个人实习工作总结，在往后的工作中，本人将继承尽力，切记护士职责，继续增强思想学习与业务学习，全面进步自身综合程度，为患者提供优质办事。

<h2 style=\"text

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！