# 优质护理服务工作总结ppt模板

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2025-03-30

*精细源于爱心、规范促进优质　　202\_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...*

精细源于爱心、规范促进优质

　　202\_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”。

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！