

## 医院优质服务总结

### 篇1：医院优质服务总结

医疗市场随着经济体制的改革，竞争以日俱激烈。建设医院优质服务文化是提高医疗服务质量，端正医院医德的基础工作。具有有人、向导、激励、凝聚、约束的功能与作用。要明确的意识医院服务文化的建设是提升医院文化，开展服务经济和服务战略，保证医院生存与发展的重要组成部分。提高医院优质服务。医院要狠抓优质服务文化建设，可以从以下几方面入手：

#### 一、 创造真诚的爱心服务环境，把患者当成自己的亲人。

让患者对医院产生信任和满意度。在亲情化服务中要求医务换位思考，观察自己的职责，探索亲情化服务的作用，把患者当做“熟人”、“亲人”，理解和尊重。关爱患者，主动关心、解决患者的生活需要和困难。与患者交流时态度和蔼，为患者所想，不断给予心理上的支持和安慰。让患者感觉到亲情的温暖，给患者以不是亲人胜似亲人之感。使文化与医疗工作有机的融合在一起，得到广大患者的肯定。

#### 二、 加强教育与培训。

通过创建医院优质服务活动，使责任、荣誉、仁心、深入人心，激发职工的工作热情。提升医务人员的品格风范，凝聚大家的积极性，上下齐心。同时让大家感受到医院的关爱与协作精神。增进团队精神和全局观念。形成爱我工作，追求健康，尊重生命的医院优质服务文化模式。并通过各种形式教育全体人员树立医院是我家，我是医院人，医院靠我发展，我靠医院生存”的责任担当意识。体会性命相托的理念。

#### 三、 精学业务，自我充实。

提高医疗质量，加强质量管理，建立健全医疗质量管理委员会合三级质控网络，强化首诊医师负责制，防止和杜绝医疗事故或重大医疗差错的发生。

#### 四、 加强管理者的素质。

领导要多为医务人员做实事，不停留在口头上。与大家多沟通，多联系，只有知己知彼才能百战不殆。管理者不但要懂业务，更要懂管理。要立足现实，才能展望未来。同事要理顺各职能部门之间的关系，使职责、权、利落实到实处、要正确对待、妥善处理客观环境中出现的问题，让管理者知道“水可载舟、亦可覆舟”的道理。

总之，建设医院优质服务文化，充分体现关心、爱心、细心的优质服务文化氛围，医院就要不断重视和加强医院优质服务文化建设，真正实现经济效益和社会效益同时提高的目标，也是医院在竞争日益激烈的医疗市场中生存发展的需要，使医院在激烈的医疗市场竞争

中永远立于不败之地。

## 篇2：医院优质服务总结

提供优质的服务，保障临床各科室的物品供应，爱岗敬业，做好工作中一点一滴的小事，这就是我们消毒供应中心每个工作人员信守的承诺。

\_\_\_月\_\_\_日，手术量剧增至\_\_\_余台，面对突如其来的变故，我们消毒供应中心又应该如何来保证手术器械和布类的供应呢。当然保证灭菌物品的质量是首要，忙中不能出错，不能因为我们的疏忽大意给病人增加痛苦；其次就是要保证物品的及时供给，不能因为我们而让病人等待或无法进行手术和治疗。

但对于手术量的突然增加，我们确实面临很多困难。由于我们科室现在的建筑物属于临时过渡型的，地方和空间都很狭小，新的标准又要求所有的布类必须经过脱浆处理，首先摆在我们面前的就是敷料包制作需要的清洁布类严重不足，加之我们与手术室之间路途较远，外科大楼的电梯又很拥挤，我们每收或送一次物品往返时间都需要半个小时以上，为了保证物品的及时供给，护士长及时调整收取手术室器械班次的上班时间，将原来的\_\_\_点上班提前至7：30，避开电梯使用的高峰期；并积极与布类洗浆房联系以满足敷料包制作清洁布类的及时供给，在敷料包制作过程中，多次出现清洁布类无法及时供给的现象，我们不等不靠，拖着疲惫不堪的身体自己到洗浆房用大单抬回布类使用。在班的每一个工作人员都是全身心的在工作，没有怨言，积极主动，很多工作人员上班后就一直未喝一口水，未休息一分钟，甚至连上洗手间都是小跑着去的。

团结就是力量，通过我们每一位工作人员不懈的努力，我们完成了比平时多一倍以上的工作量，保证了\_\_\_余台手术物品和临床科室灭菌物品及时安全的供给，为手术和临床工作的顺利开展保驾护航。

## 篇3：医院优质服务总结

护理部向全院护士发出了倡议书并制订了切实可行的活动方案，活动分三个阶段进行，内容包括“夜班与节假日护理优质服务”、“护理文件书写质量”、“护理单元规范化管理”、“护士形象与护理礼仪”、“护理健康教育与护患交流”、“临床护理服务质量”六个方面，通过运行十八项新的评价标准，将护理优质服务的理念贯穿和渗透到具体的日常护理工作中，力求使我院的护理服务水平再上新台阶。

活动开始后，各科室迅速响应护理部号召，深刻领会开展创护理优质服务活动的意义，在护士长的带领下，认真学习和掌握《护理优质服务月质量标准》，对照标准找差距，看不足，抓落实，根据标准定任务，再将任务分配到个人，充分调动全科护士的积极性，形成了人人争先、个个创优的良好氛围，各护理单元呈现出一片崭新气象。

活动期间，护理部六个督导组每周到科室进行检查、督导，严格按照评价标准考核科室工作，及时发现存在的问题并在护士长会上全面细致地逐条反馈。对于存在的分歧，督导组提出了指导性意见。在反馈护理文件书写时，督导组老师既交代了原则和要求，又针对不

同特例给予示范，使护理文件在书写细节上也有了统一的标准和明确的规定。督导组的及时指导有力地促进了护理工作质量的提高，各护理单元根据督导组提出的意见和建议，结合科室工作实际，从细节着手，改进服务流程，加强环节控制，使护理服务行为更加严谨规范。来到门诊，你会发现从诊疗、检查、到住院的各个环节更加安全、便捷；

走进病房，你能感受到点点滴滴的变化：护士们精神饱满、笑容可亲；接听电话、传呼先送上一声“您好！”；病人入院宾至如归，健康教育贯穿始终；晨晚间护理细致周到，想在病人开口之前；出院病人送到电梯殷切祝福，爱心电话及时回访……

手术室——进一步完善了手术室“三区”、“三通道”的划分，改善了无菌条件，为安全手术提供了环境保障；对器械室、敷料室、库房等辅助设施进行了全方位的整理和改造，为手术顺利进行提供了后勤保障，病人入室“六个一”服务更体现了人性化护理的内涵。

产科——提供超前服务，从孕产妇整个围产期着手，进行不间断检查，定期举办孕妇学堂，讲授孕期营养、保健知识；产后安排专人指导母婴护理经验和技能，出院前帮助产妇联系所在辖区的妇幼保健所，建立三级围产保健网，解决产妇后顾之忧。

心内科——窗外寒风阵阵，窗内温暖如春，护士们用一句轻声的问候，为病人送去第一缕清风和阳光；当患者被疾病折磨得疼痛难忍时，是她们静静地守在病人身旁，悉心照顾，精心护理，一次次与死神搏击，为生命引路，为健康护航。

眼科、烧伤整形科——为提高护理工作质量，保证护理安全，护士长制定了“下班前提醒制度”，根据本科工作特点，从治疗班、护理班、办公班、8——3班、大、小夜班六个班次和护士长、护理组长、护理员三个角色，将最容易遗漏或忽视的几个问题列入提醒内容，提高了护理工作质量。另外对青光眼、网脱等复杂疾病，护理班向病疾病术前准备及术后指导》，这是眼科继向特殊饮食病人XX人发《

发放糖尿病饮食指导、低盐低脂饮食指导后的又一新举措。通过这一系列环环相扣的细节管理，健康教育接受程度较前大为提高。

骨科一、二病区位于西院，为了让病人满意、陪人放心，骨科的护士们付出了几倍的心血。没有食堂，护士业余时间走访附近的饭店，从中挑选出了质优价廉信誉好的几家推荐给病人，使他们能及时吃上营养可口的饭菜；病房狭小，护士们自行设计了木柜置于走廊拐角处，便于病人存放衣物；病房门径过窄，连最小号的推车也无法入内，每一位手术后患者都是护士们齐心协力人工搬运到床上；西院与本部之间只有一辆救护车往返，而这辆车不但负责接送入院病人、转科病人，还承担着全院医疗设备、药品、消毒器械等的运送工作，经常出现多名需要检查的病人坐等救护车的现象，为保证病人得到及时有效治疗，骨二科多名护士经常不计报酬用私家车在业余时间载着病人往返于西院与本部之间，总计出车不下百余次。常常有病人说：“只听说有公车私用的，没想到你们这还有私车公用的。”……这都是些平凡的小事，但它却诠释了护理优质服务的深刻内涵，更体现了骨科护士们爱院、爱岗、爱病人的真挚情怀……

创优活动中,好人好事层出不穷,精彩亮点比比皆是: ICU独特的“陪家属探视制度”和从细微处关爱病人的人性化服务,输液室里“三前、四声、无主动”的亲情服务,急救中心加强岗位练兵畅通生命通道的规范化服务……一张张康复的笑脸,一声声真心的感谢,一面面鲜红的锦旗,饱含着护理工作无数艰辛的付出!多少护士加班加点多少护士把忘记了饥饿的孩子年迈的母亲,迎晨曦而来披星月而归,委屈和责难埋在心底,把满意和微笑留给病人……她们正在用一言一行书写护理优质服务新篇章…….

#### 篇4: 医院优质服务总结

为深化“以病人为中心”的服务理念,强化基础护理,提高护理质量,卫生部配合医改率先提出了“优质护理服务示范工程”活动,主题是“夯实基础护理,提供优质护理服务”我们妇产科住院部作为全院第一批示范病房,自然是感慨颇多!

作为开展优质护理服务示范病房的实践者,我们一直遵循“三好一满意”原则即“服务好,质量好,医德好,让群众满意”的宗旨,为我们“简单却不平凡”的护理工作作了一个新的诠释。

通过开展优质护理服务,护理质量有了明显提高。首先,优质护理实行小组包干责任制,由责任组长负责本组全面工作,全科护士全部进入责任小组,做到个个有职责,人人有分工,化被动为主动,在门口挂牌,让病人对责任护士和管床护士更加熟悉。通过护士长对护理人员的合理调整及大家的积极参与,我们护理人员加强了对病人的巡视,主动输液、换液、加药,明显减少了呼叫铃呼叫现象,并且在巡房能及时了解病人的需求和病情变化,及时处理增加了病人的安全感,同时还可以减少陪护减轻病人的负担,保持病房安静有序。护士不断巡视病房,主动积极地提供护理服务,护理满意度较之前有了很大提高。护士们通过自己掌握的专业知识,在照顾患者的饮食起居的过程中,不但能及时发现病情变化,同时可起到心理安慰的效果。因此减少了陪护人员,提高了护理质量。

健康教育贯穿优质护理服务其中。在提供优质服务的同时,我们根据本专科特点制定了健康教育。从入院时的热情接待告知住院注意事项,医院环境,住院时的疾病相关知识的讲解,直到出院时的出院指导,健康教育始终贯穿于其中。我们制作了一些疾病的健康教育简易宣传资料,以方便护士教育用,患者也可以借阅,力求使健康教育落到实处。进行健康教育使患者对医院总体印象和医患关系有了很大改善。

在工作中我们要始终保持乐观的情绪,比如一个微笑,一句“有什么需要帮忙吗”的问候,可以让患者消除对环境的陌生、对医院的恐惧。入院治疗时,给患者一个安慰的笑,让患者消除对疾病的恐惧,树立对自己的信心;查房时,一张张微笑的脸在患者的床边,关切地问候,静静地聆听,认真回答每一个问题;做治疗时,鼓励患者走出痛苦;当患者康复出院时,报以欣慰的祝福。

自从开展优质护理示范病房以来,感觉科里的每位护士更贴心温暖了,下病房更勤了,更能第一时间掌握病人病情变化与生活需求了,并形成了更好的团队文化与工作氛围

。护理服务更加规范，走进病房你会感到点点滴滴的变化：护士们精神饱满，笑容可掬;患者感觉到护士随时关心。

我们还需继续努力，积极参与，真诚以待，尽我们所能，为每一位患者带去最优质的服务!