

## 医院优质服务工作总结 ( 精选5篇 )

### 篇1：医院优质服务工作总结

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：

1、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。

2、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。

3、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。

4、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：医院优质服务工作总结

在医院优质服务里，外二区积极开展优质服务活动，通过我们的“微笑服务，满意待患”让病人感觉我们医务工作者是与他们站在同一战线，这能增强他们战胜疾病的信心

，同时也能让患者在我们医院就医时感受到温暖。

为确保这一优质服务的实施：我们科室主要从三方面做起：一科学管理强素质：骨科工作复杂繁重。为给患者提供安全满意的服务，我们妇产科实施了科学管理，把制度建设及其贯彻落实工作牢牢抓在手上，通过每天的交班，使每天的工作有条不紊的进行。我觉得骨科是一支敬业奉献的团队，管理出素质，出成绩，以制度管人，以制度调动人的积极性，使科室工作进行顺利，得到社会的认可。二优质服务树形象：医院应给病人信任感、安全感、亲切感，有了这“三感”服务质量就在其中了。但这三感离不开高质量的技术和周到细致的服务。近几年，科室在医院的支持下，先后派医务人员外出进修学习，同时积极联系专家来我院讲学，会诊，指导。对我们年轻医务人员传、帮、带，使我们的技术水平不断提高，给病人减轻了不少痛苦，科室对新技术高度重视，科主任以身作则，孜孜以求，不断学习新技术。

三亲情服务暖人心。优质的服务更是让患者获得信任感、安全感、亲切感的基础。我们坚持在医务人员中开展“假如我是一名患者”的换位思考，并从规范的言语和亲人般的行为做起，通过我们的优质服务让患者感到的是温馨提示、知情告知，而不是僵硬条款；听到的是亲切问候、和蔼解释，而不是“生、冷、硬、顶”。

“爱心、耐心、细心、责任心、诚心和热心”是我们消化科开展优质服务的理念，我们把这“六颗心”应用到工作中，用我们的“六心”服务于每一位患者，让他们感受到在医院就像在自己家里一样温馨温暖，我们就是他们的家人和朋友，我们会真诚的与他们交流沟通，一个美丽的微笑，一句简单的问候都会让他们心里暖暖的，无论是对患者还是家属，还是工作人员之间，都微笑以待，真诚以待，构建一个和谐的科室氛围就是我们提供优质服务的基础。我们的服务也得到病人的支持和肯定，病人对我们的满意度和以前比也得到很大提高。这就是对我们工作的一种肯定和鼓舞，我们会觉得自己努力工作是值得的。有意义的。

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。

### 篇3：医院优质服务工作总结

\*\*医院多年来以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，认真落实科学发展观，以“建好服务窗口、提高医疗质量、保障医疗安全、全心服务患者”为工作核心，强化“以人为本、以病人为中心”的医疗服务理念，着实解决好看病难看病贵的问题，实行“无假日医院”，为广大人民群众提供了方便、快捷、安全、优质、经济的医疗服务。加强学习，努力提高党员干部的思想素质。

#### 一、加强学习，努力提高党员干部的思想素质。

\*\*医院党支部以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，牢固树立科学发展观，深入学习党章，努力提高广大党员、干部职工的政治理论水平和思想道德水平，不断加强和改进党的组织建设，引导员工精心敬业地为广大患者服务。我院是直接服务患者、服务群众

、服务社会的医疗卫生行业的窗口单位，是党了解人民群众、关心人民疾苦、联系人民群众的纽带，搞好我院的党建工作，服务好人民群众，发挥好基层党组织的先锋模范作用，是党同人民群众血肉联系的具体体现，是党全心全意为人民服务的具体体现，是认真实践“三个代表”重要思想的具体体现。结合实际，全面开展党的基层组织建设。

## 二、结合实际，全面开展党的基层组织建设。

(一) 充分发挥党员的先锋模范作用。医院在党员中积极开展比奉献、树形象、守纪律、当先锋活动，设立了急诊科、妇3科、外3科三个“党员示范岗”，把党的工作与医疗服务工作紧密结合起来，以点带面，推动工作。积极开展精神文明创建活动，2010年评选出门诊外科、妇科，影像科为医院“文明窗口”，每位共产党员在学习、工作、医德医风等方面均起到了积极的带头示范作用。2010年党支部征求党员所属科室的群众意见，满意率100%。

(二) 加强党的组织建设和制度建设。我院党支部按照责任目标管理的要求，认真抓好各项工作的贯彻和落实。各种制度健全，建立有“三会一课”制度，党支部目标管理制度，党员目标管理制度，党费收缴、管理和使用的规定，群众对党组织和党员的监督制度等。定期召开党支部组织生活会，过好党员领导干部双重民主生活会，组织好“三会一课”，按“六有”标准做好党员教育。党支部每半年上一次党课、每月组织一次学习教育活动，坚持一年一度的党员民主评议，使党建活动步入经常化、制度化。加强和改进流动党员管理。根据有关要求，针对我院流动党员的特点，我院采取了五条措施，对流动党员进行有效管理，使他们能及时方便的参加党组织的各项活动。

### (三) 抓好医院党风廉政及行业作风建设。

1、医院设有党风廉政及行业作风建设领导小组及办公室（纠风办），支部书记任领导小组组长，负责日常工作。行风建设有专人负责，科室行风工作与医院管理密切结合，建有个人行风（职业道德）档案，行风考核与个人年度奖金严格挂钩，严格执行卫生部“八条行业纪律”和医院的“六条禁令”。

2、建立多渠道监督体系，通过聘请社会监督员（2名），发放服务质量征询意见卡（明信片）和征询意见表，在门诊大厅设立意见箱、投诉台、院长接待日，出院病人随访等多种渠道征求患者、社会各界的意见建议，对党风廉政、医疗服务及行风建设进行多方位的有效监督，同时建立了举报投诉登记办理制度，配置专人办理投诉接待，要求各职能部门做到有诉必查、有错必纠、有责必处。

3、根据各级党委、政府和纪委关于党风廉政及行业作风建设的要求，医院制定了《西安莲湖北大医院领导班子成员廉洁自律制度》、《\*\*医院建立重大事项廉政档案及院务公开制度的规定》等。完善了党风行风的制度建设，规范办事行为，严格办事程序，坚决遏制和纠正医药活动中的不正之风，从源头上防止腐败的发生。

### (四) 以党建促管理、优化医疗服务。

### 1、坚持以病人为中心，努力做好医疗服务。

我们\*\*医院坚持“六项社会承诺”服务和“无假日医院”服务，并实行“绿色通道救治通道”，对所有急、危、重症患者实行先救治、后办住院手续。为前来就医的患者提供了良好的服务环境和服务内涵，方便了患者就医，努力解决了群众“看病难”的问题；为困难患者实行医疗费用优惠援助，得到广大患者的好评。

### 2、积极创建“价格诚信医院”，努力降低医药费用。

医院高度重视收费工作,把收费工作列入维护群众根本权益,构建和谐医患关系和党风、行风建设的重要内容。积极开展创建“价格诚信医院”活动,实行一日清单制,让患者不留疑问,舒心就医。充分尊重患者的知情权,选择权,努力做到使患者明白消费,合理消费。

### 3、积极为基层办实事，为群众办好事。

我们\*\*医院党支部利用医院工作双休日，农村赶集日，在2010年内组织5次专家医疗队送医、送药下乡义诊服务活动。对“三无”病人及特困患者进行了医药费减免。

### 4、积极参与公益救助活动。

2010年夏季青海舟曲发生特大灾害，医院按照上级指示组织车辆彻夜等待救助伤员，并组织员工开展捐助活动，捐助人民币23000元。成效显著，推进了医院的建设发展和各项工作。

## 三、成效显著，推进了医院的建设发展和各项工作。

### （一）党的建设进一步加强。

一是思想建设进一步加强。医院的广大党员认真履行党员义务，正确行使党员权利，牢记党的宗旨，以身作责，在平凡的为病人服务的岗位上做到思想认识高于群众，道德修养高于群众，业务技能高于群众，工作业绩高于群众，切实发挥了党员的先锋模范作用。二是组织建设进一步加强。党组织活动丰富，有理论学习、有民主生活、有社会实践，党组织的凝聚力增强。三是医德医风进一步好转。病人对医院的医德医风满意度明显提高。向患者发放服务质量征询意见卡，召开社会监督员座谈会，召开病人及病人家属座谈会，出院患者随访等，对医院的综合满意度较高。行风工作先后得到了检查组的肯定和好评。

### （二）医院的各项工作取得突出成效。

一是基础设施建设步伐加快。医院坚持“多方筹措资金，加快建设步伐，改善办医条件”的工作思路。对医院内部进行了装修，改善了内部环境，提升了就医条件。二是一批高新技术设备的引进并投入使用。医院投入资金40多万元，引进腹腔镜、全自动生化分析仪、全自动血液分析仪、CR工作站等先进的医疗设备已先后投入使用，全面改善了医疗装备和服务条

件。三是医疗质量进一步提高。通过抓培训教育、抓制度落实、抓监督考核，使广大医务人员提高了质量意识和医疗技术水平，医疗质量、医疗安全得到了有效保障，从2010年无一例医疗事故。首次实现了全年医疗价格“零投诉”。由于实施了“价格诚信医院”建设的十项措施，增加了收费的透明度，得到了社会和患者的肯定及好评。被陕西省消费者协会评为2010年度“价格诚信单位”。

上述努力和成绩的取得，是我们\*\*医院党支部坚决贯彻执行党的基本路线、方针、政策，充分发挥推动发展、服务群众、凝聚人心、促进和谐所取得的成绩。虽然在医疗服务方面取得了一定的成绩，但距离上级党组织和广大患者对我们的要求还远远不够，还有许多工作需要我们去探索和努力。我们有决心、有信心，在各级党委、政府和卫生行政主管部门的领导下，加强学习，不断改进工作方法，为患者提供更加优质安全的医疗服务，为保障人民群众的健康做出更大的贡献。

## 篇4：医院优质服务工作总结

春回大地，春风送暖，为迎接我市第26届牡丹花会，积极参与创建全国文明城市，以此为契机向全市人民及中外游客展示东方医院和谐、文明的精神风貌和就医环境。我院根据洛卫【201\*】30号《关于开展“迎花会、创文明、献爱心”优质服务月活动的通知》文件精神，按照活动内容及要求，细化分解项目，责任到人，逐条落实，4月份，在全院范围内开展了优质服务月活动，现将活动开展情况总结汇报如下。

### 一、紧扣活动主题，将工作落到实处

在院务会、科主任例会、护士长例会上全面宣传开展此活动的意义和目的，就目标任务、活动范围及内容、实施步骤作详细的部署。组织职工认真学习《优质服务规范》、《文明服务手册》、《职业道德规范手册》等规范性服务手册；在全院范围内印发《洛阳市创建全国文明城市基本知识问答》，并在院务会上多次强调、传达《便民惠民医疗服务40条》和《“三优一满意”活动》文件精神；并由宣传科制作出“便民惠民40条”展板，悬挂在医院醒目位，既在全院营造了人人皆知、人人参与的良好氛围，又起到了患者监督我们工作的参考标准的作用。

根据“创文”工作精神，争创洛阳市文明单位，我院也根据实际情况，针对市创办来我院暗访发现问题情况反馈，加强了各项工作的监督和整改。首先，由医院爱委会首先加强了对保洁公司的监督，坚持每周进行一次检查考核；其次，坚持每月一次对医院工作人员办公室及工作场所的环境卫生进行检查；通过院长行政查房，重点针对员工的精神风貌、佩戴胸卡上岗情况进行了统一检查督导，并将检查中发现不佩戴胸卡上岗人员公示到医院简讯上通报批评，责令限期整改，并在今后加强挂牌上岗的督查力度，要求各科室挂牌上岗率达到100%。

### 二、根据上级要求，广泛开展各项优质服务活动

4月份，我院响应卫生局号召，进一步巩固医院管理年活动成果，深化医疗服

务管理，不断提升管理与医疗服务水平，继续加强、认真执行价格公示、一日清单制度、导医台、咨询台、一站式服务、首问（接）负责制等便民措施，编写了“四主动一关心”的服务规范，即：主动帮助患者，主动与患者换位思考，勇于主动负责，主动与患者沟通和处处体现人性化、亲情化的关心。进一步规范导医、窗口、接诊等岗位人员的言行举止、文明用语、仪表仪容、服务标准、操作程序，改进服务措施、提高服务技巧。这些有效、完善、方便、价廉的医疗服务，成为努力构建和谐医患关系，树立医院良好社会形象的强有力保障。

为了圆满完成上级下达的任务，4月11日上午，我院在涧西区牡丹广场北侧参加了市卫生局组织开展的“迎花会、创文明、献爱心”大型义诊活动。此次活动得到医院高度重视，院领导为此召开了专题会议，精心安排由党办牵头，宣传科制作横幅、宣传展板，医务科组织落实义诊专家医生，对外联络部落实宣传资料。活动当天，杨黎红院长、尹宛洛副院长亲临现场指导工作，由内、外科高年资医生及经验丰富的护士共十人组成的义诊队伍，为群众进行义务健康咨询、测量血压XX余人，并展示了活动相关横幅1条，大型宣传展板2块，为群众发放各种健康宣传资料共380余份，得到广大市民的好评，成为花会期间一道亮丽的风景线。除此之外，四月份，我院下乡义诊12次、进社区4次，共举办了义诊、讲座10次（义诊4次，讲座6次），进一步拓展了我院的业务范围，延伸了服务触角。

### 三、领导高度重视，加大职工素养的培养和提高

队伍建设是基础，人员培训是手段。4月份，我院人事科、护理部先后举办了两场员工素质的培训。先是请来了上海卫生管理培训中心的教授为全院的中层干部讲授了“中层干部的角色定位和高效执行力”、“360度跨科室沟通和打造高绩效团队”等课程，给医院的中坚力量打了一支强有力的强心针，提升了中层干部的管理水平，使他们在执行医院经营理念，带领下属提高工作效率方面有了质的进步。随后，护理部请来了“南丁格尔”奖的获得者陈东教授和中华护理学会原理事长黄人健教授，为包括我院在内的全市相关医务工作者讲授了“加强护士人文素质培养与形象塑造”课程，并与全市各大医院的护理部主任就新颁布的《护士条例》进行了解读和研讨，使我院的护士对护理工作的服务性质有了更新一层的理解，在社会高速发展的今天，单一的医疗护理已不能满足人民群众日益增长的心理需求，所以职业素养的培训对我院今后的护理工作能够更加职业化、系统化、细致化的开展下去显得极为重要。全院范围培训的开展，引发了一场新的头脑风暴，为我们更好、更细的服务于患者夯实了基础。

### 四、建立健全各项规章制度，使医疗服务质量稳步提升

为使此项活动能够在本院具体、全面的开展，做到有章可循，并能够将优质服务工作长足、稳步的发展下去，4月份，我院结合本院实际情况，分别制定和下发了《洛阳东方医院关于开展“三优一满意”活动的实施方案》、《创建全国文明城市工作实施方案》、《开展深化细节服务活动努力创建儒雅礼仪医院活动》、《督办工作管理规定》、《开展“查找缺陷，提升质量品质”活动》、《开展依法治院活动的实施方案》、《门急诊医疗文书评价考核制度》等以医疗质量、工作职责、服务素养为主要内容的文件，加强制定了临床、门诊、后勤等各个部门的工作职则。根据文件内容成立了相关的领导小组，印发“督办工作通知单”、“缺陷整改表

”，在原有临床科室测评的基础上，增加了临床科室和医技科室互评制，4月份，已成功督办并解决问题3例，对7个临床科室进行了缺陷的查找和问题的整改，“创建文明城市”和“三优一满意”活动也相继在我院紧张有序的开展起来。这些工作的落实真正做到了目标明确、责任到人、措施具体、考核有力；更加规范和系统了医院的工作流程，全方位、多层次的提升了对患者的服务质量，确保了“机关服务基层，后勤服务临床，全院为病人提供优质服务”这条链条的完美衔接。

## 五、廉洁行医，树文明行医的卫生行业新风尚

行风建设是维护行业形象，端正医德医风，提高医务人员素质的有效手段，为了进一步加强我院的党风廉政建设和行风建设，实现各项工作又好又快发展。4月份，我院党委工作部下发了《洛阳东方医院201\*年党风廉政建设及行风建设工作意见》，文件严格、具体的制定了加强廉政建设的工作任务和目标责任，并决定在今后的工作中开展多种形式的宣传教育，营造廉政文化建设氛围。

4月13日，市卫生局纠风办联合洛阳市政府纠风办对我院第一季度行风工作进行巡查，对我院各项医疗收费标准的执行情况、落实医疗设备及药品集中采购政策的执行情况、执行药品降价情况、医疗服务行业作风质量等情况进行了全面的监督检查，并随机抽取住院患者进行问卷调查。此次检查中，检查组认真听取了杨黎红院长的工作汇报，在充分肯定我院工作的基础上，对所发现的问题提出了明确意见，杨院长表示要针对巡查组提出的意见，对医院存在的问题进行整改，更好的规范医院的各项管理工作，为创建人民满意的医院做出贡献。4月份，我院共收到锦旗4面，表扬信5封，拒收红包600元，礼品一份，四月份住院病人满意率98.24%。这些数字显示出廉洁行医、诚心服务在我院已蔚然成风。

党员在行风建设中起着至关重要的作用，作为医院改革、发展、建设的先锋带头人，党员的党风廉政教育被作为我院廉政文化建设的重要内容。4月份，党委工作部为了树立起党员在职工中的良好形象，提升党员的能力和素质，下发了《关于开展“三高”党员竞赛活动》，文件制定了“思想素质高、业务技能高、工作业绩高”的三高党员标准，将三高党员的评比列入今年的工作计划，要求在年底评出我院的三高党员，作为全院职工学习的对象，从而促进我院行风廉政建设又好又快的发展。此项活动的深入开展，成为我院打造医院品牌、提升优质服务又一项有利保障。

通过此次优质服务活动月工作的开展，全院职工的精神面貌有了很大的提高，服务质量、服务态度也明显改善。回顾过去一个月的工作，我们除了巩固成果，收获成绩外，还需加大职工政治思想、管理制度等方面的工作力度，做到有所创新、有所发展，为和谐社会的构建贡献应有的力量。

## 篇5：医院优质服务工作总结

以“三好”为中心以“满意”为核心扎实开展优质护理服务开展“三好一满意”活动是在卫生改革的关键时期卫生部作出的重要决策，我院高度重视这项工作，专门成立了

领导小组，研究制定了“三好一满意”活动的具体实施方案，护理条线根据医院的总体部署，结合临床实际，以“三好”为中心，以“满意”为核心，以优质护理示范工程为有效载体，扎实开展各项临床护理工作，提高了护理质量、提升了护理服务能力，受到了很好的综合效益。

### 一、树文明形象，创优质服务。

我院成立了院长为组长的“示范工程”活动领导小组，成立了以护理部为主，各临床科室负责人参与指导小组，召开“优质护理服务示范工程”活动专题会，对“示范工程”活动相关的内容及标准进行解读，使全体员工明确“优质护理服务示范工程”活动的主题与目标，各科室相互支持，营造轻松和谐的就医环境。

#### 1、制定实施方案，确立试点科室。

结合实际情况，拟定出具体“示范工程”实施方案，确立试点病区后，护理部立即组织试点病区护理人员外出学习参观，经过精心的前期准备工作，于2010年9月正式启动“优质护理服务示范工程”活动；对全院护理人员进行了优质护理服务系列讲座，邀请分管院长、办公室主任作了专题讲座，并将资料编印成册下发到各临床科室，动员全院护士积极投身到创建“优质护理服务”的活动中。优质护理承诺、护理服务流程、基础护理服务项目公示上墙，建立病区监督台、特色专科健康宣教栏。进一步完善健康教育内容，送上《病员手册》，以供病人取阅，并将健康教育贯穿于整个住院过程中，健康教育知识得到明显的普及。

#### 2、完善护理流程，明确岗位职责。

完善适合本专科的护理流程，规范服务内容，明确每个岗位的护理工作内容，细化护理人员岗位职责，为患者提供基础护理服务和护理专业技术服务。采取现场管理式护理质控模式，建立五大质控考核机制，并严格奖惩考核，护理部主任一线查房制、护士长总值班制、质控小组检查制、科、护士长跟班制、责任组长督查制。

#### 3、加强质量管理，提升满意度。

结合省厅下发的《优质护理服务示范工程活动考评标准》等，不断完善护理工作规章制度，疾病护理常规和临床护理服务规范、标准，更新各级各类护士的岗位职责，实施临床“现场管理模式”的护理质控模式，细化、量化考核标准和指标。护士长每天参加查房，指导和督查临床护士的工作，要求主班护士做到“四主动”、责任护士对新病人入院做到“五到位”、出院病人“四知晓”。真正使病人体会到护士们全程的优质服务，病人的满意度明显上升至95.7%。

护理质量委员会对优质护理示范工程病区进行质量全面检查考核，护士长每周对科室基础护理工作完成情况进行检查，发现问题及时反馈，订出整改措施。建立绩效考核制度及评分标准，从工作任务、岗位职责、能力与态度等方面对临床护士进行全面考评，充分调动护士积极性。在省厅医院管理年及优质护理示范病区工作检查中，护理管理及基础护理工作得到

了检查组专家的肯定，5名护理人员中医护理操作考试合格率达100%。

根据《江苏省“优质护理服务示范工程”工作方案（2011年）》的文件要求，全面加强临床护理工作，“优质护理服务示范工程”活动不断深入，扩大实施范围，结合我院实际，在“优质护理服务示范病区”试点基础上，今年增加了五个优质护理服务病区。

## 二、中医特色护理是优质护理服务中的风景线。

我们将现代的护理理念与中医的基本理论有机地结合起来，实施具有中医特色的整体护理服务。按年初继续教育计划，根据护理人员不同的职称层次，针对性的对重点科室、护理人员进行中医药知识与技能的培训、跟踪性季度考核。为了充分发挥中医护理特色，组织护士长外出学习参观，借鉴他人经验，强化规范实施中医疾病护理常规，积极开展中医护理技能操作，充分地发挥中医护理特色，不断开拓项目，有明显的效果。目前已成功开展了十多项中医护理技能项目，配合医疗，请我院省、市名专家义诊、时令冬补宣传、举办膏方节、膏方服用指导、开展蒸汽药浴、脑瘫功能康复、伤口护理（祛腐生肌）、中药外敷（活血化淤消肿止痛）、中医涂药（止痒解毒消肿）、艾灸（痛经）、拔火罐（温通经络）、中药坐浴（消炎止痛）、中药药熨法（温经通络散热止痛）、穴位敷贴（肺系疾病冬病夏治）、穴位针刺（失眠、头痛）、穴位按摩（小儿腹泻）、贴药（腰背痛）、耳穴埋籽（失眠、便秘）、中药煎药机、中医食疗、药膳指导等，深得病人好评。在省厅临床护理学术交流现场报告会上，神经内科成秀芳护士长的专题报告《扬中医特色创服务品牌》，获得省厅领导的好评，并推荐我院带头发扬中医护理传统特色。9月底成功承办了市护理学会继续教育项目“中医护理新理论、新技能培训班”授课。

我们将继续推进中医特色优质护理，努力在全院所有病区逐步推行优质护理服务示范工程，为人民群众提供更安全优质的护理服务。

## 三、注重“三基”培训，实施“年轻护士素质提高行动”方案。

我院护理部一贯致力于打造一支基础牢固、技能过硬、整体素质高的护理团队，根据本院护理工作的实际情况，制定了“三基三严”培训计划，对护理人员进行了分层次的护理三基的临床护理技能培训、理论考核，针对参加工作年限的长短，施行与之适合的训练内容。将“三基”训练的重点放在5年以内的年轻护士群，以“独立工作、规范护理”为目标，通过“一对一”临床带教，固定科室为主，辅以适当轮转，强化操作技能和护患沟通为主的培训。此外，在“三基”考试模式上也不断改进，逐步走出“死记硬背”的固有模式，采用科室自己出题、交叉考试、护士长查房随机提问等灵活多样的学习培训模式，从而让“三基”培训切实起到提高护士基本理论、基本知识、基本技能的作用，并能够运用到实际工作中，以确保临床护理工作服务质量，大大提高了病人对护理工作的满意度。还根据护理人员当前状况，对“年轻护士素质提高行动”方案，进行了适当调整，轮转培训期间综合考核。对30多名新招聘的护士进行集中岗前培训，提高了护理人员整体素质。“5.12”护士节期间，我院护理部组织全院2-10年护士进行了“护理三基、优质护理服务示范工程”理论知识竞赛活动。在6月底的全市护理“三基”考试中，我院获得了第三名的好成绩。在2011年全省86所三级医院护士“三基”抽考中获得了100%的合格率

、平均分94.33的优异成绩，名列全省中医医院第一、全省综合医院第五。

