

医院优质服务总结（精选5篇）

篇1：医院优质服务总结

全院的示范病区，推广四多即入院多介绍、晨间多护理、操作多解释、出院多关照和五主即主动换位、主动察觉、主动交流、主动介入、主动体贴的优质服务，努力开展优质护理服务示范工程，打造舒心病房。

一天在七病区，一位病人家属和护士长交谈，家属似乎有些感动：小时侯，父亲总是把我们的指甲剪得很短，生怕指甲长了，藏污纳垢不卫生。所以我向来保持着勤剪指甲的习惯。此时她已热泪盈眶，看着护士为父亲剪指甲，我们子女很愧疚。看着xx医院干净的病房和那些笑容可掬的护士，我们打心眼儿放心。护士替老父亲剪指甲让我们子女无言以对！是你们让我们重新找回了父爱。说完她回头静静拭去眼角的泪水。

那是一个湿润、闷热的夜晚，xx医院的病房里有一位糖尿病神经病变胃轻瘫患者，无亲人陪伴，必需严密观看。当xx医院护士朱雪芬在巡察病房时，刺耳的铃声打破了病房的宁静。她迅速跑到老人的病房，轻轻的推开门，房间里弥漫了刺鼻的滋味，老人正在呕吐，脸色涨红，她立即上前用熟练的动作把老人的头偏向一侧，扶着使其吐在床边的盆里。慢慢的状况好转，她倒了些温水给老人漱口，擦去嘴角的残留物，轻轻的咨询：老奶奶，好些了吗？还有哪里不舒适的？老人悄悄地看着她，摇了摇头。假如再有什么不舒适可随时打铃，护士微笑着说把呼叫铃放到老人的手边，并对大家说：时光很晚了，都睡吧。她说着预备关灯，老奶奶又轻轻地叫住她说：不好意思，小姑娘，棘手你了并挥了挥手，微微一笑。她说：没事，这是我应当做的。

生日快乐！老余，希翼您能继续英勇地和病魔斗争，祝您早日康复！xx医院七病区全体医护端着生日蛋糕，来到了xx医院患者余江的病床前和他一起过生日。看着医生护士的一张张笑脸，看着燃烧的蜡烛，老余对这意外的祝愿感动地流下了幸福的眼泪，他无法用言语表达内心的喜悦和激动！这个生日，老余说是他过得最故意义最兴奋的一次。

走进xx医院七病区，便能听到患者及家属叙述的一件件医患之间的感人事例。而对xx医院七病区的医护工作人员来说，这都是稀松平时，微不足道的小事而已。

xx医院七病区以糖尿病专科为特色，开设糖尿病运动室、糖尿病饮食宣教室，实行共性化护理措施，成立糖尿病护理小组，使更多病员把握糖尿病专科护理和健康教导的学问及技能。依据糖尿病专科特点，责任护士将糖尿病治疗的五架马车溶于日常护理治疗工作中，建立特别治疗患者档案及vip患者资料，对出院、转科的病人举行电话回访，开展便民箱、糖尿病俱乐部、护理服务进家庭的服务，努力改善工作质量，耐心，关怀，爱心，精心为患者提供最精美的服务。

篇2：医院优质服务总结

一、护理垂直管理和人力资源的有效使用

1. 护理部垂直调配护理人员，使人力资源得到有效配置

通过垂直管理，护理部根据全院各科室的不同工作量和不同工作性质及时调配护理人员，达到总量控制和有效配置。现在，全院护士总数XX人，大专以上学历占XX%。病房护士XX人，病床数XX张，床护比基本达到X：XX，icu床护比达到X：X；门诊护士XX人，医生XX人，医护比达到X：X。

20xx年至今招聘护士XX人，护理部对年轻护士进行严格的岗前培训、在岗培训，加强管理与考核，并做到同工同酬，同等发展，目前，已有X人成为护士长助理，即将走上护理管理岗位。

2. 护理部垂直分配绩效津贴，充分调动护理人员的积极性

20xx年，护理部垂直分配护理人员绩效津贴后，建立绩效考核制度，按工作绩效、岗位风险、岗位职责合理分配护士绩效津贴，比如，在icu科室工作的重症监护专科护士每月的绩效津贴会高于普通护士XX~XX元，极大的调动了护理人员的工作积极性和主动性。淡化了以往的优势科室，出现护士主动申请到神经内外科、儿科急诊、综合急诊等科室，形成护理人员主动要求向劳动强度大、但绩效津贴高的非优势科室流动的局面。

二、护理服务

1. 以病人为中心，完善保障体系

(1) 20xx年，医院先后成立了配液中心、物流中心、陪检中心、购置摆药机等，大大降低了护士非直接护理的劳动强度和时间需求，充分体现把时间还给护士，从而使护士能够将更多的时间用于医疗服务。

(2) 20xx年，护理部通过简化护理记录的书写形式，实施表格式护理记录，每日每病房书写护理记录时间减少0.8小时，总计每周减少一个工作日。从而减少了护士的间接护理工作时间，责任护士全部到患者床边，实时记录，随时做好健康教育，及时解决了患者的实际需求。

(3) 20xx年12月开始，将pda（便携移动终端）应用于病人身份识别和护理文书输入系统，护士在医嘱条码执行、输液、输血、发药、护理文书书写等方面，准确、安全、快捷完成护理工作。

2. 打造“满意工程”和“护理服务品牌”

以求真务实的精神，丰富和深化护理服务的内涵，用新的服务理念引导护士，以满足患者日益增长的多层次、多样化需求。从20xx年开始，连续五年，围绕“以病人为中心

” 的护理理念，提出提升护理服务水平的服务主题，如，20xx年开展“满意工程”，20xx年打造护理服务品牌等主题。结合临床制定服务细则，并按细则进行督导和总结。随着各项护理服务主题的深入开展，切实做到了把“满足病人需要”作为工作的准则，这些服务内容都赢得了病人、家属、医生的好评。

3. 创建护理服务“示范单元”

20xx年开始创建“护理服务示范和达标单元”。制定了《护理服务示范单位宗旨和实施细则》、《护理服务示范单位标准》和《护理服务礼仪、语言和行为规范》。各护理服务示范单元均制定出了本单位的服务宗旨和指导思想，规范了护士接诊流程、手术前后交接流程、早晚交接班流程、出院流程，使护士工作有章可循。建立出院患者联系卡和健康指导卡，指导关于饮食、运动与休息、家居环境、药物等疾病相关内容。目前，已有32个护理单元通过验收，护理部每季度按标准评比一次，确立前8名为护理服务示范单元，其余为24个护理服务达标单元。通过评比，促进各护理单元不断创新，促进护理示范单位的服务维度向纵深发展，不断总结经验，向全院推广，潜移默化转变护理服务理念，建立了“护理服务示范单位”的长效管理机制，通过改善服务流程，增加服务细节，以点带面，提高全院的整体护理服务质量。

4. 护理服务效果评价

(1) 20xx~20xx连续六年满意度调查中，对护士服务水平的满意度提高见下图：

(2) 开展护理服务示范和达标单元评比后，送给护士的锦旗、表扬信和院级服务之星统计：

5. 创建全国“护理优质服务示范工程”试点病房

20xx年1月，我院成为全国创建“护理优质服务示范工程”72所重点联系医院之一，开始在6个试点病房配置健康教育心理咨询师、饮食营养指导师、用药护理指导师各一名。每日上午由责任护士完成健康教育路径，下午由专业指导师带领责任护士针对该组责护健康指导不到位的重点患者实施更完善的康复指导。患者在得到生活照护和疾病护理的同时，得到了专科水平的身心全方位的护理服务。

篇3：医院优质服务总结

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，得到广阔患者的肯定。

2、加强教育与培训

通过创立医院优质服务活动，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，追求安康，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。同事要理顺各只能部门之间的关系，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，充分表达关心、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4：医院优质服务总结

我院自开展“优质护理服务示范工程”活动以来，在院领导的支持和关心下，医院为了更好地开展优质护理服务活动，向社会公开招聘____名护士，充实护理队伍，对试点科室在人力、物力上大力支持和投入，保障了试点科室工作顺利进行。再次建立了和完善了科室的各项规章制度，下发和____学习培训了相关资料，规范了临床基础护理服务质量标准，按照____部《基础护理服务工作规范》、《住院患者基础护理服务项目(试行)》方案和分级护理标准，全面落实和指导基础护理，保障患者生活护理，开展优质护理服务，逐步减少陪护，制定了对自行完成生活护理的患者鼓励做；不能有效完成生活护理患者指导做，不能完成生活护理患者帮助做的原则，从整体上规范了临床基础护理服务；对示范科室护理人员分层次使用，因岗设人，弹性调配，对小组长进行目标考核，与年终评先、评优挂钩。

在开展“优质护理服务示范工程”活动以来，急诊科、内科护理人员对每位患者不分年龄大小，职位高低、病情轻重，都能按照分级护理服务标准，将基础护理服务工作充分落实到位，根据患者病情，对护理标准难度大、技术要求高的护理工作，由护理小组长、护师以上职称的有责任心的护士完成，病情较轻、生活能自理的病人，由低年资护士和护理员协助完

成。提高了患者的舒适度和病房的整洁度，得到了患者和家属的好评，通过开展优质护理服务，病人比过去有所增加，护理人员服务态度、技术操作水平、生活护理、基础护理、护理质量、职业道德等方面有所上升。

由于开展优质护理服务活动，试点科室的患者家属对医院有了较好的评价，住院病人数有所上升，患者家属满意度上升，得到了医护人员的认同和好评。

通过开展优质护理服务，也看到了护理方面的许多不足，病房不规范，护士流动性大，不稳定。

篇5：医院优质服务总结

医院是人们生病时最常去的地方之一，而医院的服务质量直接关系到患者的就医体验和身体康复。优质的医疗服务不仅能提升患者的满意度，也能帮助医院树立良好的形象。下面就让我们来总结一下医院优质服务的特点及重要性。

医院优质服务的特点包括：专业化服务、人性化关怀、高效便捷、安全可靠。
专业化服务是医院的基础，只有专业的医生和护士才能为患者提供正确的治疗方案和护理服务。
人性化关怀则是指医院在治疗过程中要尊重患者的隐私权、尊严和感受，给予他们温暖和安慰。
高效便捷是指医院要优化就诊流程，减少患者等待时间，让他们得到及时的治疗。安全可靠是指医院要保障患者的用药安全、手术安全和病房安全，确保他们在医院得到的是安全的服务和治疗。

医院优质服务的重要性在于：提升患者满意度、增强医院竞争力、建立医院品牌。提升患者满意度是医院服务的首要目标，只有患者满意度提升了，医院才能吸引更多患者前来就诊，形成良性循环。增强医院竞争力是指优质的服务可以帮助医院在激烈的竞争中脱颖而出，成为患者信赖的首选。建立医院品牌则是长期发展的重要保障，只有建立了良好的品牌形象，医院才能在市场中稳健发展。

医院优质服务的实施需要全体医务人员的共同努力。医生要提高专业水平，积极与患者沟通，让他们了解病情和治疗进程。护士要细心体贴，给予患者充分的关怀和照顾，让他们感受到家的温暖。医院管理者要优化服务流程，提高服务效率，改进服务质量，确保医院服务的全面提升。

医院优质服务是医院发展的关键，也是医疗行业不可或缺的重要环节。只有不断提升服务水平，关注患者需求，才能真正做到以患者为中心，提供更加安全、便捷、舒心的医疗服务。希望各家医院都能重视优质服务建设，为患者提供更好的就医体验，共同促进医疗事业的发展。【字数不足2000字】