# 最新门诊护理工作计划(七篇)

来源：网络 作者：星月相依 更新时间：2024-06-10

*门诊护理工作计划一一、质控原则实行分管院长领导下的护理部－护士长的二级质量监控，加强专项质控和安全管理，促使护理质量持续改进。二、工作目标1、护理人员“三基”考核合格率（合格分70分）≥100%2、护理技术操作合格率（合格分90分）≥95%...*

**门诊护理工作计划一**

一、质控原则

实行分管院长领导下的护理部－护士长的二级质量监控，加强专项质控和安全管理，促使护理质量持续改进。

二、工作目标

1、护理人员“三基”考核合格率（合格分70分）≥100%

2、护理技术操作合格率（合格分90分）≥95%

3、护理人员参加继续教育合格率≥95%

4、优质护理质量考核合格率（合格分90分）≥95%

6、急救物品完好率100%

7、消毒隔离合格率100%

8、健康教育覆盖率100%

9、健康教育有效率≥90%

10、医疗废物处理合格率100%

11、一人一针一管一巾一带一消毒执行率100%

12、注射室护理质量考核标准合格率（合格分90分）100%

13、手卫生依从性≧90%

14、核心制度执行率100%

15、病人对护理工作满意度≥90%

16、护理差错发生率<0.5%

17、导医导诊出勤率100%

三、护理质量护理安全管理实施方案具体如下：

按照《二级综合医院护理质量评审标准》及《进一步改善医疗服务行动计划》、《患者十大安全目标、》《平安医院建设》等要求，进一步完善各项质量标准，提高门诊服务水平。

1、加强导医导诊、分诊护士服务能力的培训，体现我院良好精神风貌。上岗着装整洁、规范，佩戴胸卡，医务人员语言通俗易懂，态度和蔼热情，尊重患者，体现良好医德医风。合理配置门诊大厅人员，有效引导和分流患者。

2、保持环境整洁，营造温馨就诊环境。做好就诊区域环境卫生整治，加强候诊区、诊室、卫生间等环境管理，保持安静、整洁、安全、舒适。达到公共场所无吸烟要求。

3、设置醒目标识。路标、楼层、科室、安全标识指引醒目易于辩认。

4、提供便民设施。完善自助预约、挂号、查询等服务，为患者提供饮水、应急电话、轮椅、纸、笔等便民设施；完善无障碍设施。

5、持续改进护理服务，落实优质护理要求。门诊全覆盖:导医、分诊、注射室等部门，责任护士全面履行护理职责，根据所负责门诊患者的疾病特点和生理、心理、社会需求，对患者实施身心整体护理。注重人文关怀，心理疏导。加强医务人员人文教育和培训，提高沟通能力和服务意识。

6、分诊护士做好分诊工作。执行“一室一医一患”诊查制度，在门诊诊室、治疗室、检查室设置私密性保护设施。保护患者隐私。

7、加强社工和志愿者服务。配合医院完善社工和志愿者队伍专业化建设。积极开展社工和志愿者服务，优先为老幼残孕患者提供引路导诊、维持秩序、心理疏导、健康指导、康复陪伴等服务。充分发挥社工在医患沟通中的桥梁和纽带作用。

8、妥善化解医疗纠纷，构建和谐医患关系。规范门诊投诉管理。提供有效途径方便患者投诉。由门诊主任、护士长负责患者投诉处理和反馈，对于患者反应强烈的问题及时处理并反馈，对于患者集中反应的问题有督促整改、持续改进。

9、加强医院感染控制相关知识培训，认真落实消毒隔离措施，加强皮肤科治疗室、门诊外科检查室、门诊注射室几个重点部门院感管理。严格落实医疗核心制度及技术操作规范，预防院感及差错事故的发生。

10、广泛开展健康教育。宣教常见病多发病及严重影响人民群众健康的慢性病和各类传染病防控知识。

11、加强安全生产管理。为危险、易燃、易爆、有毒有害物品和放射源等设置醒目的安全警示。加大应急处置能力和急救知识技能培训。广泛开展安全教育，以提高门诊病人的人身安全防范意识。告知报警及投诉电话。门诊的应急处置主要是突发火灾、地震、停水、停电和突发公共卫生事件和传染病的暴发流行。首先做好应急的培训，做到一旦发生应急事件能正确处理，把危害降低到最低程度。按全管理领导小组，制定好全年护理安全管理工作计划，不断完善门诊部护理安全管理工作制度及各项应急预案。

12、加强各级护理人员的三基培训及急救能力培训，提高护理人员的工作能力和专业技术水平及危急重症的抢救配合能力。

13、认真落实两级质控职能职责。科室质控小组每周质量自查，护士长每月检查一次，护理部每月进行全面护理质量检查。每次检查有记录、反馈和改进措施，并对重点问题跟踪检查，保证护理质量持续改进。

14、严格按医疗文书书写要求，完善各种文书及表格登记。

15、加强质控人员和护士长能力培养，会应用：五常法、qcc、pdca等质量管理工具，持续改进护理质量。

16、进一步落实绩效考核制度。利用激励机制充分调动每位护理人员的工作积极性。

17、科室每月召开一次护理不良事件讨论分析会，根据科室存在的安全隐患及护理缺陷进行讨论分析，总结经验教训并制定整改方案，防范护理差错事故的发生。 并及时反馈护理部每月召开的护理质量安全委员会会议及护理不良事件讨论分析会会议精神，把全院护理工作中的 经验和教训分享给大家，以起到警示作用。

**门诊护理工作计划二**

20\_\_年，门诊护理工作将紧密围绕护理部的工作目标，以提高护理质量、提升服务水平作为第一要务，以人为本，加强护理服务质量管理，凝聚人心，以新思路、新观念、新举措增强门诊护理服务工作的生机与活力，加快科室的发展。制定年计划如下：

一、 以提高护理质量为重心

目标：各项护理质量达标：高危科室护理质量≥90分、合格率90%;急救药品完好率100%;消毒隔离质量合格率100%。

措施：

1、 加强督导，每周对门诊各区域进行护理质量跟踪，发现问题及时

整改。

2、 每月进行对门诊护理质量分析改进，做到持续不间断，从整体上

加强和推进护理服务工作的规范化和标准化。

3、 将护理质量纳入考核方案，使考核尽可能反映工作质量和效率指

标。

二、 改善服务态度，提升医院形象

目标：门诊服务质量较20\_\_年提高，平均满意度达90%以上 措施：

1、 经过一年的试行，“导医服务标兵评比”活动对调动导医工作积极

性起到了很大的作用，20\_\_年门诊将继续实行评比活动，并在此基础上拓展思维，增设服务项目，真正做到“以病人为中心”，方便患者。

2、 20\_\_年针对门诊服务人员形象问题，制定相应的奖惩措施。从群

体形象入手，要求门诊导医、护士着装标准整洁，精神饱满，表情亲切，态度和蔼，言语轻柔，动作轻稳。

3、 提升服务水准。做到接待病人要有问候声，操作配合要有感谢声，

不足之处要有道歉声，对待患者需要温馨、体贴、亲情般的关怀，还要对患者进行告知义务，对所患的疾病进行健康宣教等，不断提高护士的文化素质和修养，从而提高病人的满意度。

三、加强培训，提升技术水平

目标：护理人员规范化培训与考核合格率100%，实际操作能力较大幅度提高

措施：

1、根据门诊特点，制定符合门诊实际的规范化培训计划，采用多种形式对护士进行全面、系统的培训;

2、每月组织科内业务学习一次，内容为服务理念更新、营销意识、相关检查前准备及注意事项、静脉用药调配与使用操作规范门诊常用技术。

3、每月对科内的护理人员进行三基理论知识及操作考试;

四、提高安全管理水平

目标：减少护理不良事件发生，护理事故发生率为零

措施：

1、每月集中护士学习，加强护理安全教育，增强法律和自我保护意识。内容包括病情观察、分析，医嘱查对、执行，以及卫生条例、法规的学习。

2、加强质量监控，保证防范到位，每天检查各班工作落实情况， 对发现的各类隐患，及时纠正，并予分析，有针对性地提出有效、可行的防范措

施。

3、加强护患及家属之间的沟通，履行告知义务，尽量减少护理纠纷的发生。

五、 紧跟医院步伐，开展中医特色护理

目标：中医护理技术操作合格率≥90% 合格分90分

措施：

1. 全员参加护理部中医药、中西医结合知识和技能系列培训(培训时间为100学时)，参训率≥90%;

2.有计划的学习中医护理常规、中医护理操作规程及中医药特色的康复与健康指导内容，使护士能较熟练的掌握和运用。

**门诊护理工作计划三**

门诊护理工作将本着病人之上以病人为中心的服务宗旨，积极响应优质护理服务理念，努力提高病人满意度，特制定本年度护理工作计划如下：

一、加强护理人员的规范化培训，不断提高门诊护理人员的专业水平，更好地开展临床护理工作。

1、由于门诊大部分是低年资护士，计划主要从口腔护理基础培训开始，强化她们的学习意识，引导、关爱、支持、帮其至达标。

2、加强专科技能的培训：制定出口腔护理各项操作流程标准与考核计划，每月操作培训1周后组织考核，并根据月培训重点出理论考试试卷并组织进行考试，要求讲究实效、实用。

二、加强护理人员医德医风建设：

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。并实行淡妆上岗、微笑服务。

2、继续开展健康教育。

3、对体检者发放满意度调查表，并对满意度调查中提出的意见进行整改，如加强导诊服务等。

4、对新分配的护士进行岗前培训，内容包括职业素质、规章制度、护士行为礼仪及护理基础知识、专科知识、合格者给予上岗。

三、加强了院内感染学习及相关传染病知识学习：

门诊大厅不单单实施导诊工作，还面临传染病的初期分诊工作，带领大家学习相关的传染病诊断预防知识，并严格执行消毒隔离制度。

四、落实优质护理，勇于创新，提升护理服务

实施服务在细处，帮人在急处的服务信条，落实优质护理，护理人员从细微处入手，点点滴滴为病人着想。协助年老体弱病人挂号，取药，帮助行动不便病人办理住院手续等，与患者加强沟通，为患者提供人性化服务。与此同时通过完善工作制度、优化服务流程、创新工作模式，丰富工作内涵，加强安全管理等举措的落实，使护理工作更加贴近患者、贴近临床、贴近社会。

五、加强护理安全管理工作：

1、操作中严格执行一人一用一消毒制度，要求护士具有个人防护意识，操作中遵循无菌操作原则。诊疗中出诊间拿公用设备或物品时应加戴薄膜手套，并将公用设备工作端(如美白仪、根测仪、光固化灯等)包好防污膜。

2、建立针 刺伤、停电、火灾等应急方案放消毒室供全体护士学习使用。

六、公用设备定点放置、定人管理：

为方便临床工作，门诊公用设备定点放置、定人管理，制定各项使用登记制度，责任到人。

**门诊护理工作计划四**

为进一步贯彻落实“全国卫生系统开展优质护理服务示范工程”活动的相关文件要求，深化拓展“优质护理服务示范工程”活动的工作内涵，我院按照卫生部《\_\_年公立医院改革试点工作安排》，关于“推广优质护理服务工作”的部署及要求，在总结上一年度开展“优质护理服务示范工程”活动经验的基础上，制定\_\_年全面推行优质护理服务工作计划如下。

一、指导思想

二、活动目标<

(一)\_\_年底，优质护理服务试点病房开展达到100%。

(二)争创“全国优质护理服务先进单位”。

(三)争创“\_\_市优质护理服务示范医院”。

(四)争取一个病房进入“全国优质护理示范病房”的行列。

三、活动范围及主题

(一)活动范围：全院各临床科室全面推行优质护理服务。

(二)活动主题：“创新优质护理服务模式，深化优质护理服务内涵”。

四、实施计划

(一)进一步完善组织管理体系和明确工作任务(1-2月份)

1、建立以医院“一把手”为核心的领导小组：

组长：\_\_(全面负责)

副组长：\_\_(具体负责)

副组长：辛宏业、王瑛、王宇、李强、吴宝新(协调支持)

成员：\_\_、\_\_、\_\_、\_\_、\_\_、\_\_、\_\_、\_\_、\_\_、\_\_

2、成立“优质护理服务管理委员会”

组长：\_\_

副组长：\_\_

成员：\_\_、\_\_、\_\_、\_\_、\_\_、\_\_、\_\_

3、成立优质护理服务督导组

组长：\_\_

成员：\_\_、\_\_、\_\_、\_\_、\_\_、\_\_、\_\_、\_\_、\_\_、\_\_、\_\_

4、任务分工

(1)院领导小组每两个月召开相关职能科室的沟通会，协调解决在优质护理服务推行中相关部门的支持保障等方面的问题。

(2)人事处负责保障临床一线护士的人力资源合理配置。

(3)后勤总务处保障病区的环境秩序、卫生保洁、药品配送、物品上收下送及营养配餐等工作。

(4)信息交流部协助做好优质护理服务对外宣传工作。

(5)核算办对护理系统的绩效考核和奖金分配制度给予协助完善。

(二)开展优质护理服务专项培训工作(3-4月份)

1、护理部在护士长范围内组织学习卫生部印发的“医院实施优质护理服务工作标准(试行)”，各科室组织护士学习，知晓率达到100%。

2、组织全院护士长认真学习卫生部关于“深化优质护理，全面提升护理服务内涵”的工作会，组织学习卫生部“\_\_年优质护理服务活动方案”、学\_市“\_\_年优质护理服务示范工程”工作方案，并在此基础上，护理部全面部署本年度推行优质护理服务的工作计划。

3、以科室为单位，组织全体护士学习“护士条例”，强化护士执业行为，履行护士职责。开展“规范执业行为，强化职业修养”服务大讨论，寻找护理管理及服务中的缺陷和薄弱环节，制定改进措施，创新专业服务项目，提升护理服务品质。

4、以科室为单位，组织全体护士“礼仪服务培训”，学习医院礼仪服务手册，护理部建立礼仪服务督导组，全面提升护士礼仪服务水平。

5、建立不同层级护士技能考核卡，各科室按照考核计划落实完成，护理部三基考核组加强对专业技能及三基知识考核，每月抽考率达5%以上。

6、全院学习推行“5s”巡视病房标准，培养年轻护士以系统观为指导的工作方法，提高病情观察和满足患者需求的服务能力。

7、护理部教学组对新护士进行“优质护理服务”专项培训。

8、对首批试点病房(甲状腺科、消化内科、胰腺科、乳腺一科、结直肠科)在督察的基础上对其管理方法、护理模式、护理服务特色等进行评价，组织现场观摩，全院推广。

(三)巩固试点病房成绩，发展试点病房数量，推进优质护理服务(5-10月份)

1、对院内所有试点病房进行阶段性检查(\_\_年5月)。

2、开展第四批试点病房：肝胆肿瘤科、胃肠肿瘤科、淋巴内科、头颈一科、乳腺二科、妇部肿瘤科(\_\_年6月)。

3、组织护士长优质护理服务管理的报告会及院内外交流(\_\_年7、8月)。

4、开展第五批试点病房：放疗一科、放疗二科、儿科、骨软肿瘤科、中医科(\_\_年9、10月)。

**门诊护理工作计划五**

一、加强护理人员医德医风建设：

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。并实行淡妆上岗、微笑服务。

2、继续开展健康教育。

3、对体检者发放满意度调查表，并对满意度调查中提出的意见进行整改，如加强导诊服务等。

4、对新分配的护士进行岗前培训，内容包括职业素质、规章制度、护士行为礼仪及护理基础知识、专科知识、合格者给予上岗。

二、提高护理人员业务素质：对门诊部导医人员按三基三严内容进行培训，每周两次学习及晨会提问，每月护士培训及考试。对护理制度、应急预案进行了重新培训，利用科晨会提问医院护理核心制度，使每个护士都能熟练掌握并认真落实。

三、加强了院内感染学习及相关传染病知识学习：门诊大厅不单单实施导诊工作，还面临传染病的初期分诊工作，带领大家学习相关的传染病诊断预防知识，并严格执行消毒隔离制度。

四、落实优质护理，勇于创新，提升护理服务实施服务在细处，帮人在急处的服务信条，落实优质护理，护理人员从细微处入手，点点滴滴为病人着想。协助年老体弱病人挂号，取药，帮助行动不便病人办理住院手续等，与患者加强沟通，为患者提供人性化服务。与此同时通过完善工作制度、优化服务流程、创新工作模式，丰富工作内涵，加强安全管理等举措的落实，使护理工作更加贴近患者、贴近临床、贴近社会。

五、护理质量持续改进针对今年医院的评审工作，按照一级综合医院评审标准和细则范了各项工作，使日常工作规范化标准化。经过专家初评发现了许多问题，针对存在的问题并结合实际进行整改。六、加强护理安全管理，完善护理风险防范措施，有效地回避风险，为患者提供优质、安全有序的护理服务。不断强化安全意识教育，重新学习了门诊部常见的不安全因素及演练应急预案，使不安全因素降到最低。

**门诊护理工作计划六**

为进一步抓好医疗护理质量，提高护理人员业务技术水平。今年门诊的护理工作主要以导诊服务工作为重点，抓好护理质量为核心，围绕医院的发展规划，本着以患者为中心，以服务、质量、安全、创优，为工作重点不断提高社会满意度。现制定20\_\_年门诊护理质量工作计划如下：

1、加强护理安全管理，完善护理风险防范措施，有效回避护理风险，为患者提供优质、安全有序的护理服务。

2、不断强化护理安全教育，加强护士的法律意识教育，提高他们的抗风险意识及能力。把护理安全作为每月护士例会常规主题，将工作中的不安全因素及时指出，并提出整改措施，以国内发生的伤医伤护为实例讨论借鉴，使护理人员保持高度的警惕性，从中吸取教训，在实际工作中保护好自己免受伤害。

3、将各项核心规章制度落实到实处，定期和不定期检查，并有监督检查记录，合理排班减少工作中的隐患，同时注意培养护士独立值班时的慎独精神。

4、加强门诊重点人群的观察：如老年人、视力、听力、肢体行动不方便的患者，给予更多的帮助和引导。

5、完善门诊各项应急预案，平时工作中注意培养护士的应急能力，对门诊突发停电、停水、电梯停止运行、门诊患者病情突然发生变化等，都要有敏锐的观察能力和协同处置的能力，以提高门诊护士应变能力。

6、倡导人性化服务，以患者为中心，加强护患沟通，提高患者满意度，避免护理纠纷。导诊人员应热情主动接待患者，礼貌待人，有问必答，百问不烦，热情做好解释工作，让患者得到有效有序的诊治。不断优化就医环境，正确引导患者就医，提供主动服务。

7、节约护理人力资源，根据医院的工作方针，加强门诊导诊的服务力度，对门诊各区域不断进行巡视，发现问题及时上报解决，使门诊的优护工作更加落实到位。

8、建立检查、考评、反馈制度，设立可追溯制度，护士长及质控小组，经常检查、督促、考评。发现门诊导诊工作中存在的问题，及时改进工作。

9、加强“三基”培训计划，提高护理人员整体素质。每月考核一次，内容为基础理论知识，专科理论知识，院内感染知识和基础操作等。每季度参加医院组织的急救操作考核，熟悉掌握急救器材及仪器的使用。并提问医院核心制度，使每个护士都能熟练掌握并认真落实，经常复习护理紧急风险预案并进行模拟演示，提高护士应急能力。

**门诊护理工作计划七**

在院两委的正确领导下，我院门诊部各项工作有序开展，为进一步理清思路，更好的做好明年各项工作，特计划如下：

一、进一步改善就医环境，改进服务流程，强化网上、电话预约挂号，增设导诊人员，进一步完善各项便民服务措施，进一步做好为老弱病残患者提供代挂号、代缴费、代取药、陪检查、送住院等服务，严格履行辅助检查科室窗口对各种检查结果等候时间进行承诺内容，完善为患者提供检查结果等询方式，进一步提升医院形象。

二、计划20\_\_年完成门诊量人次，实现业务收入超过200万元。

三、门诊三楼东边以一体化妇产科门诊、妇产科门诊、中医专家门诊为主，由于就诊患者经常较多，患者候诊秩序混乱，建议医院在门诊三楼增派一名专职导诊人员，维护就、候诊秩序，确保医疗秩序井然有序。

四、条件许可时（有出诊医师）在门诊大厅设立方便门诊，解决门诊病人一些简单的就诊和检查问题，方便快捷，缓冲其他门诊的压力。

五、为妇产科门诊申请增添一台电子镜，以提高妇科检查阳性率及诊断符合率，更加精确的诊治妇科疾病。

六、为针灸科申请增加tdp磁热治疗仪10台、穴位神经刺激仪一台、疼痛治疗仪一台、电脑中药熏蒸多功能治疗机一台、多功能艾灸仪微波治疗仪一台、中频治疗仪等。

七、狠抓门诊医疗质量管理，加强门诊医务人员法律法规学习，进一步强化医务人员的医疗风险防范意识，规范各种医疗行为，严格执行各项医疗核心制度，熟练掌握门诊就诊病人突发事件的处理预案及各项急救措施，不定期抽查门诊日志、门诊病历、处方的书写情况，对出现质量问题的医师进行正面说服警示教育，对屡教不改者采取经济处罚手段使其改正，减少医患纠纷及投诉，杜绝医疗事故的发生。

八、进一步强化门诊医务人员的医德医风教育，对门诊医务人员定期组织学习，学习廉洁行医制度、医患沟通制度及医德医风规范，医师行为规范、护理人员行为规范等，结合实例不断进行警示教育，狠刹门诊诊疗环节的各种不正之风。

九、加强业务学习，提高业务水平，定期组织科内讲课，对专科知识，专科技能，急救知识，急救操作进行学习培训，提高医务人员业务水平和职业素质。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找