# 2024年科室优质护理服务工作计划表(21篇)

来源：网络 作者：红尘浅笑 更新时间：2024-08-10

*制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。科室优质护理服务工作计划表篇一...*

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**科室优质护理服务工作计划表篇一**

我科根据医院“以病人为中心”，全面实施优质护理服务的指导思想，确立了以患者满意为目标的服务理念。把病人的呼声作为第一信号，把病人的需要作为第一需要，把病人的利益作为第一考虑，把病人的满意作为第一标准。深化亲情服务，提高服务质量。

二、具体优质护理服务内容与工作措施

1.加强核心制度建设，落实护理安全措施

1)强化医疗安全核心制度及各种护理操作规范、流程、各种常规的落实。新入院、新转入、急危重病人、卧床病人，有发生医疗纠纷潜在危险的病人要重点督促检查和监控。

2)不定期的进行护理安全隐患排查，发现问题，及时处理。病人的环节管理：建立并完善对病人转运、交接、压疮等的护理管理评价体系。护士的环节管理：对新调入护士以及有思想情绪的护士，做到重点交待、悉心指导。

3)强化安全管理责任，杜绝严重差错及事故的发生。对科室在病房管理、基础护理、护理安全、病历文书书写、消毒隔离等进行抽查，对存在的问题立即指出并限期整改。

2.转变护理观念，提高服务质量

1)继续加强医德医风建设，增强工作责任心。全面加强临床护理工作，对病区患者实施全身心、全方位、全过程、多渠道的系统护理。

2)从“三基三严”入手，有计划的对护士进行培训与考核。加强基础理论知识的培训，内容包括基础理论、专科护理、法律法规、服务意识等;加强护理技术操作的培训，根据护士岗位技能所规定的训练项目，全面提高护理人员的综合素质及专业能力。

3)加强护士礼仪规范学习。培养护士注重“美的仪表、礼貌的语言、落落大方的礼节”的意识，提高护患沟通技巧，提倡微笑服务，树立护士良好的职业形象。

4)培训专科护理骨干，提高临床护士的实际工作能力。采取各种形式的学习培训，提高护理人员观察病情、落实护理措施、记录护理文书的业务素质。

3.严格落实责任制整体护理，加强患者健康教育

1)根据科室病人情况和护理工作量合理分配人力资源，合理排班，弹性排班，增加高峰期上班人数，以达到保质保量为病人提供满意护理服务的目标。

2)密切观察患者病情，及时与医师、患者沟通，细致做好从入院到出院的各种治疗、护理活动，认真开展健康教育和康复指导，为患者提供连续、全程的优质护理服务。

3)深化护士分层使用，依据病人病情、护理难度和技术要求分配责任护士，危重患者由年资高、能力强的护士负责，体现能级对应。

4.夯实基础护理，建立绩效考核制度

1)规范病房管理，强化基础护理及分级护理的落实，保持病床整洁、无异味、无污迹，加强巡视病人，及时观察发现问题，妥善解决。每月组织科室工休座谈，定期听取患者对优质护理工作的意见和建议。

2)明确绩效考核机制，责任护士严格按照岗位管理进行考核，并进行患者满意度调查，奖优罚劣。把病人的满意作为工作的最终目标，尽可能的为病人提供方便。优质护理服务是护理管理的重点，细节服务工作要长抓不懈。切实做好优质护理服务管理工作，才能减少医疗纠纷和事故隐患，避免患者的不良投诉，保障病人的就医安全。

**科室优质护理服务工作计划表篇二**

近段时间，我们医院也就是x市第一人民医院妇产科正在积极开展优质服务，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：妇产科工作复杂繁重，风险较大，特别是产科母子两条生命掌握在我们医务人员中。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。我觉得妇产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，使科室工作顺利进行，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，而不是刚硬条款;听到的是亲切问候、和蔼解释，而不是“生、冷、硬、顶。

我一直都觉得非常骄傲和自豪，因为我的工作是迎接新生命的到来，双手托起的是明天的希望，祖国的花朵。看着一个个活泼可爱的小天使的降临，内心会感到无比的喜悦。产房的工作极富有挑战性，我们面对的是即将成为母亲的人，我们必须严密观察产程，确保新生儿顺利安全的到来，容不得我们半点疏忽。在分娩过程中经常会碰到突发状况，也让我们心理紧张，另一方面也挺危险，因为我们常接触血液，不小心就有可能感染上传染病。尽管我们的工作很脏很累，但付出的汗水会得到回报，当我们听到新生儿来到世上那第一声有力的啼哭，看到一个又一个的家庭快乐的从这里走出去，我们心里是充满幸福的，生命带给了我们无限的感动。“优质服务”，进一步拉近了我们与患者之间的距离，并在社会中得到了人们的一致好评。

**科室优质护理服务工作计划表篇三**

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

我院将深入贯彻落实《××年公立医院改革试点工作安排》，全面实施卫生部关于“推广优质护理服务”的工作方案，以科学发展观为指导，深化“以病人为中心”的服务理念，紧紧围绕“改革护理模式，履行护理职责，深化优质服务，提高护理水平”的工作宗旨，在多年开展“人文化护理，亲情化服务”及“感动服务”的基础上，认真落实卫生部下发的《医院实施优质护理服务工作标准(试行)》，努力为患者提供无缝隙、连续性、安全、优质、满意的护理服务。

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”、学习××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)。

**科室优质护理服务工作计划表篇四**

20xx年优质护理服务工作是在去年开展“优质护理服务”活动的基础上，为进一步深化“优质护理服务”工作内涵，以“提升职业素质、优化护理服务”为主题，以“二甲复审”为契机，提升服务水平，持续改进护理质量，以严谨态度抓好每项护理工作的全程质量管理，即基础质量、环节质量、终末质量，其中环节质量是重点，在总结上一年度开展“优质护理服务”活动经验的基础上，特制定201x年“优质护理服务”工作计划。

一、指导思想：我科将以科学发展观为指导，深化“以病人为中心”的服务理念，以“二甲复审”为契机，以“提升职业素质、优化护理服务”为主题，努力为患者提供无缝隙、连续性、安全、优质、满意的护理服务。

二、工作目标以患者满意为总体目标，夯实基础，巩固成果，以病人的要求为工作起点，以病人满意度为工作终点，全面落实以病人为中心的各项护理工作。进一步深化优质护理服务工作，提升服务内涵，持续改进护理质量。

三、工作措施

1、修订各种制度、标准继续完善修订我院各项规章制度、工作职责、工作流程、疾病护理常规、临床护理服务规范及标准。继续完善修订质控检查标准与方法，完善护理不良事件上报与督查制度，加强对危重病人的管理。

2、全面提升职业素质、优化护理服务

(1)加强基础理论知识的培训，使护理人员综合素质及专业能力得到提高。从“三基三严”入手，每月组织一次业务培训，内容包括中西医基础理论、专科护理、法律法规、服务意识，强化基础护理及分级护理的落实并保证质量。

(2)提高临床护士的实际工作能力，培训专科护理骨干。

(3)加强护理专业技术操作培训。牢固掌握护理基本技能，夯实基本功底，同时组织开展护士技能操作竞赛活动，进一步强化训练，提升临床护理技能操作水平，从而提高护理服务。

(4)加强护士礼仪规范学习。

(5)采取各种形式的学习培训，以提高全院护理人员的业务素质，提高护士观察病情、落实护理措施、记录护理文书的能力。

3、加强管理，确保护理安全

(1)加强病人重点环节的管理，如病人转运、交接、圧疮等，建立并完善护理流程及管理评价程序。抓住护士交接班、每月一次的护理查房等关键环节，加强护理管理确保目标实现。

(2)加强护理安全监控管理，每月组织科室进行护理安全隐患排查及护理差错、护理投数的原因分析讨论，分析发生的原因，应吸取的教训，提出防范措施与改进措施。

(3)加强科室管理。每周对科室在病房管理、基础护理、护理安全、病历文书书写、护士仪表、消毒隔离等进行不定期的抽查，对存在的问题立即指出并限期反馈，在每月的护士工作例会上进行总结;对优质护理病区进行质量控制

4、夯实基础护理

(1)切实做好基础护理，使护理工作更加规范化。保持病床整洁、无异味、无污迹，物品摆设整齐规范，输液滴数与医嘱相符，勤巡视输液病人，善于观察病人，发现问题及时解决。

5、严格落实责任制整体护理

(1)优质护理病区实行弹性排班。工作忙时可加班，闲时可轮休。

(2)优质护理服务病区设立责任组长1名、责任护士3名，每名责任护士护理10名病人。责任护士从入院到出院的各种治疗给药、病情观察、基础护理以及健康教育等为患者提供连续、全程的工作，切实做好优质护理服务。

(3)全面履行护士职责。整合基础护理、病情观察、治疗、沟通和健康指导等，为患者提供全面、全程、连续的护理服务。密切观察患者病情，及时与医师沟通，与患者沟通，对患者开展健康教育和康复指导，提供心理护理。

(4)临床护理服务充分体现专科特色，依据科室特点丰富服务内涵，为病人提供人性化护理服务保障患者安全，促进患者康复。

5、定期满意度调查

(1)每月组织召开工休座谈会，定期听取患者对优质护理工作的意见和建议。

(2)每季度进行患者满意度调查从护士的操作技术、仪容仪表、健康宣教、制定整改措施，及时反馈。让患者从心里满意，要求每位护士树立良好的服务态度，把病人的满意作为工作的最终目标，尽可能的为病人提供方便，杜绝生、冷、硬、推诿的想象发生，决不允许与病人发生争争吵。

6、加强患者健康教育：优质护理服务绩效考核措施，坚持客观、公平、公开原则，分配向一线护士倾斜，调动护士积极性。建立护理人员的绩效考核登记，依据责任护士出勤率、护理病人的数量、护理质量、技术难度、风险程度、满意度、科室评选，进行奖励补偿，对积极者、贡献大的护士在年终增加奖励力度。

**科室优质护理服务工作计划表篇五**

在新的一年里，随着科室条件的改善，对护理工作也提出了更高的要求，我们要以此为契机，狠抓护理服务质量，严格落实规章制度，加强业务、技术训练，打造一支高素质的护理队伍。围绕护理部总体目标，骨科制定工作计划如下:

一、突出专科特色，打造护理品牌。

护理作为专业技术行业，应在机会与挑战中找准合适的位置，走专业建设之路是骨科护理工作的重中之重。科内重点培养2名责任护士对病人进行功能锻炼指导工作。进一步完善功能锻炼指导的手段和方法，采取多样形式的宣教，务求达到效果。准备在xx年制定骨科常见病功能锻炼，配以彩色图画，制作成册，让病人更好的理解功能锻炼的意义和方法。

二、抓好质量管理。

1、针对护理工作中存在的难点、焦点问题，设置工作重点，坚持把以\"病人为中\"的人文护理理念融入更多实际具体的工作细节。

2、使规范化护理质量标准落到实处，渗透、贯穿、落实到每个护士全程工作中去，使护理质量管理有章可循，形成一个良性循环。

从病人的角度评价护理质量，把病人的满意度作为评价护理质量的重要指标，让患者真正从质量管理中得到实惠。

三、进行规范化培训。

1、配合护理部，建立护士规范化培训。不同年资、能力的护士进行不同的培训，让大家养成主动学习的习惯。

2、持续抓好专科知识的培训，提高护士专业素质，采取有效的学习方式如:护理业务查房、床边演示，完善业务查房的形式。让有经验的老护士为新护士讲课，传授护理经验。如遇模糊概念，大家一起讨论，共同解决问题。

3、每天进行床边护理业务查房，每月进行二次业务学习，每月进行一次护理操作示范和考核，每月进行一次教学查房。

4、鼓励各位护士参加院内、外的培训，交流经验，学习新技术、新知识。

四、整理好护理流程和告知。

1、合理的护理工作流程是日常工作顺利实施的基础，我们在基础护理、专科护理、健康宣教方面要有合理的工作流程，指导护士进行日常工作。计划在本科现有的工作流程的基础上，细化每个环节，真正做到符合临床工作实际、切实可行。

2、有效的护理告知是病人配合的必备工作，我们将完善入院、体位、治疗、特殊注意事项、专科康复的告知。

五、切实落实\"以病人为中心\"的服务。

1、完成护士观念上的转变，把过去的\"要我服务\"转变为\"我要服务\"。提高护士的礼仪与素养，创自己的护理。

2、把\"以病人为中心\"的服务，具体到护理行为的每一细节。

建立从入院到出院每一个工作环节的标准。

六、培养优秀的团队。

1、发科内护理人员的优点，利用其优点，指导其工作，发挥个人专长。

2、建立团队精神，要让他们在协同工作中取得成绩，充分发挥个人力量。

让每个人都参与管理，以增强其责任感和主人翁意识。

七、做好信息的传达和文件的整理。

每次参加医院开会的第二天晨会时对内容进行原文传达，科室人员进行传达签到。对下发文件分类进行存放，以便查阅。拟指定专人对文件进行管理。努力做到思想与医院同步，积极融入医院文化建设中。

八、开展护理成本效益的研究。

避免资源的闲置与浪费，提高资源利用率，合理配置护理资源。

定量分析，以尽量少的劳动耗费与物质耗费，提供更多的适合社会需要的卫生服务，取得较好的经济效益和社会效益。

**科室优质护理服务工作计划表篇六**

一、加强职业道德教育，医德医风建设。

1、树立护士良好职业形象，要求护士规范着装，使用服务用语，在岗爱岗，责任心到位。

2、新老护士团结协作，做好传帮带，发扬团队精神。

3、病患反映的好人好事，及时给予表扬。

二、加强护理质量管理。

1、完善科内护士各班岗位职责和工作程序标准，实行上级护士负责指导、监督和检查下级护士工作。护士长每星期组织一次护理查房，分别针对一般、疑难危重等不同病种。

2、针对icu无陪护、探视时间短等特点，抓好基础护理，坚持危重病人床头\*，预防并发症的发生。

3、加强护理核心制度的学习，结合icu十大安全目标，做好各管道的标识、护理工作。

4、定期组织护士业务学习，以临床随机培训考核为主。

5、利用晨会选择在院的一个病种及时进行相关理论知识和护理常规的学习，有效提高当日护理内涵质量。

6、开展qc活动解决护理问题。

7、护理质量持续改进，定期检查护理质量，根据院三级质控及科室一级质控出现的问题及时反馈跟踪，提出护理措施，减少不良事件发生。

8、每月召开科室的患者安全隐患及不良事件分析会，公示不良事件及安全隐患，分析原因，制定预防措施。对于不良事件、风险评估、会诊、压疮等情况，及时进行跟踪验证，及时修订防范措施，实现持续改进。

三、做好人力资源的培训，使护理人员的能力及水平满足优质护理服务工作的需要。

1、制定科室的培训计划，按照计划逐月逐级落实。

2、做好科室护士的能力培训，做好低年资护士的学习及培训;组织科室的护士参加医院组织的学习。

四、强化护理安全意识，加强全员安全教育。

1、针对全院及科内出现和存在的安全隐患及时分析讨论，提出防范措施。

2、强化icu护士的“慎独”精神，强调用药安全。

3、加强护理文件书写的培训、检查工作，进一步完善特护单的内容，确保护士及时、客观、真实、完整地完成电子护理记录，确保医疗护理安全。

4、针对科室存在问题，制定护理质量监控奖罚措施，提高护士各班在岗的责任心。

五、加强继续教育学习，利用各种机会和方式，不断提高护理人员业务技能。

1、鼓励科内护士参加各种学历教育。

2、加强低年资护士基本技能操作培训。

3、重视专科护理人员培养。

4、根据科室工作情况，分批选送科内护士去进修icu专科护理技术。

六、认真落实军队三级甲等综合医院评审标准，认真学习三级甲等综合医院评审标准，深刻领会每句每字的深刻含义，通过医院评审工作,使各项护理工作达到军队三级甲等综合医院工作标准。

七、做好科室的教学及科研工作

1、认真做好新进科人员、实习人员的管理，按照入科室的培训、在科间传授技能、出科时的考核的流程进行培训，教、用相结合，注重实习生的临床带教工作，做好入科室的培训及科室的带教，选择有能力的护士担任临床带教工作，得到实习生的好评。

2、做好20xx年icu护理科研新技术新项目的开展工作。

八、做好科室的医院感染防护工作。

1、针对重症医学科的专科特点，做好医院感染的预防及控制工作，建立科室的医院感染控制小组，对科室存在的问题每月及时进行分析，讨论，制定有效地措施，防止感染的发生及暴发。

2、做好医生、护士、护工、保洁员、实习生的培训工作，执行好手卫生措施，防止交叉感染的发生。

九、及时完成临时性、指令性任务，在医院及科室领导的带领下，振奋精神，不断学习创新、开拓进取，实现科室护理质量持续改进，逐步深化科室内涵建设，使icu护理工作迈向新台阶。

**科室优质护理服务工作计划表篇七**

一、指导思想：我科将以科学发展观为指导，深化“以病人为中心”的服务理念，以“二甲复审”为契机，以“提升职业素质、优化护理服务”为主题，努力为患者提供无缝隙、连续性、安全、优质、满意的护理服务。

二、工作目标以患者满意为总体目标，夯实基础，巩固成果，以病人的要求为工作起点，以病人满意度为工作终点，全面落实以病人为中心的各项护理工作。进一步深化优质护理服务工作，提升服务内涵，持续改进护理质量。

三、工作措施

1、修订各种制度、标准继续完善修订我院各项规章制度、工作职责、工作流程、疾病护理常规、临床护理服务规范及标准。继续完善修订质控检查标准与方法，完善护理不良事件上报与督查制度，加强对危重病人的管理。

2、全面提升职业素质、优化护理服务

(1)加强基础理论知识的培训，使护理人员综合素质及专业能力得到提高。从“三基三严”入手，每月组织一次业务培训，内容包括中西医基础理论、专科护理、法律法规、服务意识，强化基础护理及分级护理的落实并保证质量。

(2)提高临床护士的实际工作能力，培训专科护理骨干。

(3)加强护理专业技术操作培训。牢固掌握护理基本技能，夯实基本功底，同时组织开展护士技能操作竞赛活动，进一步强化训练，提升临床护理技能操作水平，从而提高护理服务。

(4)加强护士礼仪规范学习。

(5)采取各种形式的学习培训，以提高全院护理人员的业务素质，提高护士观察病情、落实护理措施、记录护理文书的能力。

3、加强管理，确保护理安全

(1)加强病人重点环节的管理，如病人转运、交接、圧疮等，建立并完善护理流程及管理评价程序。抓住护士交接班、每月一次的护理查房等关键环节，加强护理管理确保目标实现。

(2)加强护理安全监控管理，每月组织科室进行护理安全隐患排查及护理差错、护理投数的原因分析讨论，分析发生的原因，应吸取的教训，提出防范措施与改进措施。

(3)加强科室管理。每周对科室在病房管理、基础护理、护理安全、病历文书书写、护士仪表、消毒隔离等进行不定期的抽查，对存在的问题立即指出并限期反馈，在每月的护士工作例会上进行总结;对优质护理病区进行质量控制

4、夯实基础护理

(1)切实做好基础护理，使护理工作更加规范化。保持病床整洁、无异味、无污迹，物品摆设整齐规范，输液滴数与医嘱相符，勤巡视输液病人，善于观察病人，发现问题及时解决。

5、严格落实责任制整体护理

(1)优质护理病区实行弹性排班。工作忙时可加班，闲时可轮休。

(2)优质护理服务病区设立责任组长1名、责任护士3名，每名责任护士护理10名病人。责任护士从入院到出院的各种治疗给药、病情观察、基础护理以及健康教育等为患者提供连续、全程的工作，切实做好优质护理服务。

(3)全面履行护士职责。整合基础护理、病情观察、治疗、沟通和健康指导等，为患者提供全面、全程、连续的护理服务。密切观察患者病情，及时与医师沟通，与患者沟通，对患者开展健康教育和康复指导，提供心理护理。

(4)临床护理服务充分体现专科特色，依据科室特点丰富服务内涵，为病人提供人性化护理服务保障患者安全，促进患者康复。

5、定期满意度调查

(1)每月组织召开工休座谈会，定期听取患者对优质护理工作的意见和建议。

(2)每季度进行患者满意度调查从护士的操作技术、仪容仪表、健康宣教、制定整改措施，及时反馈。让患者从心里满意，要求每位护士树立良好的服务态度，把病人的满意作为工作的最终目标，尽可能的为病人提供方便，杜绝生、冷、硬、推诿的想象发生，决不允许与病人发生争争吵。

6、加强患者健康教育：优质护理服务绩效考核措施，坚持客观、公平、公开原则，分配向一线护士倾斜，调动护士积极性。建立护理人员的绩效考核登记，依据责任护士出勤率、护理病人的数量、护理质量、技术难度、风险程度、满意度、科室评选，进行奖励补偿，对积极者、贡献大的护士在年终增加奖励力度。

**科室优质护理服务工作计划表篇八**

一、确定工作目标

满足病人的基本生活需要，保障病人住院期间的安全舒适，保证病人各项诊疗措施切实有效地落实，提高病人对护理工作的满意度，达到以患者满意、社会满意、政府满意为目标全面推进优质护理服务。

提高思想认识，加强组织领导。通过学习使全科护士掌握优质护理服务工作标准，运用到临床实践中，确保取得实效。对护士进行合理分工、分层管理、体现能级对应。积极开展优质服务明星护士的评选。

二、具体方法和措施

1、组织全科护士学习《优质护理服务文件》《基础护理服务

工作规范》《住院患者基础护理服务项目》，达到思想认识，组织科室护士结合本科特点，开展护理服务专题讨论。借鉴先开展优质护理服务示范病区的工作经验。

2、要求全科护士严格地执行护士行为规范，遵守医院各项规章制度及医德规范，健全护士绩效考核制度，根据护士完成临床护理工作的数量、质量以及住院患者满意度，将考核结果与护士的晋升、评优相结合。

3、实行责任制，从病人踏入病房开始，就有责任护士介绍主管医生、护士长和自己，介绍病区环境。夜班护士来接班后，要到病房介绍自己，做到随叫随到，巡视到位。优质护理服务工作计划4、全科护士应加强与病人的沟通，所有人员做到热情接待、耐心解释、细心服务、主动帮助、亲切送出、电话咨询、延伸服务。完善护患沟通的双向渠道。明确临床护理服务内涵、服务项目和工作标准。加强主观能动作用，协助医生实施诊疗计划，密切观察患者病情，及时与医生沟通，随时与患者沟通，为患者提供人性化的护理服务。

5、严格落实护士分层专科培训计划，加强低年资护士三基培训考核力度，括展高年资护士知识层面，将边缘学科知识渗入到培训内容中。创新传统教学，尝试采用幻灯片教学形式，考核随机化的方式，确保教学效果。

6、强化安全意识，将护理安全始终贯穿于优质护理服务的始终，加强各个环节监控，注重质量，注重细节。急救药品、器材

做到“五定一保持”，严格执行消毒隔离制度，合格率达到100%。

7、要求每位护士在20xx年里能严格执行基础护理与专业护理措施、规章制度和操作规程，按护理程序实施，坚持“以病人为中心”，切实加强基础护理，改善护理服务，提高护理质量，保障医疗卫生，杜绝差错事故的发生。

**科室优质护理服务工作计划表篇九**

一、树立指导思想，明确工作目标

我科根据医院“以病人为中心”，全面实施优质护理服务的指导思想，确立了以患者满意为目标的服务理念。把病人的呼声作为第一信号，把病人的需要作为第一需要，把病人的利益作为第一考虑，把病人的满意作为第一标准。深化亲情服务，提高服务质量。

二、具体优质护理服务内容与工作措施

1.加强核心制度建设，落实护理安全措施

1)强化医疗安全核心制度及各种护理操作规范、流程、各种常规的落实。新入院、新转入、急危重病人、卧床病人，有发生医疗纠纷潜在危险的病人要重点督促检查和监控。

2)不定期的进行护理安全隐患排查，发现问题，及时处理。病人的环节管理：建立并完善对病人转运、交接、压疮等的护理管理评价体系。护士的环节管理：对新调入护士以及有思想情绪的护士，做到重点交待、悉心指导。

3)强化安全管理责任，杜绝严重差错及事故的发生。对科室在病房管理、基础护理、护理安全、病历文书书写、消毒隔离等进行抽查，对存在的问题立即指出并限期整改。

2.转变护理观念，提高服务质量

1)继续加强医德医风建设，增强工作责任心。全面加强临床护理工作，对病区患者实施全身心、全方位、全过程、多渠道的系统护理。

2)从“三基三严”入手，有计划的对护士进行培训与考核。加强基础理论知识的培训，内容包括基础理论、专科护理、法律法规、服务意识等;加强护理技术操作的培训，根据护士岗位技能所规定的训练项目，全面提高护理人员的综合素质及专业能力。

3)加强护士礼仪规范学习。培养护士注重“美的仪表、礼貌的语言、落落大方的礼节”的意识，提高护患沟通技巧，提倡微笑服务，树立护士良好的职业形象。

4)培训专科护理骨干，提高临床护士的实际工作能力。采取各种形式的学习培训，提高护理人员观察病情、落实护理措施、记录护理文书的业务素质。

3.严格落实责任制整体护理，加强患者健康教育

1)根据科室病人情况和护理工作量合理分配人力资源，合理排班，弹性排班，增加高峰期上班人数，以达到保质保量为病人提供满意护理服务的目标。

2)密切观察患者病情，及时与医师、患者沟通，细致做好从入院到出院的各种治疗、护理活动，认真开展健康教育和康复指导，为患者提供连续、全程的优质护理服务。

3)深化护士分层使用，依据病人病情、护理难度和技术要求分配责任护士，危重患者由年资高、能力强的护士负责，体现能级对应。

4.夯实基础护理，建立绩效考核制度

1)规范病房管理，强化基础护理及分级护理的落实，保持病床整洁、无异味、无污迹，加强巡视病人，及时观察发现问题，妥善解决。每月组织科室工休座谈，定期听取患者对优质护理工作的意见和建议。

2)明确绩效考核机制，责任护士严格按照岗位管理进行考核，并进行患者满意度调查，奖优罚劣。把病人的满意作为工作的最终目标，尽可能的为病人提供方便。优质护理服务是护理管理的重点，细节服务工作要长抓不懈。切实做好优质护理服务管理工作，才能减少医疗纠纷和事故隐患，避免患者的不良投诉，保障病人的就医安全。

**科室优质护理服务工作计划表篇十**

一、指导思想：

我院将以科学发展观为指导，深化\"以病人为中心\"的服务理念,以\"提升职业素质、优化护理服务\"为主题，努力为患者提供无缝隙、连续性、安全、优质、满意的护理服务。

二、工作目标：

以患者满意为总体目标，夯实基础，巩固成果，以病人的要求为工作起点，以病人满意度为工作终点，全面落实以病人为中心的各项护理工作。进一步深化优质护理服务工作，提升服务内涵，持续改进护理质量。

三、工作措施：

1、修订各种制度、标准继续完善修订我院各项规章制度、工作职责、工作流程、疾病护理常规、临床护理服务规范及标准。继续完善修订质控检查标准与方法，完善护理不良事件上报与督查制度，加强对危重病人的管理。

2、全面提升职业素质、优化护理服务

（1）加强基础理论知识的培训，使护理人员综合素质及专业能力得到提高。从\"三基三严\"入手，每月组织一次业务培训，内容包括基础理论、法律法规、服务意识，强化基础护理及分级护理的落实并保证质量。

（2）加强护士礼仪规范学习。

（3）采取各种形式的学习培训，以提高全院护理人员的业务素质，提高护士观察病情、落实护理措施、记录护理文书的能力。

3、加强管理，确保护理安全

（1）加强病人重点环节的管理，如病人转运、交接、圧疮等，建立并完善护理流程及管理评价程序。抓住护士交接班、每月一次的护理查房等关键环节，加强护理管理确保目标实现。

（2）加强护理安全监控管理，每月组织科室进行护理安全隐患排查及护理差错、护理投诉的原因分析讨论，分析发生的原因，应吸取的教训，提出防范措施与改进措施。

（3）加强科室管理。每周对科室在病房管理、基础护理、护理安全、病历文书书写、护士仪表、消毒隔离等进行不定期的抽查，对存在的问题立即指出并限期反馈，在每月的护士工作例会上进行总结；对优质护理病区进行质量控制

4、夯实基础护理

（1）切实做好基础护理，使护理工作更加规范化。保持病床整洁、无异味、无污迹，物品摆设整齐规范，输液滴数与医嘱相符，勤巡视输液病人，善于观察病人，发现问题及时解决。

（2）全面履行护士职责。整合基础护理、病情观察、治疗、沟通和健康指导等，为患者提供全面、全程、连续的护理服务。密切观察患者病情，及时与医师沟通，与患者沟通，对患者开展健康教育和康复指导，提供心理护理。

5、定期满意度调查

每季度进行患者满意度调查从护士的操作技术、仪容仪表、健康宣教、制定整改措施，及时反馈。让患者从心里满意，要求每位护士树立良好的服务态度，把病人的满意作为工作的最终目标，尽可能的为病人提供方便，杜绝生、冷、硬、推诿的想象发生，决不允许与病人发生争吵。

6、优质护理服务绩效考核措施

每季度根据患者满意度调查、护士出勤率、操作技术、护理质量、仪容仪表等方面入手，坚持客观、公平、公开原则，科室评选出一名优质护理人员，并给予奖励，以调动护士积极性，从而达到提高优质护理质量的目的。

**科室优质护理服务工作计划表篇十一**

一、总体目标

1、基础护理合格率100%。

2、急救物品完好率100%。

3、基础护理理论知识及护理技术操作考核成绩达标。

4、重病人护理合格率100%。

5.护理文件书写合格率。

6、控制成本，提高收益。

7、护理人员“三基考核合格率达100%。

8、病人对护理工作满意度为>95%。

9、严格无菌操作，做到一人一针一管一用。

10、常规器械消毒灭菌合格率100%。

11、全年护理事故发生率为零。

12、静脉穿刺成功率>95%。

13、院内压疮发生次数为零(除不可避免压疮)。

二、主要任务

(一)确保目标实现，加强护理管理

严格执行各项规章制度，使护士们养成良好的行为习惯从而使科室形成一种良好的风气，以利于科室长远发展。

(二)创新服务理念，发展和升华优质护理服务内涵

1、继续开展优质护理服务，创造“三满意”工程。

2、建立平等、博爱、和谐、互助的优质护理模式病房。

3、以病人的需要、方便、应答、满意作为病房优质服务工作的切入点。

4、做到“五主动”、“四个不”。热心接待要做到：主动起立、接物、问候、自我介绍、入院介绍;耐心解释要做到：不直呼床号、对询问不说不知道、对难办的事不说不行、患者有主诉不说没事。

5、注重收集护理服务需求信息，收集整理通过了解回访意见，和住院病人的交谈，发放满意度调查表等，获取病人的需求及反馈信息，经常听取医生的意见及时的提出改进措施，调动护士的工作积极性，从思想上，行动上做到真正的主动服务。把“用心服务，创造感动”的服务理念运用到实际工作中。

6、深化亲情服务，提高服务质量。在培养护士日常礼仪的基础上，进一步规范护理操作用语，护患沟通技能。培养护士树立良好的职业形象。

(三)加强专科内涵建设，提高专科护理质量

1、重视每月的业务学习、护理查房。充分发挥专科护士的作用，每月举行一次专科知识讲座。

2、简化晨间集体交班，强化床头交班内容。利用床头交接班时间，护士长及资深护士对一级护理及危重症病人所存在的护理问题进行床旁专科理论知识讲解，并采取有效干预措施。

3、督促护理人员认真执行护理常规，护理制度，护理操作规程和病情观察，定期进行急救技术演练，使每位护士都能掌握急救药品及器材的使用。

(四)加强重点环节管理，确保护理安全，杜绝差错、事故

1、急救物品药品完好率100%。

2、质控人员每周对全科的仪器进行保养充电，每一位护士都必须知道各种仪器的使用和放置的位置。

3、抓好护理人员的环节监控;病人的环节监控;时间的环节监控和护理操作的环节监控。

4、发挥科内质控小组作用，节假日、双休日、工作繁忙、易疲劳时间、交接班时均能保证护理主管在岗进行质控。确保护理安全。

5、药品的管理：

1)定期清点药品，防止积压、变质，发现有沉淀、变色、过期、标签模糊等药品及时报废处理。

2)建立适量的药品基数，根据科室常规用药情况备药，做到既保证临床用药需要，又避免积压。建立贵重药品交接记录本，做到班班交接，账物相符，确保使用需要。

6、严格执行查对制度，强调二次核对的执行到位，加强安全管理的责任，杜绝严重差错及事故的发生。在安全的基础上提高我们的护理质量。

(五)加强院感知识培训，预防和控制院内感染的发生

1、每月进行一次院感知识学习，加强换药室监管力度。

2、无菌物品与非无菌物品分开放置，使用后的无菌物品及时注明开启时间，定期消毒;每日由负责上治疗班的护士进行物品的检查与消毒工作。

3、对于医疗垃圾分开放置，每日由当班护士在下班前进行检查，并督促护工进行垃圾的日产日清工作;有消毒监控护士定期进行科室的宣教工作。

4、消毒液的浓度监测、空气培养、物表培养等，由消毒监控护士负责，并及时记录。护士长不定期监督检查结果，对于出现不合格检查结果，及时制定出相关护理措施，以确保护理安全。

**科室优质护理服务工作计划表篇十二**

一、提高思想认识，明确优质护理内涵，增强服务意识

组织全科护士学习创建优质护理活动的相关文件，做好科内培训工作，制定具体的创优措施，牢固树立“以病人为中心”的服务理念，将优质护理服务作为提高护理质量，和谐护患关系的锲机，充分调动护士工作的积极性。努力为患者提供无缝隙、连续性、安全、优质、满意的护理服务。

二、工作目标

以患者满意为总体目标，夯实基础，巩固成果，以病人的要求为工作起点，以病人满意度为工作终点，全面落实以病人为中心的各项护理工作。进一步深化优质护理服务工作，提升服务内涵，持续改进护理质量。

三.工作措施：

1.合理安排，弹性排班

骨一科床位48张，护士15人，根据每位护士的工作能力，病人的数量，护理工作量，实行合理安排，弹性排班。

2.规范病房管理，重点环节工作落实到位严格执行各项护理制度及护理操作流程，做好护理安全工作，对患者进行护理风险评估，全面评估患者病情，落实患者安全目标，减少不良事件发生。对患者进行分级护理，患者的护理级别与病情相符，加强对病区环境的管理，为患者创造安静、整洁、安全、温馨、有序的病房环境。

3、加强管理，确保护理安全

(1)加强病人重点环节的管理，如病人转运、交接、圧疮等，建立并完善护理流程及管理评价程序。抓住护士交接班、每月一次的护理查房等关键环节，加强护理管理确保目标实现。

(2)加强护理安全监控管理，每月组织组织护理人员召开安全分析会及护理差错、护理不良事件的原因分析讨论，分析发生的原因，应吸取的教训，提出防范措施与改进措施。

(3)加强科室管理。每周对科室在病房管理、基础护理、护理安全、病历文书书写、护士仪表、消毒隔离等进行不定期的抽查，对存在的问题立即指出并要求及时改正。

4、细化工作流程，明确岗位责任

对各班职责进行修订，改变排班模式，细化各班的工作流程，查找薄弱环节，明确护理分工，力求新的职责更合理实用。

5、抓好基础护理、专科护理，实行责任护士负责制

每位护士分管8-12个病人，每名患者均有相应固定的责任护士对其负责，为患者提供整体护理服务,密切观察患者病情,随时与患者沟通，做好患者的生活护理、基础护理，保障患者安全，体现人性化的护理关怀。

6、深化护士分层使用，依据病人病情、护理难度和技术要求分配责任护士，危重患者由年资高、能力强的护士负责，体现能级对应。

7、不断总结，提高护理质量,增加病人满意度

每月召开一次护办会，每位护士汇报工作情况与感想。每月进行病人满意度调查，认真听取患者对优质护理工作的意见和建议。对存在的问题及时反馈，提出整改措施，不断提高护理质量，提高病人的满意度。

8、加强患者健康教育

由责任护士做每天根据科室常见病的治疗和护理常规、特殊饮食、疾病的自我预防、用药的注意事项，向病人做详细的讲解，对患者开展健康教育和康复指导，提供心理护理。

9、护士实行绩效分配

分配原则：效率、质量优先，按劳分配，兼顾公正、公平。

分配依据：病人满意度、工作的时间、存在的风险、护理质量、责任心。

**科室优质护理服务工作计划表篇十三**

一、树立指导思想，明确工作目标

我科根据医院“以病人为中心”，全面实施优质护理服务的指导思想，确立了以患者满意为目标的服务理念。把病人的呼声作为第一信号，把病人的需要作为第一需要，把病人的利益作为第一考虑，把病人的满意作为第一标准。深化亲情服务，提高服务质量。

二、具体优质护理服务内容与工作措施

1.加强核心制度建设，落实护理安全措施

1)强化医疗安全核心制度及各种护理操作规范、流程、各种常规的落实。新入院、新转入、急危重病人、卧床病人，有发生医疗纠纷潜在危险的病人要重点督促检查和监控。

2)不定期的进行护理安全隐患排查，发现问题，及时处理。病人的环节管理：建立并完善对病人转运、交接、压疮等的护理管理评价体系。护士的环节管理：对新调入护士以及有思想情绪的护士，做到重点交待、悉心指导。

3)强化安全管理责任，杜绝严重差错及事故的发生。对科室在病房管理、基础护理、护理安全、病历文书书写、消毒隔离等进行抽查，对存在的问题立即指出并限期整改。

2.转变护理观念，提高服务质量

1)继续加强医德医风建设，增强工作责任心。全面加强临床护理工作，对病区患者实施全身心、全方位、全过程、多渠道的系统护理。

2)从“三基三严”入手，有计划的对护士进行培训与考核。加强基础理论知识的培训，内容包括基础理论、专科护理、法律法规、服务意识等;加强护理技术操作的培训，根据护士岗位技能所规定的训练项目，全面提高护理人员的综合素质及专业能力。

3)加强护士礼仪规范学习。培养护士注重“美的仪表、礼貌的语言、落落大方的礼节”的意识，提高护患沟通技巧，提倡微笑服务，树立护士良好的职业形象。

4)培训专科护理骨干，提高临床护士的实际工作能力。采取各种形式的学习培训，提高护理人员观察病情、落实护理措施、记录护理文书的业务素质。

3.严格落实责任制整体护理，加强患者健康教育

1)根据科室病人情况和护理工作量合理分配人力资源，合理排班，弹性排班，增加高峰期上班人数，以达到保质保量为病人提供满意护理服务的目标。

2)密切观察患者病情，及时与医师、患者沟通，细致做好从入院到出院的各种治疗、护理活动，认真开展健康教育和康复指导，为患者提供连续、全程的优质护理服务。

3)深化护士分层使用，依据病人病情、护理难度和技术要求分配责任护士，危重患者由年资高、能力强的护士负责，体现能级对应。

4.夯实基础护理，建立绩效考核制度

1)规范病房管理，强化基础护理及分级护理的落实，保持病床整洁、无异味、无污迹，加强巡视病人，及时观察发现问题，妥善解决。每月组织科室工休座谈，定期听取患者对优质护理工作的意见和建议。

2)明确绩效考核机制，责任护士严格按照岗位管理进行考核，并进行患者满意度调查，奖优罚劣。把病人的满意作为工作的最终目标，尽可能的为病人提供方便。优质护理服务是护理管理的重点，细节服务工作要长抓不懈。切实做好优质护理服务管理工作，才能减少医疗纠纷和事故隐患，避免患者的不良投诉，保障病人的就医安全。

优质护理服务工作计划范文【篇四】

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《某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，制定某年全面推行优质护理服务工作计划如下。

一、指导思想

我院将深入贯彻落实《某年公立医院改革试点工作安排》，全面实施卫生部关于“推广优质护理服务”的工作方案，以科学发展观为指导，深化“以病人为中心”的服务理念，紧紧围绕“改革护理模式，履行护理职责，深化优质服务，提高护理水平”的工作宗旨，在多年开展“人文化护理，亲情化服务”及“感动服务”的基础上，认真落实卫生部下发的《医院实施优质护理服务工作标准(试行)》，努力为患者提供无缝隙、连续性、安全、优质、满意的护理服务。

二、活动目标

(一)某年底，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“某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：某(全面负责)

副组长：某(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：某、某、某、某、某、某、某、某、某、某

2、成立“优质护理服务管理委员会”

组长：某

副组长：某

成员：某、某、某、某、某、某、某

3、成立优质护理服务督导组

组长：某

成员：某、某、某、某、某、某、某、某、某、某、某

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“某年优质护理服务活动方案”、学习某市“某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(某年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(某年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(某年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(某年9、10月)。

(四)总结评价阶段(11-12月份)

总结工作经验，使优质护理服务得到持续改进，并在全年考核的基础上，推出某年示范病房(优秀试点病房)和先进个人进行表彰。

五、保证计划落实配套措施

(一)优质护理服务重点工作的实施与考核

1、启动“加速优质护理服务模式病房建设，争创优质护理服务示范病房”评比活动。护理部对示范病房实施准入制度，试点病房必须经过“优质护理服务管理委员会”按照“示范病房的考核标准”进行考核，合格者确定为示范病房，并在“5.12”护士节期间进行表彰。

2、各病区修订完善各类疾病护理常规，完善各岗岗位职责、临床护理服务规范、工作标准，细化分级护理内容。

3、进一步健全科室的规章制度，实施岗位责任包干制的整体护理工作模式。

4、探讨有效的绩效考核方法，将护理人员绩效考核结果与质量促进奖挂钩，调动临床一线护士工作的积极性。

5、降低病区内的陪伴率，一类高度风险科室陪伴率控制在15%以下，二类中度风险科室陪伴率控制在10%以下，icu零陪伴。

6、组织特殊服务案例的讨论会，通过个案分析，全面提升护士的服务技能。

7、为了保障优质护理服务的不断深入，护理部优质护理服务督导组将定期对已开展的试点病房的服务质量进行督察，每季度对住院患者和出院患者进行护理服务满意度问卷调查、分析及信息反馈。

8、与中医药大学护理系学生开展护理志愿服务活动。

(二)加强宣传报道工作：

1、为充分发挥舆论导向作用，在全院营造“以病人为中心”优质护理的服务氛围，护理部建立优质护理服务宣传组，定期收集各病区的先进事例及创新的服务项目，加强与医院信息交流部联系，加大我院护理工作的媒体宣传力度。

2、建立护理网络维护小组，及时将医院优质护理服务的进展情况进行网上公布。

3、继续完成每半年一期的优质护理服务专刊，定期向卫生部中国护理管理杂志开创的优质护理服务专刊投稿。

4、建立优质护理服务示范工程活动信息通报制度，实施院内“优质护理服务试点病房工作信息表”，科室每月25日前上报护理部，信息小组负责汇总分析。

(三)建立优质护理服务激励保障机制

1、申请优质护理服务示范病房专项奖励基金。

2、积极申请提高三班护士的夜班费待遇。

3、建立机动护士人力资源库，保证临床急需时的调配。

4、加大派遣护士的转制比例，提高派遣护士的奖金待遇。

**科室优质护理服务工作计划表篇十四**

一、树立指导思想，明确工作目标

我科根据医院“以病人为中心”，全面实施优质护理服务的指导思想，确立了以患者满意为目标的服务理念。把病人的呼声作为第一信号，把病人的需要作为第一需要，把病人的利益作为第一考虑，把病人的满意作为第一标准。深化亲情服务，提高服务质量。

二、具体优质护理服务内容与工作措施

1.加强核心制度建设，落实护理安全措施

1)强化医疗安全核心制度及各种护理操作规范、流程、各种常规的落实。新入院、新转入、急危重病人、卧床病人，有发生医疗纠纷潜在危险的病人要重点督促检查和监控。

2)不定期的进行护理安全隐患排查，发现问题，及时处理。病人的环节管理：建立并完善对病人转运、交接、压疮等的护理管理评价体系。护士的环节管理：对新调入护士以及有思想情绪的护士，做到重点交待、悉心指导。

3)强化安全管理责任，杜绝严重差错及事故的发生。对科室在病房管理、基础护理、护理安全、病历文书书写、消毒隔离等进行抽查，对存在的问题立即指出并限期整改。

2.转变护理观念，提高服务质量

1)继续加强医德医风建设，增强工作责任心。全面加强临床护理工作，对病区患者实施全身心、全方位、全过程、多渠道的系统护理。

2)从“三基三严”入手，有计划的对护士进行培训与考核。加强基础理论知识的培训，内容包括基础理论、专科护理、法律法规、服务意识等;加强护理技术操作的培训，根据护士岗位技能所规定的训练项目，全面提高护理人员的综合素质及专业能力。

3)加强护士礼仪规范学习。培养护士注重“美的仪表、礼貌的语言、落落大方的礼节”的意识，提高护患沟通技巧，提倡微笑服务，树立护士良好的职业形象。

4)培训专科护理骨干，提高临床护士的实际工作能力。采取各种形式的学习培训，提高护理人员观察病情、落实护理措施、记录护理文书的业务素质。

3.严格落实责任制整体护理，加强患者健康教育

1)根据科室病人情况和护理工作量合理分配人力资源，合理排班，弹性排班，增加高峰期上班人数，以达到保质保量为病人提供满意护理服务的目标。

2)密切观察患者病情，及时与医师、患者沟通，细致做好从入院到出院的各种治疗、护理活动，认真开展健康教育和康复指导，为患者提供连续、全程的优质护理服务。

3)深化护士分层使用，依据病人病情、护理难度和技术要求分配责任护士，危重患者由年资高、能力强的护士负责，体现能级对应。

4.夯实基础护理，建立绩效考核制度

1)规范病房管理，强化基础护理及分级护理的落实，保持病床整洁、无异味、无污迹，加强巡视病人，及时观察发现问题，妥善解决。每月组织科室工休座谈，定期听取患者对优质护理工作的意见和建议。

2)明确绩效考核机制，责任护士严格按照岗位管理进行考核，并进行患者满意度调查，奖优罚劣。把病人的满意作为工作的最终目标，尽可能的为病人提供方便。

优质护理服务是护理管理的重点，细节服务工作要长抓不懈。切实做好优质护理服务管理工作，才能减少医疗纠纷和事故隐患，避免患者的不良投诉，保障病人的就医安全。

**科室优质护理服务工作计划表篇十五**

根据卫生部创建优质护理的整体要求及我院创建优质护理活动的具体方案，结合骨科专科的特点，认真落实以病人为中心，夯实基础护理，注重专科护理，力求从点滴细微的工作着手，改变服务理念，优化工作流程，改善护患关系，提高护理质量。现制定20xx年优质护理工作计划如下：

一、提高思想认识，明确优质护理内涵，增强服务意识

组织全科护士学习创建优质护理活动的相关文件，做好科内培训工作，制定具体的创优措施，牢固树立“以病人为中心”的服务理念，将优质护理服务作为提高护理质量，和谐护患关系的锲机，充分调动护士工作的积极性。努力为患者提供无缝隙、连续性、安全、优质、满意的护理服务。

二、工作目标

以患者满意为总体目标，夯实基础，巩固成果，以病人的要求为工作起点，以病人满意度为工作终点，全面落实以病人为中心的各项护理工作。进一步深化优质护理服务工作，提升服务内涵，持续改进护理质量。

三.工作措施：

1.合理安排，弹性排班

骨一科床位48张，护士15人，根据每位护士的工作能力，病人的数量，护理工作量，实行合理安排，弹性排班。

2.规范病房管理，重点环节工作落实到位严格执行各项护理制度及护理操作流程，做好护理安全工作，对患者进行护理风险评估，全面评估患者病情，落实患者安全目标，减少不良事件发生。对患者进行分级护理，患者的护理级别与病情相符，加强对病区环境的管理，为患者创造安静、整洁、安全、温馨、有序的病房环境。

3、加强管理，确保护理安全

(1)加强病人重点环节的管理，如病人转运、交接、圧疮等，建立并完善护理流程及管理评价程序。抓住护士交接班、每月一次的护理查房等关键环节，加强护理管理确保目标实现。

(2)加强护理安全监控管理，每月组织组织护理人员召开安全分析会及护理差错、护理不良事件的原因分析讨论，分析发生的原因，应吸取的教训，提出防范措施与改进措施。

(3)加强科室管理。每周对科室在病房管理、基础护理、护理安全、病历文书书写、护士仪表、消毒隔离等进行不定期的抽查，对存在的问题立即指出并要求及时改正。

4、细化工作流程，明确岗位责任

对各班职责进行修订，改变排班模式，细化各班的工作流程，查找薄弱环节，明确护理分工，力求新的职责更合理实用。

5、抓好基础护理、专科护理，实行责任护士负责制

每位护士分管8-12个病人，每名患者均有相应固定的责任护士对其负责，为患者提供整体护理服务,密切观察患者病情,随时与患者沟通，做好患者的生活护理、基础护理，保障患者安全，体现人性化的护理关怀。

6、深化护士分层使用，依据病人病情、护理难度和技术要求分配责任护士，危重患者由年资高、能力强的护士负责，体现能级对应。

7、不断总结，提高护理质量,增加病人满意度

每月召开一次护办会，每位护士汇报工作情况与感想。每月进行病人满意度调查，认真听取患者对优质护理工作的意见和建议。对存在的问题及时反馈，提出整改措施，不断提高护理质量，提高病人的满意度。

8、加强患者健康教育

由责任护士做每天根据科室常见病的治疗和护理常规、特殊饮食、疾病的自我预防、用药的注意事项，向病人做详细的讲解，对患者开展健康教育和康复指导，提供心理护理。

9、护士实行绩效分配

分配原则：效率、质量优先，按劳分配，兼顾公正、公平。

分配依据：病人满意度、工作的时间、存在的风险、护理质量、责任心。

**科室优质护理服务工作计划表篇十六**

某年优质护理服务工作是在去年开展“优质护理服务”活动的基础上，为进一步深化“优质护理服务”工作内涵，以“提升职业素质、优化护理服务”为主题，以“二甲复审”为契机，提升服务水平，持续改进护理质量，以严谨态度抓好每项护理工作的全程质量管理，即基础质量、环节质量、终末质量，其中环节质量是重点,在总结上一年度开展“优质护理服务”活动经验的基础上，特制定某年“优质护理服务”工作计划。

一、指导思想：我科将以科学发展观为指导，深化“以病人为中心”的服务理念，以“二甲复审”为契机,以“提升职业素质、优化护理服务”为主题，努力为患者提供无缝隙、连续性、安全、优质、满意的护理服务。

二、工作目标

以患者满意为总体目标，夯实基础，巩固成果，以病人的要求为工作起点，以病人满意度为工作终点，全面落实以病人为中心的各项护理工作。进一步深化优质护理服务工作，提升服务内涵，持续改进护理质量。

三、工作措施

1、修订各种制度、标准

继续完善修订我院各项规章制度、工作职责、工作流程、疾病护理常规、临床护理服务规范及标准。继续完善修订质控检查标准与方法，完善护理不良事件上报与督查制度，加强对危重病人的管理。

2、全面提升职业素质、优化护理服务

(1)加强基础理论知识的培训，使护理人员综合素质及专业能力得到提高。从“三基三严”入手，每月组织一次业务培训，内容包括中西医基础理论、专科护理、法律法规、服务意识，强化基础护理及分级护理的落实并保证质量。

(2)提高临床护士的实际工作能力，培训专科护理骨干。

(3)加强护理专业技术操作培训。牢固掌握护理基本技能，夯实基本功底，同时组织开展护士技能操作竞赛活动，进一步强化训练，提升临床护理技能操作水平，从而提高护理服务。

(4)加强护士礼仪规范学习。

(5)采取各种形式的学习培训，以提高全院护理人员的业务素质，提高护士观察病情、落实护理措施、记录护理文书的能力。

3、加强管理，确保护理安全

(1)加强病人重点环节的管理，如病人转运、交接、圧疮等，建立并完善护理流程及管理评价程序。抓住护士交某、每月一次的护理查房等关键环节，加强护理管理确保目标实现。

(2)加强护理安全监控管理，每月组织科室进行护理安全隐患排查及护理差错、护理投数的原因分析讨论，分析发生的原因，应吸取的教训，提出防范措施与改进措施。

(3)加强科室管理。每周对科室在病房管理、基础护理、护理安全、病历文书书写、护士仪表、消毒隔离等进行不定期的抽查，对存在的问题立即指出并限期反馈，在每月的护士工作例会上进行总结;对优质护理病区进行质量控制

4、夯实基础护理

(1)切实做好基础护理，使护理工作更加规范化。保持病床整洁、无异味、无污迹，物品摆设整齐规范，输液滴数与医嘱相符，勤巡视输液病人，善于观察病人，发现问题及时解决。

5、严格落实责任制整体护理

(1)优质护理病区实行弹性排班。工作忙时可加班，闲时可轮休。

(2)优质护理服务病区设立责任组长1名、责任护士3名，每名责任护士护理10名病人。责任护士从入院到出院的各种治疗给药、病情观察、基础护理以及健康教育等为患者提供连续、全程的工作，切实做好优质护理服务。

(3)全面履行护士职责。整合基础护理、病情观察、治疗、沟通和健康指导等，为患者提供全面、全程、连续的护理服务。密切观察患者病情，及时与医师沟通，与患者沟通，对患者开展健康教育和康复指导，提供心理护理。

(4)临床护理服务充分体现专科特色，依据科室特点丰富服务内涵，为病人提供人性化护理服务保障患者安全，促进患者康复。

6、定期满意度调查

(1)每月组织召开工休座谈会，定期听取患者对优质护理工作的意见和建议。(2)每季度进行患者满意度调查从护士的操作技术、仪容仪表、健康宣教、制定整改措施，及时反馈。让患者从心里满意，要求每位护士树立良好的服务态度，把病人的满意作为工作的最终目标，尽可能的为病人提供方便，杜绝生、冷、硬、推诿的想象发生，决不允许与病人发生争吵。

7、加强患者健康教育

优质护理服务绩效考核措施，坚持客观、公平、公开原则，分配向一线护士倾斜，调动护士积极性。建立护理人员的绩效考核登记，依据责任护士出勤率、护理病人的数量、护理质量、技术难度、风险程度、满意度、科室评选，进行奖励补偿，对积极者、贡献大的护士在年终增加奖励力度。

**科室优质护理服务工作计划表篇十七**

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

我院将深入贯彻落实《××年公立医院改革试点工作安排》，全面实施卫生部关于“推广优质护理服务”的工作方案，以科学发展观为指导，深化“以病人为中心”的服务理念，紧紧围绕“改革护理模式，履行护理职责，深化优质服务，提高护理水平”的工作宗旨，在多年开展“人文化护理，亲情化服务”及“感动服务”的基础上，认真落实卫生部下发的《医院实施优质护理服务工作标准(试行)》，努力为患者提供无缝隙、连续性、安全、优质、满意的护理服务。

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：

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”、学习××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)。

(四)总结评价阶段(11-12月份)

总结工作经验，使优质护理服务得到持续改进，并在全年考核的基础上，推出××年示范病房(优秀试点病房)和先进个人进行表彰。

五、保证计划落实配套措施

(一)优质护理服务重点工作的实施与考核

1、启动“加速优质护理服务模式病房建设，争创优质护理服务示范病房”评比活动。护理部对示范病房实施准入制度，试点病房必须经过“优质护理服务管理委员会”按照“示范病房的考核标准”进行考核，合格者确定为示范病房，并在“5.12”护士节期间进行表彰。

2、各病区修订完善各类疾病护理常规，完善各岗岗位职责、临床护理服务规范、工作标准，细化分级护理内容。

3、进一步健全科室的规章制度，实施岗位责任包干制的整体护理工作模式。

4、探讨有效的绩效考核方法，将护理人员绩效考核结果与质量促进奖挂钩，调动临床一线护士工作的积极性。

5、降低病区内的陪伴率，一类高度风险科室陪伴率控制在15%以下，二类中度风险科室陪伴率控制在10%以下，icu零陪伴。

6、组织特殊服务案例的讨论会，通过个案分析，全面提升护士的服务技能。

7、为了保障优质护理服务的不断深入，护理部优质护理服务督导组将定期对已开展的试点病房的服务质量进行督察，每季度对住院患者和出院患者进行护理服务满意度问卷调查、分析及信息反馈。

8、与中医药大学护理系学生开展护理志愿服务活动。

(二)加强宣传报道工作：

1、为充分发挥舆论导向作用，在全院营造“以病人为中心”优质护理的服务氛围，护理部建立优质护理服务宣传组，定期收集各病区的先进事例及创新的服务项目，加强与医院信息交流部联系，加大我院护理工作的媒体宣传力度。

2、建立护理网络维护小组，及时将医院优质护理服务的进展情况进行网上公布。

3、继续完成每半年一期的优质护理服务专刊，定期向卫生部中国护理管理杂志开创的优质护理服务专刊投稿。

4、建立优质护理服务示范工程活动信息通报制度，实施院内“优质护理服务试点病房工作信息表”，科室每月25日前上报护理部，信息小组负责汇总分析。

(三)建立优质护理服务激励保障机制

1、申请优质护理服务示范病房专项奖励基金。

2、积极申请提高三班护士的夜班费待遇。

3、建立机动护士人力资源库，保证临床急需时的调配。

4、加大派遣护士的转制比例，提高派遣护士的奖金待遇。

**科室优质护理服务工作计划表篇十八**

某年，骨科门诊将坚持“以病人为中心”的服务理念，以加强护理服务、护理管理及感染管理为抓手，以“一提高、双强化及三优化”为主要途径，即不断提高服务质量，强化护理质量及专业培训，优化专业素质、服务态度及服务流程，达到全年医护零意外及病人满意率达到95%以上的工作目标。

一、加强护理服务建设

(一)优化服务理念

培养护理人员树立“以病人为中心”的观念，把病人的需要作为第一需要，把病人的利益作为第一考虑，把病人的满意作为第一标准。加强主动服务意识、质量意识及安全意识，在进一步规范护理操作的基础上，提高护患沟通技能，从而促使护理质量提高，确保护理工作安全、有效。注重收集护理服务需求信息，获取病人的需求及反馈信息，经常听取医生的意见，及时提出改进措施，对护士工作给予激励，调动她们的工作积极性，从思想上行动上作到真正的主动服务。把“用心服务,创造感动”的服务理念运用到实际工作中。

(二)优化服务措施

1.以三好一满意为抓手，为方便患者就医，要求护理人员提前十五分钟上岗，方便了患者就医，缩短了患者排队等候时间。

2.认真做好普通门诊和专家门诊的日常管理工作，指导护士及时协调和妥善处理特发情况。

3.及时化解医患矛盾，对有需要帮助的病人，想方设法提供方便，坚决做到零投诉。

4.认真做好门诊的室内、外环境卫生，积极为患者营造干净、舒适的就诊环境。

5.为患者提供亲情服务，加强与病人沟通，对于有特殊要求的病人，要尽力满足特殊需求;对于因不可抗拒力原因错过预约时间的病人，提供绿色通道，务求让每一名病人都能感受到骨科门诊优质的护理服务。

二、加强护理管理建设

(一)护理人力资源管理

1.建立紧急护理人力资源调配制度，加强对休假、轮休人员管理，试行轮休备班模式，即轮休人员肩负勤务备班职责，可作为补充医护力量应付突发情况。

2.落实护理人员在职继续教育培训和考评，鼓励在岗人员进修，保障在职进修人员学习时间，不断提高科室整体护理水平。

3.对重点员工的管理，如轮转护士及新入科护士等，对她们进行法律意识教育，提高他们的抗风险意识及能力，同时指定有临床经验、责任心强具有护师资格的护士做带教老师，培养沟通技巧、临床操作技能等。

(二)护理质量管理

1.依据院部体系文件与《基础护理服务工作规范》、《常用临床护理技术服务规范》等规范护理行为，优质护理服务落实到位。患者与医护人员满意度高。护理人员掌握优质护理服务的目标和内涵，掌握率达到100%。

2.有危重患者护理常规，密切观察患者的生命体征和病情变化，护理措施到位，患者安全措施有效，记录规范。

3.执行查对制度，能遵照医嘱正确提供护理服务，及时观察、了解患者反应。

4.保障仪器、设备和抢救物品的有效使用。护理人员按照使用制度与操作规程熟练使用输液泵、注射泵、监护仪、心电图机、吸引器等常用仪器和抢救设备。对使用中可能出现的意外情况有处理预案及措施。

(三)护理安全管理

1.确立查对制度，识别患者身份。在诊疗活动中，严格执行“查对制度”，至少同时使用患者姓名、病人号两项核对患者身份，确保对正确的患者实施正确的诊疗、操作。

2.对于顾客临床护理常见突发情况及并发症，要制定护理操作及处理规范，以制度保障安全，杜绝医疗事故。

3.主动报告护理安全(不良)事件与隐患信息的制度，改进措施到位。护理人员对护理安全(不良)事件报告制度的掌握率达到100%。

(四)不断提高护理人员专业素质

1.加强专科建设，提高护理人员专业素质，定期组织专科理论、操作考核，提高护士处理问题能力。

2.鼓励及带领护士撰写论文,积极参加各种学术活动，掌握医护领域前沿信息，学习新技术、新项目，不断提高专业理论水平。

3.配合护理部，建立护士规范化培训制度。不同年资、

能力的护士进行不同的培训，让大家养成主动学习的习惯，不断自我增值，从而整体提高骨科整体业务水平。

三、加强医院感染管理建设

(一)要求护理人员在临床诊疗活动中严格遵循手卫生相关要求，手卫生正确率达100%，手卫生依从性≥95%，洗手正确率≥90%。

(二)凡接触血液、体液、分泌物、排泄物等物质以及被其污染的物品时必须戴手套。医护人员对职业防护和职业暴露处置掌握率达到100%。

(三)组织全科护士学习《医务人员艾滋病病毒职业暴露防护工作指导原则》和《艾滋病防护条例》，制定职业暴露报告制度、职业暴露防范措施及职业暴露后具体的处理措施和程序。

**科室优质护理服务工作计划表篇十九**

20xx年是我院克难提速、推进内涵建设的关键年，护理部将紧紧抓住“二级综合医院评审”这一契机，围绕医院总体发展目标，努力做好以下工作：

一、以爱做管理，着力打造一支金牌护理团队

按照医院管理的规范化、标准化要求，护理部和护士长作为医院的重要职能部门以及各项制度、规范的具体践行者与督导者，其管理理念在护理管理中的导向作用尤为重要。上有所好，下必甚焉。有什么样的护士长队伍就有什么样的护理团队，而金牌护理团队是优质护理的支柱!护理部进一步解放思想，更新理念，改变既往的“主任要求，护士长服从”的被动管理，为护士长创造一个宽松的管理环境。引导护士长用科学的方法进行自我管理，让护士长将主要精力放在科室的管理上，管理好科内病人的安全、治疗及健康指导，管理好护士的工作、生活和思想动态，协调好医、护、患三方关系，确保科室护理质量及安全。护理部在各项管理措施的具体实施中，要注重把人性化的护理服务理念与医院文化建设逐步渗透到每一个细节中，认准角色，摆正位置，不做护士中的“人上人”，要做护士中的“人中人”，营造关心、尊重、信任的护理氛围，增强护士的向心力和凝聚力，让每一名护士为自己是这个团队中的一员而骄傲与自豪。

二、品管驱动，圈圈相连

护理作为独立的一级学科，其特性决定了任何一项护理工作都有诸多的环节所组成。为更加科学、规范地运用pdca管理模式，20xx年我们将品管圈(qcc)引入护理管理。针对护理工作中的重点、难点问题，如“如何指导病人正确服用口服药”、“如何提高小儿患者一次性穿刺成功率”等成立相应的品管圈，调动广大护理人员的积极参与性，变“要我工作”为“我要工作”。利用pdca循环理论，剖析现状问题，深度分析原因，设定活动目标，制定活动计划，进行对策整改及实施。力争通过品管圈活动的开展，使护理工作中的一些突出问题得以解决，使工作流程更加顺畅、护理服务更加专业，降低不良事件发生率，促进护士的个人成长与进步，达到一种全院齐动员参与护理管理的工作状态，使护理管理工作更容易推行，有利于各项工作的顺利开展。

三、“四到位”实现持续质量改进

护理部将紧紧围绕“规范护理质量，完善制度建设、推动持续改进，提升服务水平”的工作思路，以质量——安全为主线，以“护理病人到位、病情观察到位、文书记录到位、内涵体现到位、服务满意度提高”为工作重点，实现持续质量改进。通过常态化的定期检查与指导，使护理人员真正理解核心制度的内涵，懂得如何用制度指导实际工作。严格落实护理不良事件主动上报制度，定期进行不良事件案例分析，使全院护理人员警钟长鸣。规范护理质量管理，定期举办“以病人为中心，提高护士服务内涵”为主题的个案追踪护理质量评价活动，通过“疑难危重病例”的现场讨论评价活动，进一步提高护理人员对疑难危重病例的护理和抢救能力。进行“护士长查房质量现场评价”活动，转变管理者护理质量评价的理念，使护士长在工作中更加注重细节管理和制度的执行力，从而为建立科学的评价流程、方法以及护理质量评价的长效机制奠定基础。实施多形式质量控制，护理部根据“季安排、月重点”工作计划，深入科室针对核心制度的落实情况、护理安全与急救管理等检查临床护理工作，落实坠床、跌倒、压疮、拔管病人及高危病人的质量追踪监控及指标数据的收集和分析记录，从而保障患者安全。

四、构建护理质量管理新体系

原有的护理质量评价体系从基础护理、分级护理、消毒隔离、安全管理以及病房管理等方面进行督查，是以单个质控项目进行评价，应对性、突击性强，管理者很难科学、全面地对护理质量进行评价。新的质量评价体系，改变以往按质控项目进行划分，侧重于责任分工方式、排班模式、患者基础护理和生活护理的落实、人力资源配置等方面，从患者、护士及护士长涉及的各个角度、多个层面进行全方位的护理质控，在不同时间段更全面、深入、准确地了解患者的治疗及生活护理，了解护理人力资源情况、护士分层使用情况等，及时给予护士长以及临床护士有效地指导，更好地促进护理质量持续改进。

**科室优质护理服务工作计划表篇二十**

一、树立指导思想，明确工作目标

我科根据医院“以病人为中心”，全面实施优质护理服务的指导思想，确立了以患者满意为目标的服务理念。把病人的呼声作为第一信号，把病人的需要作为第一需要，把病人的利益作为第一考虑，把病人的满意作为第一标准。深化亲情服务，提高服务质量。

二、具体优质护理服务内容与工作措施

1.加强核心制度建设，落实护理安全措施

1)强化医疗安全核心制度及各种护理操作规范、流程、各种常规的落实。新入院、新转入、急危重病人、卧床病人，有发生医疗纠纷潜在危险的病人要重点督促检查和监控。

2)不定期的进行护理安全隐患排查，发现问题，及时处理。病人的环节管理：建立并完善对病人转运、交接、压疮等的护理管理评价体系。护士的环节管理：对新调入护士以及有思想情绪的护士，做到重点交待、悉心指导。

3)强化安全管理责任，杜绝严重差错及事故的发生。对科室在病房管理、基础护理、护理安全、病历文书书写、消毒隔离等进行抽查，对存在的问题立即指出并限期整改。

2.转变护理观念，提高服务质量

1)继续加强医德医风建设，增强工作责任心。全面加强临床护理工作，对病区患者实施全身心、全方位、全过程、多渠道的系统护理。

2)从“三基三严”入手，有计划的对护士进行培训与考核。加强基础理论知识的培训，内容包括基础理论、专科护理、法律法规、服务意识等;加强护理技术操作的培训，根据护士岗位技能所规定的训练项目，全面提高护理人员的综合素质及专业能力。

3)加强护士礼仪规范学习。培养护士注重“美的仪表、礼貌的语言、落落大方的礼节”的意识，提高护患沟通技巧，提倡微笑服务，树立护士良好的职业形象。

4)培训专科护理骨干，提高临床护士的实际工作能力。采取各种形式的学习培训，提高护理人员观察病情、落实护理措施、记录护理文书的业务素质。

3.严格落实责任制整体护理，加强患者健康教育

1)根据科室病人情况和护理工作量合理分配人力资源，合理排班，弹性排班，增加高峰期上班人数，以达到保质保量为病人提供满意护理服务的目标。

2)密切观察患者病情，及时与医师、患者沟通，细致做好从入院到出院的各种治疗、护理活动，认真开展健康教育和康复指导，为患者提供连续、全程的优质护理服务。

3)深化护士分层使用，依据病人病情、护理难度和技术要求分配责任护士，危重患者由年资高、能力强的护士负责，体现能级对应。

4.夯实基础护理，建立绩效考核制度

1)规范病房管理，强化基础护理及分级护理的落实，保持病床整洁、无异味、无污迹，加强巡视病人，及时观察发现问题，妥善解决。每月组织科室工休座谈，定期听取患者对优质护理工作的意见和建议。

2)明确绩效考核机制，责任护士严格按照岗位管理进行考核，并进行患者满意度调查，奖优罚劣。把病人的满意作为工作的最终目标，尽可能的为病人提供方便。优质护理服务是护理管理的重点，细节服务工作要长抓不懈。切实做好优质护理服务管理工作，才能减少医疗纠纷和事故隐患，避免患者的不良投诉，保障病人的就医安全。

**科室优质护理服务工作计划表篇二十一**

一、提高思想认识，明确优质护理内涵，增强服务意识

组织全科护士学习创建优质护理活动的相关文件，做好科内培训工作，制定具体的创优措施，牢固树立“以病人为中心”的服务理念，将优质护理服务作为提高护理质量，和谐护患关系的锲机，充分调动护士工作的积极性。努力为患者提供无缝隙、连续性、安全、优质、满意的护理服务。

二、工作目标

以患者满意为总体目标，夯实基础，巩固成果，以病人的要求为工作起点，以病人满意度为工作终点，全面落实以病人为中心的各项护理工作。进一步深化优质护理服务工作，提升服务内涵，持续改进护理质量。

三.工作措施：

1.合理安排，弹性排班

骨一科床位48张，护士15人，根据每位护士的工作能力，病人的数量，护理工作量，实行合理安排，弹性排班。

2.规范病房管理，重点环节工作落实到位严格执行各项护理制度及护理操作流程，做好护理安全工作，对患者进行护理风险评估，全面评估患者病情，落实患者安全目标，减少不良事件发生。对患者进行分级护理，患者的护理级别与病情相符，加强对病区环境的管理，为患者创造安静、整洁、安全、温馨、有序的病房环境。

3、加强管理，确保护理安全

(1)加强病人重点环节的管理，如病人转运、交接、圧疮等，建立并完善护理流程及管理评价程序。抓住护士交接班、每月一次的护理查房等关键环节，加强护理管理确保目标实现。

(2)加强护理安全监控管理，每月组织组织护理人员召开安全分析会及护理差错、护理不良事件的原因分析讨论，分析发生的原因，应吸取的教训，提出防范措施与改进措施。

(3)加强科室管理。每周对科室在病房管理、基础护理、护理安全、病历文书书写、护士仪表、消毒隔离等进行不定期的抽查，对存在的问题立即指出并要求及时改正。

4、细化工作流程，明确岗位责任

对各班职责进行修订，改变排班模式，细化各班的工作流程，查找薄弱环节，明确护理分工，力求新的职责更合理实用。

5、抓好基础护理、专科护理，实行责任护士负责制

每位护士分管8-12个病人，每名患者均有相应固定的责任护士对其负责，为患者提供整体护理服务,密切观察患者病情,随时与患者沟通，做好患者的生活护理、基础护理，保障患者安全，体现人性化的护理关怀。

6、深化护士分层使用，依据病人病情、护理难度和技术要求分配责任护士，危重患者由年资高、能力强的护士负责，体现能级对应。

7、不断总结，提高护理质量,增加病人满意度

每月召开一次护办会，每位护士汇报工作情况与感想。每月进行病人满意度调查，认真听取患者对优质护理工作的意见和建议。对存在的问题及时反馈，提出整改措施，不断提高护理质量，提高病人的满意度。

8、加强患者健康教育

由责任护士做每天根据科室常见病的治疗和护理常规、特殊饮食、疾病的自我预防、用药的注意事项，向病人做详细的讲解，对患者开展健康教育和康复指导，提供心理护理。

9、护士实行绩效分配

分配原则：效率、质量优先，按劳分配，兼顾公正、公平。

分配依据：病人满意度、工作的时间、存在的风险、护理质量、责任心。

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