# 最新优质护理管理岗位职责(五篇)

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2024-08-11

*每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。相信许多人会觉得范文很难写？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。优质护理管理岗位职责篇一我科为贯彻落实2...*

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。相信许多人会觉得范文很难写？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

**优质护理管理岗位职责篇一**

我科为贯彻落实2024年全国卫生工作会议精神及深化医药卫生体制改革各项重点任务，加强医院临床护理工作，夯实基础护理，提供满意服务，全面提高临床护理工作水平，真正做到护理工作“贴近患者”、“贴近临床”、“贴近社会，结合我院开展“优质护理服务示范工程”活动方案，现制定科室计划如下：

一、加强组织领导，为全面提升护理工作提供组织保障

1、科室成立创建“优质护理服务先进小组”活动领导小组由科室主任任组长，每月对护理工作中存在的有关问题及时反馈并进行解决。

2、组织学习医院开展“示范工程”活动的相关内容，根据科室实际，制定科室开展优质护理服务活动的实施方案。

3、将“示范工程”印发的相关文件、规范作为护理人员岗前培训、业务讲座、护士培训学习内容之一，使护理人员能正确理解开展“示范工程”活动的目的、意义、工作实质和具体措施，充分认识改革护理工作模式的必要性，为患者提供整体护理服务。

4、在去年工作的基础上继续开展创建“优质护理服务示范病房”活动，科室继续试行护士分层管理，提高基础护理质量，改善护理服务。

5、每月科室在护理会议中反馈当月存在的护理问题，广泛听取护士意见，不断总结经验改进护理工作，使患者受益。

二、规范临床护理管理，保证临床护理质量，达到质量持续改进

（一）健全并落实规章制度

1、组织学习，医院修订的我院护理质量管理规范、护理管理制度及职责、护理工作质量标准等护理工作规范，保证质量管理的规范性、持续性。

2、学习我院优质护理服务工作标准及优质护理服务病区评分标准。

3、科室成立护理质量监督管理小组，每周对科室护理质量进行检查，并对上周存在的问题进行追踪；每月在科室护理会议上进行反馈。对整改较差的个人，予以相应的处罚。达到护理质量的持续改进。

（二）合理调配护士人力

护士长根据科室的病人数、危重患者人数及工作量合理调配护士、安排护理工作，实行双人上夜班，体现以患者为中心，确保护理

安全。

（三）建立健全绩效考核激励机制，调动护士积极性

1、病区护士绩效分配原则：按级分配、按劳分配、多劳多得、优劳优酬、兼顾公平。分配依据：工作岗位责任、技术、劳动复杂程度、承担风险的程度；工作质量；工作数量；患者满意度等进行分配。

2、通过科室岗位竞聘、“5.12”护士节评选“优质护理服务先进小组”“微笑天使”个人等形式对服务优质满意度高的护士进行表彰，通过比、学、赶、帮、超，掀起优质服务高潮。

三、改善临床护理服务，落实基础护理，提供优质护理

（一）病房管理有序

1、做好病房管理，保持病房环境安静、整洁、安全、有序。

2、正确处理好患者亲友、护士完成或承担生活护理的问题，既明确护士的责任和职责，又应该尊重不同民族患者（或亲友）习俗，充分体现人性化护理服务理念。①对于病危及生活不能自理的患者，其亲属做到“陪而不护”。②对部分不能自理的患者，护士提供帮助。③鼓励并帮助患者自理和功能锻炼，建立康复信心，体现自身价值。④倡导护士与亲友一起参与部分生活护理，让患者能感受到亲情。

（二）公示并落实服务项目

1、继续将卫生部分级护理的服务内涵、基础护理服务项目的内容纳入院务公开项目，病区张贴相关内容。

2、将卫生部下发的“基础护理服务工作规范”和“常用临床护理技术服务规范”中的所有41项规范对科室护理人员进行分层次培训并考核，重点培训护理操作流程、护患沟通技巧，以保证基础护理工作的规范和落实。

3、对护理人员进行护士日常礼仪培训，如电话礼仪、敲门礼仪等，进一步规范床头交接班，提高护理人员服务素质。

（三）全面优化护理模式，实施责任制整体护理

科室实施责任制分工方式，患者尽可能固定责任护士，责任护士为患者提供整体护理服务，履行基础护理、病情观察、治疗、沟通和健康指导等护理工作职责，对患者开展健康教育，康复指导，提供心理支持，使其对所负责的患者提供连续、全程的护理服务。

（四）实施护士的分层管理

科室实行分层管理，护理人员通过科室公开竞聘的方式将护士分为三级，并制定详细的各级职责及分工。在实施责任制护理的基础上，根据患者病情、护理难度和技术要求等要素，对护士进行合理分工、分层管理，体现能级对应。充分发挥不同层级护士的作用，体现职业责任、职业价值，保障护理质量。

（五）合理排班

根据科室工作量及危重病人数，实行弹性式排班，增加午间、夜间护理人力，采取连续8小时上班、双夜班制、16小时连班等不同排班模式减少交接班次数，避免频繁交接浪费时间和差错事故的发生；利于责任护士对患者提供全程、连续的护理服务，进一步提高护理质量，保障患者护理到位。

（六）简化护理文书书写

在简化护理文书基础上，结合实际，使用医院重新设计表格式危重患者护理记录单并使用，缩短护士书写时间。

（七）突出专科特色，丰富服务内涵，体现人文关怀

1、各科室根据专科特色，将基础护理与专科护理有机结合，开展特色服务，丰富服务内涵，体现人文关怀。

科室除开展医院推广的特色服务（①患者入院递上一杯热开水；②在护士站备爱心便民袋（箱）；③备微波炉提供免费热饭服务；④根据患者需要床头悬挂温馨提示卡；⑤为患者提供床上进餐的小餐桌；⑥进病房对患者一声问候）外，根据专科特色，还开展一系列特色服务，如：ccu病区服药到口；每月评选科室优质护理服务之星；科室设立优质护理服务展区；科室为卧床患者免费提供小米垫、橄榄油、润肤霜等；为出院患者发放“爱心联系卡”；在病房、卫生间及开水锅炉等处张贴温馨提示牌；对出院患者进行回访等。

四、完善监督检查机制

1、完善护理质量标准。

2、将优质护理服务病区质量评价纳入每月质量控制项目中，定期进行评价。

3、科室每月发放满意度问卷表不少于10份。以了解患者对护理工作的满意程度，将满意度最高的护士评为当月“优质护理服务之星”，作为其他护士的学习榜样不断改进工作。

4、在各病区建立意见本，科室每月召开患者、家属公休座谈会一次，广泛听取意见，及时改进服务。

心内四组

二o一一年一月二十日

**优质护理管理岗位职责篇二**

年终总结还对年初工作规划没有得到落实或落实不到位的原因及工作中存在的问题，分析出现问题的原因，从而提出解决问题的办法，进一步做好来年的各项工作都是很重要的。以下是小编给大家带来的几篇科室优质护理服务工作总结4篇，供大家参考借鉴。

科室优质护理服务工作总结1

我院积极响应卫生部确定的“优质护理服务示范工程”，而我科非常荣幸被选为全院的优质护理服务第二批试点病房，在这两年的活动期间，科主任和护士长不辞艰辛，积极带领，全体护士牢记“以病人为中心”的服务宗旨，夯实基础护理，扎实推进优质护理服务工作，朝着“患者满意、社会满意、政府满意”的目标不断前进，作为科室的一员感受颇多。

护士长每天在病房巡查，针对病区存在的问题及病员提出的意见积极进行整改。如针对我科护士少，即看病房又看产房，存在潜在风险，护士长则及时调整加强夜间人员，确保每位病员及时得到治疗;下午16：00责任护士带病历进行护理查房，了解病员当天的治疗情况，告知病员第二日的相关检查、治疗及注意事项等。

加强了护患沟通，尽量给病员创造舒适方便的环境。如我们每个班次接收的新病员当班护士都要向病员做自我介绍，主管医生、责任护士、病区环境、作息时间、相关检查等。在病房现有的条件下加强热水供应，备齐盆具等一次性用品，增加加床的置物架、屏风等。

我们用实际行动演绎我们的优质护理服务。

我科增设了健康教育专职护士。每天我们的健康教育护士来到病床前为每一位病员做疾病的相关知识宣教、饮食指导、康复训练等，言传身教。病员及家属细心的聆听着，还说“你讲的知识我们太需要了，希望这项工作能继续做下去。”

我们开展的优质护理服务活动还有很多，病员满意的微笑温暖着我们，病员康复的笑声激励着我们，我们有信心将优质护理服务继续做得更好。

科室优质护理服务工作总结2

服务源于用心，精于技艺。护理，是一门精细的艺术，只有精益求精的护理人员，才会有优质高效的护理服务。故此，肿瘤科为提升护理品质，开展了一系列活动，主动提高护理人员业务素质。

抓业务就要从基础抓起，肿瘤科护理人员上下齐心，认真学习“三基”知识;护士长开展了多种形式的基础培训，以对比的形式展现了晨晚间护理前后的病房情况;以专人表演的形式展现了护士的着装礼仪;以考试的形式强化了基础知识的学习。

针对护理队伍中的薄弱人群——三年以下护理人员，除护理部的低年资护士培训外，科室加强了对其的传帮带;护士长在晨会上还会就典型病例典型事件开展讲解和讨论，使低年资护理人员能尽快适应各种各样的突发情况;为推动低年资护士成长，科室制定了专门的培训计划，由专人负责，在临床交流沟通，危重症病员管理、肿瘤病员健康教育等方面定期开展系列培训，为低年资护士的成长创造了良好的环境，同时也降低了科室护理风险的发生率。

为适应不断发展的护理事业，科室在每月的护理业务学习和查房上提出更高的要求，不仅要有学习的新内容，而且要以多媒体的形式展现，以讲解的形式交流;要求护理人员不论年龄大小，均自己制作多媒体课件，用自己的业余时间熟悉课件内容，然后在科护理会议上共同探讨。经过长期的努力，肿瘤科每一位护理人员均能独立制作多媒体课件，个人的讲解和交流能力也得到了很大的提高。

虽然一系列的培训和学习要花费不少精力，占用不少时间，但培训和学习提高了科室护理人员的素质，加强了临床事件处理能力，能为病员提供更优质的服务，全科护理人员都主动积极地参与其中，没有丝毫怨言，大家的心都想的一样：为了更优质的服务，花费时间和精力，我们愿意!

科室优质护理服务工作总结3

我科启动“优质护理服务示范病房”已一段时间，在各位医生的积极配合下，在科护士长的大力支持下，在护理部领导的监督指引下，我科发生了翻天覆地的变化。

一、从排班上。打破原来的排班模式，推行人性化排班。

1排班周期为一个月，护士们可以了解自己一个月的排班，有效调控自己的时间。2每天排4个责任班，减少责任班管理的病人数，提高护理质量。3增加帮班，主要处理补液及晚上的医嘱。这样可以增加责任班与p班服务病人的时间。

二、从护理工具上

1、引进新的治疗车，这种治疗车优于老式治疗车。可以悬挂补液;可在治疗车上书写护理记录，使护士在病床边就可轻松完成护记，真正实现实时记录;分层分隔较多，可以合理摆放日常护理用具。

2、增加新的血压计，使每个责班的治疗车上都有一套完整的护理工具。

3、增加级别护理指示牌，使每位患者清楚知道自己级别护理所应享有的权利。

4、建立沟通园地。

5、为护士配备防静脉曲张袜，有效保护护士的健康。

三、

简化护理文书。

我科率先取消护嘱本;推行表格式护理记录;简化护理记录。

四，生活护理到位。

以前是由高年资护士下达护嘱。而现在责任护士评估所包干病人的生活自理能力和病情，根据护理级别及患者的个体性进行生活护理。这样可以提高护士自主性，使每位患者得到安全有效的护理服务。但也要求护士有高度的责任心，爱心。

五、建立博客。

每位护士下班后，都会看看科室博客。有时会发发牢骚，有时会写些工作体会，看过博客就可以清楚优质护理的新动态。责任班护士也会互相交流工作体会，总结最佳工作流程，使其他人少走弯路。我们的宗旨就是一切为了患者，为了患者的一切，实施优质护理服务。

六、及时总结评价。

4月27日，优质护理服务在我科实施2周时间，护理部领导黄红友及大内科护士长邝惠冰来我科深入了解试点工作中护士们的工作情况及所面对的困难，并与我科护士长贺冬梅及全体护士进行总结讨论。会议后，就会上护士们提出的困难。护士长进行了新一轮的工作调整，例如增加帮班等。遇到问题，汇报问题，分析问题，解决问题，这样的良性循环，使每位护士更积极的投身于护理改革的热潮中。

经过以上改革，患者的满意度得到明显提高。优质护理服务仍在进行中，我们将继续摸索前进。希望以我们的责任心与激情，会为护理改革增添美丽的一笔。

科室优质护理服务工作总结4

在20xx年里，我科在医院领导及护理部的正确领导下，在全院各职能科室的大力帮助下，经本科全体医护人员的共同努力，使本科室的各项工作取得了焊好的成绩，现将这一年来的工作具体总结如下：

一、强化基础护理，提高服务质量。

在全国上下纷纷争创“优质护理服务示范医院”和“优质护理服务示范病房”的大环境下，科室积极组织全体护理人员学习《住院患者基础护理服务项目》、《基础护理服务规范》、《常用临床护理技术服务规范》等件内容。

通过学习，科室要求每位责任护士了解掌握服务、服务项目和工作标准。在临床护理工作中为了锻炼患者的生活自理能力，对于病情稳定的康复期患者要求护理人员耐心的给予指导、协助，对于一些生活不能自理、病(危)、卧床等患者要求我们护理人员定期为其理发、修剪指甲，每天定时为其洗、擦、喂水、喂饭，协助其大小便等。通过对《住院患者基础护理服务项目》、《基础护理服务规范》、《常用临床护理技术服务规范》的学习，规范了基础护理的范围，强化了基础护理的落实，提高了护理服务的质量。

二、加强质量控制，提升护理工作质量。

科室认真落实护理部—科室两级网络的护理质量管理，在科室内抽选部分有责任心的护理人员参加科一级的护理质量管理，每周、每月坚持自查、抽查，对自查及抽查的结果及时反馈，特别是在简化护理文书之后，科室加大了对简化后护理文书书写的规范的自查，发现问题及时反馈给当事人。

除此之外，还加强了对科室中、夜班、双休日、节假日的查房，以便于及时发现科室护理工作中的不足及缺点，并及时给予纠正。

三、开展康复训练，提高患者生活自理能力。

针对科室患者的特殊性，为了提高患者的生活自理能力及社会适应能力，科室经过精心的准备、组织，先后开展“包粽子”大赛，象棋、麻将、扑克竞赛，洗脸、刷牙、洗衣、整理床单位等训练，通过这些活动及训练极大地提高了患者的生活自理能力。

四、开展各种形式的学习，提高护理队伍素质。

科室根据收治患者的特点定期开展相应的业务学习，在每月的护理工作会上护理人员之间相互交流这一段时间护理工作感受、经验，包括对不同患者应该怎么样护理，某项操作怎么做更有利于患者的舒适等等，特别是外出学习、进修、参观的护士，回来就要向其他同事回报学习的感受极其经验，不同形式的学习使护理人员之间得到了很好的交流，与此同时也提高了护理队伍的整体素质。

五、加强科室考核，促进管理。

为了很好的落实临床护理工作中的各项工作，针对科室人员分布的特点科室制定了《五病区护理人员考核细则》，《考核细则》包含了劳动纪律、护理质量、护理安全、服务态度等内容，《考核细则》中不光有明确的处罚金额，也涉及到了对规避了护理安全、风险及表现出色受到医院、护理部等各级表彰人员的奖励措施。总之，奖惩兼并制度的实施定不但促进了管理，同时也提高了大家的积极性。

六、工作中的不足。

虽然20xx年的工作很顺利，没有发生任何医疗纠纷及投诉事件，但是，工作中也存在一些不足，表现如下：

1、个别护士无菌观念不强，无菌操作时不带口罩，一次性无菌物品用后处理不及时。

2、学习风气不够浓厚，撰写学术论文较少。

3、健康教育不够深入，缺乏动态连续性。

4、病房管理有待提高。

优质护理工作总结相关文章：

1.护理个人工作总结范文5篇

2.2024护理年度工作总结5篇

3.2024医院护士护理年终工作总结范文

4.2024护理的年终工作总结范文

5.护理人员的优秀年终工作总结

**优质护理管理岗位职责篇三**

2024年，在总结上一年度开展优质护理服务活动经验的基础上，为进一步深化护理工作内涵，提升护理服务水平，持续改进护理质量，努力为患者提供连续性、无缝隙、优质周到的护理服务。特制定2024年优质护理服务工作计划：

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。

**优质护理管理岗位职责篇四**

内四科2024年开展优质护理服务工作计划

我科为贯彻落实医疗卫生体制改革各项重点任务，加强医院临床护理工作，夯实基础护理，提供满意服务，全面提高临床护理工作水平，真正做到护理工作“贴近患者”、“贴近临床”、“贴近社会，结合我院开展“优质护理服务”活动方案，现制定科室计划如下：

一、加强组织领导，为全面提升护理工作提供组织保障

1、科室成立创建“优质护理服务小组”，活动领导小组由科室主任任组长，每月对护理工作中存在的有关问题及时反馈并进行解决。

2、组织学习医院开展“优质护理服务”活动的相关内容，根据科室实际，制定科室开展优质护理服务活动的实施方案。

3、规范做好护理人员岗前培训、业务讲座、护士培训学习内容，使护理人员能正确理解开展“优质护理服务”活动的目的、意义、工作实质和具体措施，充分认识改革护理工作模式的必要性，为患者提供整体护理服务。

4、在去年工作的基础上继续开展“优质护理服务”活动，科室继续试行护士分层管理，提高基础护理质量，改善护理服务。

5、每月科室在护理会议中反馈当月存在的护理问题，广泛听取护士意见，不断总结经验改进护理工作，使患者受益。

二、规范临床护理管理，保证临床护理质量，达到质量持续改进

（一）健全并落实规章制度

1、组织学习，医院修订的我院护理质量管理规范、护理管理制度及职责、护理工作质量标准等护理工作规范，保证质量管理的规范性、持续性。

2、学习我院优质护理服务工作标准及优质护理服务病区评分标准。

3、科室成立护理质量监督管理小组，每周对科室护理质量进行检查，并对上周存在的问题进行追踪；每月在科室护理会议上进行反馈。对整改较差的个人，予以相应的处罚。达到护理质量的持续改进。

（二）合理调配护士人力

根据科室的病人数、危重患者人数及工作量合理调配护士、安排护理工作，实行双人上夜班，体现以患者为中心，确保护理安全。

（三）建立健全绩效考核激励机制，调动护士积极性

1、病区护士绩效分配原则：按级分配、按劳分配、多劳多得、优劳优酬、兼顾公平。分配依据：工作岗位责任、技术、劳动复杂程度、承担风险的程度；工作质量；工作数量；患者满意度等进行分配。

2、通过“5.12”护士节评选“优质护理服务先进个人”“优质护理服务之星”等形式对服务优质满意度高的护士进行表彰，通过比、学、赶、帮、超，掀起优质服务高潮。

三、改善临床护理服务，落实基础护理，提供优质护理

（一）病房管理有序

1、做好病房管理，保持病房环境安静、整洁、安全、有序。

2、正确处理好患者亲友、护士完成或承担生活护理的问题，既明确护士的责任和职责，又应该尊重不同民族患者（或亲友）习俗，充分体现人性化护理服务理念。①对于病危及生活不能自理的患者，其亲属做到“陪而不护”。②对部分不能自理的患者，护士提供帮助。③鼓励并帮助患者自理和功能锻炼，建立康复信心，体现自身价值。④倡导护士与亲友一起参与部分生活护理，让患者能感受到亲情。

（二）公示并落实服务项目

1、继续将卫生部分级护理的服务内涵、基础护理服务项目的内容纳入院务公开项目，病区张贴相关内容。

2、将卫生部下发的“基础护理服务工作规范”和“常用临床护理技术服务规范”对科室护理人员进行分层次培训并考核，重点培训护理操作流程、护患沟通技巧，以保证基础护理工作的规范和落实。

3、对护理人员进行护士日常礼仪培训，如电话礼仪、敲门礼仪等，进一步规范床头交接班，提高护理人员服务素质。

（三）全面优化护理模式，实施责任制整体护理

科室实施责任制分工方式，患者尽可能固定责任护士，责任护士为患者提供整体护理服务，履行基础护理、病情观察、治疗、沟通和健康指导等护理工作职责，对患者开展健康教育，康复指导，提供心理支持，使其对所负责的患者提供连续、全程的护理服务。

（四）实施护士的分层管理

科室实行分层管理，根据护理人员工作经验，工作能力，业务能力将护士分为三层：高责护士，初责护士，助理护士，并制定详细的各级职责及分工。在实

施责任制护理的基础上，根据患者病情、护理难度和技术要求等要素，对护士进行合理分工、分层管理，体现能级对应。充分发挥不同层级护士的作用，体现职业责任、职业价值，保障护理质量。

（五）合理排班

根据科室工作量及危重病人数，实行弹性式排班，增加午间、夜间护理人力，采取双夜班制、16小时连班等不同排班模式减少交接班次数，避免频繁交接浪费时间和差错事故的发生；利于责任护士对患者提供全程、连续的护理服务，进一步提高护理质量，保障患者护理到位。

（六）简化护理文书书写

在简化护理文书基础上，结合实际，使用医院重新设计表格式危重患者护理记录单并使用，缩短护士书写时间。

（七）突出专科特色，丰富服务内涵，体现人文关怀

1、各科室根据专科特色，将基础护理与专科护理有机结合，开展特色服务，丰富服务内涵，体现人文关怀。

科室除开展医院推广的特色服务：科室除开展专科特色服务：①患者入院递上一杯热开水；②在护士站搞便民袋；③根据患者需要床头悬挂温馨提示卡；④进病房对患者一声问候外，根据专科特色，还开展一系列特色服务，如：集中为病人宣教疾病传相关知识，为高心病的患者在床旁监测称体重，（把“爱心称”放在床边），方便病人；⑤科室每月评选科室优质护理满意护士；⑥科室为卧床患者免费提供小米 垫；在病房、卫生间及开水锅炉等处张贴温馨提示牌科室，每月评选科室优质护理满意护士；⑦在病房、卫生间及开水锅炉等处张贴温馨提示牌及对出院患者进行回访等。

四、完善监督检查机制

1、完善护理质量标准。

2、将优质护理服务病区质量评价纳入每月质量控制项目中，定期进行评价。

3、科室每周发放满意度问卷表不少于10份。以了解患者对护理工作的满意程度，将满意度最高的护士评为当月“优质护理服务之星”，作为其他护士的学习榜样不断改进工作。

4、在各病区建立意见本，科室每月召开患者、家属公休座谈会2次，广泛

听取意见，及时改进服务。

内四科

2024年12月

**优质护理管理岗位职责篇五**

创建优质护理服务示范科室 坚持“三步走”

透析科作为创建优质护理服务示范科室之一，在院相关职能部门的具体指导下和科主任的大力支持下，科室把创建活动作为提升服务品质的契机，坚持“三步走”，加强基础工作管理，持续改进细节服务，贯彻落实创建标准，倡导“亲情化”服务，使门诊透析陪护率呈下降趋势，病人满意率明显上升。

学习规范要求，转变服务观念

为了贯彻落实创建标准，科护士长做到先学先知，并带领全科护理人员认真学习示范工程的规范要求，熟悉创建标准，转变思想观念，改变服务态度，强化服务意识，在服务中严格落实医院各项规章制度，加强护理基础管理，规范透析护理服务流程，夯实基础护理，使“以病人为中心”的服务理念真正落实到行动中。

健全管理体系，明确岗位职责

为了保证创建工作取得实效，科室根据工作流程及人员配备情况，将透析治疗室分为两个责任小组，实行护士长、责任护士的二级管理模式，建立护士长、责任护士、治疗护士、助理护士的纵横工作模式。并根据工作量的变化采取弹性排班制，明确岗位要求，认真履行岗位职责，做到分工协作，各负其责，充分发挥每位护理人员的工作潜能，提高护理水平。

落实分级护理，倡导亲情服务

危重病人推行无陪制管理，实施透析病人保护性隔离，其治疗、生活护理等工作由医护人员共同承担，以减少院内感染的几率。对生活能自理的患者，尽量不要求家属陪护，对老年人及有特殊情况的患者，根据病情留陪但限制陪护人员数量。同时，倡导“亲情化”服务，提供周到的基础服务和透析专业性的技术服务，做好患者健康宣教，加强护患沟通，定期开展护患座谈、心理咨询、健康训练等护理工作，每日检查护理工作落实情况，收集整理病人合理化建议，改进工作不足，促进护理服务更贴近患者，更贴近临床，更贴近社会。

总之，创建“优秀护理服务示范科室”对透析科来说，既是一次机遇，也是一次挑战。它没有固定模式可遵循，也没有成功经验可借鉴，只有在工作中不断总结、不断完善、不断实践、不断探索，努力达到让患者真正地满意。

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