# 优质护理服务实施方案 手术室优质护理服务实施方案(十七篇)

来源：网络 作者：空山幽谷 更新时间：2024-10-03

*确定目标是置顶工作方案的重要环节。在公司计划开展某项工作的时候，我们需要为领导提供多种工作方案。方案对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇方案。以下是小编精心整理的方案策划范文，仅供参考，欢迎大家阅读。优质护理服务实施方案 手术室优质护理...*

确定目标是置顶工作方案的重要环节。在公司计划开展某项工作的时候，我们需要为领导提供多种工作方案。方案对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇方案。以下是小编精心整理的方案策划范文，仅供参考，欢迎大家阅读。

**优质护理服务实施方案 手术室优质护理服务实施方案篇一**

为贯彻落实卫生部关于加强医院临床基础护理及深化“优质护理服务示范

工程”活动有关工作的通知要求，进一步加强我院临床护理工作，切实转变服务理念，提高护理质量，促进和谐医患关系，结合我院护理工作实际，深入

开展优质护理服务，特制定本方案。具体内容如下：

一、活动目标

通过开展优质护理服务示范工程活动，启动试点病房，以点带面，加强全院临床护理工作，提升护理服务水平，提高患者满意度，促进和谐护患关系。实现护理工作贴近患者、贴近临床、贴近社会，以达到患者满意、社会满意、政府满意的目标。

二、活动范围及活动主题

活动范围：全院临床各科室，重点是住院病区。活动主题:

改革护理模式

履行护理职责

提供优质服务

提高护理水平

组织管理：成立\*\*医院“优质护理服务”活动领导小组，负责制定活动方案并组织实施。

领导小组： 组

长： 副组长：

成员：

三、

实施步骤

（一）学习动员（2024年5月）

1、医院高度重视，护理部部署活动方案，切实抓好优质护理服务的贯彻落实。

2、成立此次活动的领导小组，负责活动期间的指导、监督。

3、召开全院动员大会，部署活动方案，统一思想，充分认识开展此次活动的重要性。

4、召开护士长专题会议，学习相关文件，增强为患者服务的自觉性。

5、采用多种形式开展宣传发动工作，调动广大护士参与此次活动的积极性，为此次活动的开展营造浓厚氛围。

（二）启动筹备（2024年6月）

1、鼓励全院各科室积极参与试点病区申报，不限定科室，不限定数量，申报科室将《优质护理服务试点病区申报书》报护理部。

2、护理部对全院所有病房进行现状调研，包括护理人力资源安排，听取临床一线心声，研究制定可行性实施方案。

3、护理部组织全院临床科室护士长到优质护理示范医院参观学习。

4、经医院活动领导小组评议，推选出1到2个试点病区。

5、充实临床护理队伍，试点病区床护比≥1:0.4,严格限制非护理岗位安排护士,科学统筹人力资源,临床一线护士占护士总数的比例≥95%。

6、医院加强后勤保障力度，最大限度支持护理工作。

（三）组织实施（2024年7月-12月）

1、启动优质护理试点病房，按照申报书的承诺，在试点病区开展加强基础护理，争创“优质护理服务示范工程”活动。

2、根据卫生部印发的“优质护理服务”相关文件精神，修订护理规章制度，细化工作标准，完善评价机制。

3、护理部成立基础护理专项监督小组，加强检查、监督和指导。

4、建立护士绩效考核标准，将护士对住院患者实施基础护理的数量、质量及病人的满意度纳入护理人员绩效考核内容，考核结果与护士评优、奖励、晋升挂钩。

5、建立基础护理查房制度，护理部深入临床一线，指导工作，定期召开工作会议，对运行中出现的问题及时进行

总结

和协调。

6、探索实施护士分层管理和使用。制定各级别护士岗位职责，定期开展专业化护士培训。使护士各施所长，各尽所能，职业能力与工作内容能达到能及对应，增加护士的责任感，职业满意度。

7、试点病区实施责任制护理，根据工作模式，修订突出专科特色的护理常规和临床护理技术规范。

8、兼顾护士和临床需要，各病房根据自己的实际情况，改革护士分工及排班方式，实行具有专科特点的弹性排班。

9、简化护理记录书写，推进临床路径的实施，切实做到“将时间还给护士，将护士还给病人”。

10、加强对护理员管理与监督，完善护理员的相关制度，定期培训，规范护理知识、技能水平，提高护理员素质。

11、加强探视陪住管理，逐步降低陪护率。

12、医院定期向患者及家属发放满意度调查，引入社会参与评价机制，促进护理人员为患者提供最满意的服务。

13、建立信息交流平台，发布优质护理服务试点病房的工作动态，宣传活动中的先进事迹。

（三）阶段性总结（2024年1月）

1、召开现场交流会，组织各科室到“优质护理示范病区”观摩学习。

2、介绍推广试点病房的做法和经验，表彰优质护理服务先进个人。

3、针对此次活动的开展情况，进一步总结经验，逐步建立护理质量管理持续改进的长效机制。

4、根据优质护理示范病区的工作经验和模式，在全院各病区逐步进行推广。

2024.4 4

**优质护理服务实施方案 手术室优质护理服务实施方案篇二**

2024年普外泌尿科优质护理服务实施方案

加强医院临床护理工作，为人民群众提供优质的护理服务，是深化医药卫生体制改革、落实科学发展观和构建和谐医患关系的重要举措在总结2024年优质护理服务工作的基础上，结合我院精细化管理及构建和谐医患关系的要求，我科制订2024年度优质护理服务实施方案如下：

一、科室简介：

普外泌尿科共有 49张床位。医生14人，其中副高职称4人，初级职称10人；护理人员17名，其中副主任护师1名，主管护师 2 名，护师 3 名，护士 11 名，其中护士长1名、办公护士1名、夜班护士6名、责任护士8名，尿流动力学护士1名；每月平均可收治病人130名，危重病人120名，手术病人90名，床位使用率可达 110%左右。

为深入贯彻落实医药卫生体制改革总体部署和2024年全国护理工作会议精神，认真实践科学发展观，坚持“以病人为中心”，进一步规范临床护理工作，切实加强基础护理，改善护理服务，提高护理质量，保障医疗安全，努力为人民群众提供安全、优质、满意的护理服务。

二、活动目标

活动要达到三个满意。一是患者满意。临床护理工作直接服务于

患者，通过护士为患者提供主动、优质的护理服务，强化基础护理，使患者感受到护理服务的改善，感受到广大护士以爱心、细心、耐心和责任心服务于患者的职业文化，感受到护理行业良好的职业道德素养和高质量的护理服务。二是社会满意。通过加强临床护理工作，夯实基础护理服务，在全社会树立医疗卫生行业全心全意为人民服务的良好形象，弘扬救死扶伤的人道主义精神，促进医患关系更加和谐。三是政府满意。深化医药卫生体制改革是党中央、国务院的重要战略部署，是惠及广大人民群众的民生工程，通过提高人民群众对护理服务的满意度，实现医药卫生体制改革惠民、利民的总体目标。

三、重点内容

要进一步落实《护士条例》、，认真贯彻执行卫生部《综合医院分级护理指导原则（试行）》、《关于加强医院临床护理工作的通知》、《住院患者基础护理服务项目》、《基础护理服务工作规范》、《常用临床护理技术服务规范》的要求，切实加强护理管理，规范护理服务，夯实基础护理。重点做好以下工作：

（一）建立健全有关规章制度，明确岗位职责

1、建立健全临床护理工作规章制度、疾病护理常规和临床护理服务规范、标准。

2、建立护士岗位责任制，制定并落实各级各类护士的岗位职责和工作标准，规范临床护理执业行为。

3、建立护士绩效考核制度，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。

（二）切实落实基础护理职责，改善护理服务

1、明确临床护士应当负责的基础护理项目及工作规范，必须履行基础护理职责，规范护理行为，改善护理服务。

2、明确临床护理服务内涵、服务项目和工作标准。分级护理的服务内涵、服务项目要包括为患者实施的病情观察、治疗和护理措施、生活护理、康复和健康指导等内容。

3、临床护士护理患者实行责任制，使责任护士对所负责的患者提供连续、全程的护理服务，实施成组护理，增强护士的责任感，密切护患关系。

4、为患者提供满意的护理服务，扭转由患者家属或家属自聘护工承担患者生活护理的局面，减轻患者负担。

（三）深化“以病人为中心”理念，丰富工作内涵

1、将“以病人为中心”的护理理念和人文关怀融入到对患者的护理服务中，在提供基础护理服务和专业技术服务的同时，加强与患者的沟通交流，为患者提供人性化护理服务。

2、不断丰富和拓展对患者的护理服务，在做好规定护理服务项目的基础上，根据患者需求，提供全程化、无缝隙护理，促进护理工作更加贴近患者、贴近临床、贴近社会。

（四）充实临床护士队伍，加强人力资源管理

1、医院充实临床一线护士队伍，最大限度地保障临床护理岗位的护士配置，医院临床一线护士占护士总数的比例不低于95%；普通病房床护比要大于1:0.4，示范病区的床护比不低于1：0.5；

2、医院结合实际，探索实施护士的分层级管理，采用以临床护理工作量为基础的护士人力配置方法，并依据岗位职责、工作量和专业技术要求等要素实施弹性的护士人力调配。

（五）完善临床护理质量管理，持续改进质量

1、完善临床护理质量特别是基础护理质量考核标准，进一步细化和量化考核指标，保证护理工作的落实。

2、护理管理部门与临床科室建立落实基础护理的责任制，按层级建立各级护理管理人员和临床护士的质量考核制度，将经常性检查和定期考核相结合，并将检查和考核结果作为护士个人和部门奖惩、评优的依据，持续改进护理质量。

3、严格执行基础护理与专科护理措施、规章制度和操作规程，基础护理合格率、危重病人护理合格率、护理人员技术操作合格率达到要求。及时准确执行医嘱。配合医疗开展临床路径、单病种质量控制。

4、取消不必要的护理文件书写，简化护理文书。具体要求根据省卫生厅规定执行。

四、工作要求

（一）提高认识，加强领导

各医务人员要统一思想，提高认识，充分认识加强临床护理工作的重要性和紧迫性，切实加强组织领导，创造条件，克服困难，坚定信心，做好宣传发动工作，确保各项工作取得实效。

（二）分步实施，稳步推进

要认真贯彻落实有关文件精神，明确职责、周密部署，最终达到整体推进的目标。要将创建工作与“医院管理年”和“医疗质量万里行”活动有机结合，探索建立护理质量持续改进的长效机制。

对基础护理服务进行质量评估与检查指导，树立典型，鼓励先进，宣传和推广好的做法，总结经验.逐步探索和完善适合我科的护理管理制度，建立护理质量持续改进的长效机制，不断提高护理工作水平，同时接受上级部门的检查指导。

通过开展“优质护理服务示范工程”活动，使全体护理人员的主动服务意识增强，从实质上夯实基础护理，改善临床护理服务，提升患者满意度。

普外泌尿科宇文小婷

二零一三年三月十日

**优质护理服务实施方案 手术室优质护理服务实施方案篇三**

优质护理服务实施方案

——2病室（2024年）

根据卫生部《2024年推广优质护理服务工作实施方案》，以及湘潭县人民医院《创建“优质护理服务示范工程”活动2024年实施方案》为进一步加强临床护理工作，规范护理行为，落实基础护理，改善护理服务，保证护理质量，深化“以病人为中心”的服务理念，为人民群众提供安全、有效、满意的护理服务，促进优质护理服务示范工程活动深入开展，结合我院我科室实际，制定本实施方案。

一、指导思想

贯彻落实，结合我市卫生系统创先争优和“三好一满意”活动，以加强护理内涵建设和提高技术水平为核心，按照卫生部《2024年推广优质护理服务工作方案》和《临床护理实践指南（2024版）》，扎实推进优质护理服务，努力为人民群众提供安全、优质、满意的护理服务

二、工作原则和目标

坚持以改革护理服务模式为切入点，实施临床护士对患者的责任制整体护理；坚持以全面履行护理职责为落脚点，深化专业内涵建设，提升临床护理质量；坚持以加强科学管理为关键点，充分调动护士队伍积极性，建立推进优质护理服务的长效机制。按照“改模式、重临床、建机制”的工作原则，促进护理工作适应公立医院改革与发展的需要，适应人民群众健康需求日益增长的需要。

三、实施内容：

（一）改善临床服务

1.改善排班模式；

继续推行责任制整体护理工作模式，为患者提供全面、全程、专业、人性化的护理服务，大于35个患者的科室尽量不排单线班；

2.实施临床“现场管理”护理质控模式

一是以实施优质护理服务为切入点，全面加强科室内部参与的氛围；二是将质量关卡前移，每个人将自我的工作落实好；三是护士长加强现场质量把关。

3.加强护理内涵建设，提高专科护理水平

根据护理部细化的各项工作标准，规范护理行为，加强年轻护士的业务培训，使之能够正确实施治疗处置，密切观察、评估患者病情并及时与医师沟通，配合医师共同完成诊疗计

划，同时，加强与患者的交流，尊重关心爱护患者，增进护患信任，三是高职称护士服务临床一线并发挥传帮带作用，使年轻护士得到较快成长，护士观察病情、解决问题、沟通技巧、康复指导、健康教育等方面的能力不断提高 ；四是责任护士运用专业技术知识，对患者开展个性化的健康教育，指导进行康复锻炼，促进患者功能恢复，解决护理疑难问题，提高专科护理水平，保障患者安全，提高医疗质量和效率。

（二）加强科内管理

1、科室成立优质管理小组

1）优质管理领导小组：

组长：主任副组长：护士长

成员：ab

2）优质管理示范工程理论及技能培训小组：

成员：abc

3）实施小组：

组长：a副组长：bc

成员：123456

4）职责：

实行护士长值班督查制度，全程参与基础护理；胡金玲为责任组长，负责科内质控，协助护士长管理科室；实行基础护理责任包干制，要求每位护士对所管床位的病人实施整体护理，落实各项治疗、护理和健康宣教。每周一次对病房工作进行督查和指导及总结，具体安排如下：

分管床位：

a1：b（小组长）

b：

1、2、3、5、6、床

1：

7、8、9、10、11、床

2：

12、13、14、15、床

a2：b（小组长）

3：

16、17、18、19、20床

4：

21、22、23、25、26床

5：

27、28、29、31床

b：

32、35、39床

2、重点工作内容

1)完善科室规章制度、护理常规，临床护理服务规范标准，公式基础护理内容，向社会公布

一、二、三级护理内容，零陪护或只陪无护，降低家属陪护率。明确基础护理的内容，基础护理、专科护理由护士完成。

2）实行apn排班模式，实行弹性排班，24小时连续护理服务制，落实责任护士包干制。病房实施责任制分工方式，每名责任护士均负责2-8名患者，整合基础护理、病情观察、治疗、沟通和健康指导等护理工作，为患者提供全面、全程、连续的护理服务。结合护士分层管理，分配不同病情轻重、护理难度和技术要求的患者给责任护士，危重患者由年资高、职称高、能力强的护士负责，体现能级对应。基础护理调整要符合我国居民的习惯，有关护理措施的实施时间。上午6：00-8:00开始给患者做晨间护理（口腔护理、面部清洁等）、下午17：00-21:00后就给患者做晚间护理（面部清洁、口腔护理、会阴护理等）；

3)落实各级各类护士岗位职责和工作考核标准，明确临床护理服务内涵、服务项目及服务标准，建立有效的基础护理考核标准的护理人员绩效考核标准。

4）实行便民措施，全面落实护理相关职责。责任护士要全面履行护理职责，为患者提供整体护理服务，协助医师实施诊疗计划，密切观察患者病情，及时与医师沟通，随时与患者沟通，对患者开展健康教育，康复指导，提供心理护理。临床护理服务充分体现专科特色，丰富服务内涵，保障患者安全，促进患者康复，增强人文关怀意识，倡导人性化服务。通过为患者提供与其病情及生活自理能力相适应的护理，支助中心完成陪检、转运、接送标本等服务，饮食供给采取订餐、医院食堂下送到病床，逐步解决由家属或家属自聘护工承担生活护理及相关工作的问题。通过各项工作落实到位，尽量减少陪护，减少无序探视，给患者创造一个舒适、安静的休养环境。按工作规范要求合理安排陪送陪检，简化护理文书，建立家属探视制度，使病房真正达到管理规范、环境整洁、患者的满意度提高。

5）充分调动护士积极性。医院要进一步贯彻落实《护士条例》，关心护士的生活和身心健康，充分调动临床一线护士工作的积极性，提高一线护士福利待遇，保证同工同酬，保障护士合法权益；在实行责任制整体护理的基础上，科室要对每个护士建立基础护理项目完成登记表，充分利用kpi 绩效考核将护士完成临床护理工作的数量、质量、护理难度及住院患者满意度等与护士晋升、评优及奖金挂钩，为护士工作营造良好的职业氛围。

6）建立护理治疗持续改进的长效机制，实行护理垂直管理，以护理院长—-护理部—-护士长为主线的管理模式。

**优质护理服务实施方案 手术室优质护理服务实施方案篇四**

2024年肝病科优质护理服务实施方案

2024年优质护理服务工作是在2024年全面开展“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“创建三级乙等中医医院”为契机，提升服务水平，持续改进护理质量，在总结上一年度开展“优质护理服务”活动经验的基础上，继续深入推进优质护理服务，结合我科实际，制定本工作方案。

一、指导思想

我科以科学发展观为指导，深化“以病人为中心”的服务理念，以“创建三级乙等中医医院”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，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、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。每月组织两次业务培训，内容包括基础理论、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。每季度度进行理论考核一次。

（2）加强护理专业技术操作培训。建立培训机制，按照培训计划，有计划的对护士进行技能操作培训，要求每人今年必须完成技能操作的培训与考核，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，提升护理技能操作水平，从而提高护理服务。

（3）加强护士礼仪规范学习。护士礼仪是护士综合素质的体现，是护士在整个护理工作中，为了塑造个人和组织的良好形象所应遵循的尊重患者、尊重患者家属及其他工作人员的礼节和注重仪表、仪容、仪态等方面的规范和程序；护士美的仪表、礼貌的语言、落落大方的礼节，可使患者感到被理解、被尊重，心理上得到安慰，情感上得到愉悦，从而促进疾病的康复。

3、加强管理，确保护理安全

（1）严格遵守护理核心制度、各项规章制度及各项操作规程，严把护理质量关，防范护理差错事故的发生。必须做到事前有评估有告知，事后有措施有改进。真正做到心中有数，工作按标准完成。

（2）充分发挥护理质控小组的作用，调动质控小组成员的积极性与责任心，做到主动承担检查责任，帮助科里同事共同进步。

4、夯实基础护理

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）实行apn排班。a班:7:30-15:00，p班:15:00-20:00 n班:22:00-8:00。工作忙时可加班，闲时可轮休。

（2）将病区分成两组，分别由鲜和玲及李欢担任责任组长，每名责任护士负责≤8名病人，实行8小时在岗，24小时负责，让我们的每一组病人都得到24小时不间断的连续的护理服务。

（3）深化护士分层使用：建立n1—n4级护士分层使用制度，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）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、加强患者健康教育

（1）个体宣教：个体宣教由责任护士做每天不少于3次，根据科室常见病的治疗和护理常规及疾病相关知识，向病人做详细的讲解。

（2）集体宣教：利用公休座谈进行宣教，内容涉及季节性疾病和科室常见病的相关知识、自我预防、用药的注意事项、家庭急救常识、安全防护等，并听取患者及家属对优质护理工作的意见和建议，持续改进。

7、定期满意度调查

每月进行患者满意度调查护士的操作技术、仪容仪表、健康宣教、病房环境等，制定整改措施，及时反馈科室。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。

8、完善绩效考核

（1）、科学设置护理岗位，并按照护理岗位的劳动强度、技术要求、工作风险等要素确定分配原则，在分配机制上向工作量大、技术性强、工作时间长的岗位倾斜，实现按劳分配、多劳多得、优劳优得，如：组长系数1.3/天、二级责护1.1/天、一级责护1.0/天，其余白班0.9/天，护士的p班1.0/天、n班1.3/天,护师p班1.1/天n班1.5/天,主管护士p班1.2/天、n班1.7/天。

（2）、绩效考核与薪酬分配相结合。将工作考核质量，患者满意度等要素与绩效考核相结合，并作为护士薪酬分配、晋升、评优的主要条件。

9、加强人文关怀：护士长管理护士要做到以人为本，关心和信任护士，关心她们的婚恋、家庭、生活等，设身处地为护士解决工作和生活中的困难，充分理解、多激励并激发每个护士的主观能动性。开展护士长与护士谈心活动，营造良好的工作氛围，让护士快乐工作。

在2024年的护理工作中，我们将努力做实基础护理，做精专科护理的内涵，进一步提高病人的满意度，提高护理服务品牌，努力为病人提供安全、优质、满意的护理服务。

**优质护理服务实施方案 手术室优质护理服务实施方案篇五**

内分泌肾内科开展‘优质护理服务示范工程活动’

实施计划

2024-

4为贯彻落实2024年全国护理工作会议精神，积极响应卫生部开展‘优质护理服务示范工程活动’，全面提高临床护理水平，夯实基础护理，从而让患者得到实实在在的护理服务，根据省卫生厅的有关文件精神及我院护理部制定的‘优质护理服务示范工程活动’实施计划，结合我科实际，特制定以下实施方案；

一、指导思想

深入贯彻落实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，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，在医院多年开展“普爱源于责任”服务品牌的基础上，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、组织实施步骤

（一）筹备启动阶段（2024年4-5月）

1，与科主任沟通，达成共识，并组织全科医务人员认真学习，《卫生部关于加强医院临床护理工作的通知》及《2024年‘优质护理服务示范工程’活动方案》，了解活动的主题，目标，要

求。通过学习提高大家的思想认识，转变服务理念，实施人文关怀，全科人员统一参与积极配合各项工作。

2，召开科内护士会议，传达卫生部“创优”活动的文件精神，传达我院“优质护理服务示范工程”具体实施方案，解读我院2024年“优质护理服务示范工程”活动的主题，目标及临床护理工作重点。

3，召开病人及家属工休座谈会，以‘示范工程’活动内容为主题，告知病人及家属相关内容，征求他们对护理工作及陪护管理工作的意见，进一步了解病人的服务需求。

4，根据科室床位编制，申请补足护理人力配置。

（二）组织实施阶段（2024年6月-11月）

1，根据优质护理病房评定标准，制定并修改各班工作流程，工作标准及职责要求，调整护理工作模式，相对固定护士床位，全员参与基础护理工作，保障基础护理落到实处。实行apn排班，包干到组，健康教育分床到人，每天的治疗护理具体落实到每班每人，加强晨晚间护理。根据科室护理人员的配备，分为3组，每组共5人，设立一个责任组长，另配4名护士组成，每人负责5-9个病人健康教育。同时每天固定排班责1，责2，责3，a1，a2，a3六个班，每班固定分管11-18个病人，每天落实所分管病人的所有治疗和护理，责任组长实施8h在班督查，指导，掌握病人病情动态，基础护理和生活护理落实情况及转归情况等。危重病人由组长全权负责。

2，护士长每日两次对危重患者的基础护理，安全防范措施落实等工作进行督导，对存在的问题及时反馈整改追踪

3，根据《住院患者基础护理服务项目》及《基础护理服务工作规范》和《常用临床护理技术服务规范》，我科将采取几种项目集中培训，分步实施，以点带面。

（1）7月份首先落实每周定期为病人更换床单位，每周三为病人修剪指甲、剃胡须，每天为病人送开水到床头，危重病人的生活护理由责任组长指导和协助陪护人员完成。在科室选出操作教官参加基础护理操作培训，进一步规范基础护理操作流程，分组进行基础护理工作量的登记，备查。

（2）8月份落实降低呼叫铃的鸣响频率，尤其在治疗高峰期督促护士加强病房巡视，重点是内外走廊的加床病人。

（3）9月份由科室操作教官对全体护理人员进行基础护理操作的临床培训、现场考核，通过一边培训一边落实基础护理，达到全面提高整体护理工作水平，夯实我科基础护理，从而让病人得到实实在在的护理服务，本月重点推进落实病人的压疮护理。

（4）10月份强化健康教育工作，由责任组长实施一对一指导年青护士的健康教育并进行考核，将健康教育融入到护理工作的每一环节中。全面提高健康教育水平，让病人在住院期间获得全面的疾病知识，提高病人的防病意识。

（5）11月份采取对组检查方法，达到自查目的，并在自查中不断总结，确保实效，持续改进护理质量，对于优胜组予以物质上的奖励，以调动广大护士的积极性。

（三）总结阶段（2024年12月）

对基础护理服务进行质量评估与检查指导，树立典型，鼓励先进，宣传和推广好的做法，总结经验。2024年底评选1名“优质护理服务先进个人”。逐步探索和完善适合我科的护理管理制度，建立护理质量持续改进的长效机制，不断提高护理工作水平，同时接受上级部门的检查指导。

通过开展“优质护理服务示范工程”活动，使全体护理人员的主动服务意识增强，从实质上夯实基础护理，改善临床护理服务，提升患者满意度。

内分泌肾内科

**优质护理服务实施方案 手术室优质护理服务实施方案篇六**

中卫市第三人民医院

2024年优质护理服务实施方案

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，提升服务水平，持续改进护理质量，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2024年“优质护理服务” 工作计划。

一、指导思想

以科学发展观为指导，遵循我院“以病人为中心”的服务理念，促进护理服务“贴近患者、贴近临床、贴近社会”为重点，认真贯彻落实优质护理服务工作要求，按照卫生部《医院实施优质护理服务工作标准（试行）》的要求，紧紧围绕“改革护理模式，履行护理职责，提供优质服务，提高护理水平”的工作宗旨，进一步深化优质护理服务，为人民群众提供全程、全面、优质的护理服务，保障医疗安全，提高患者及社会对医疗护理服务的满意度。

二、工作目标

根据医院优质护理服务发展规划，在2024年继续将内儿科定为优质护理病房，全面实施责任制整体护理的护理模式，从住院病人向所有病人拓展，全院、全过程、全方位开展优质护理服务。提供具有专科特色的康复和健康指导，进一步强化职业护理工作，突出专科护理技术的应用和推广。进一步夯实基础护理，1

做实专科护理，切实改善病人的体验，为人民群众提供安全、科学、优质、满意的整体护理服务，促进医患关系更加和谐。

三、工作领导小组

（一）医院成立优质护理服务领导小组

组长：俞文有

副组长：王军萍拓万华

成员：徐燕魏辉勇周娟张蓉刘丽岳秀霞刘晓春范卫萍

领导小组办公室设在护理部，由徐燕负责日常工作

（二）优质护理病房在医院优质护理服务领导小组领导下，负责各科室优质护理服务工作的开展，按照医院优质护理服务实施方案，制定措施，抓好自查、落实、改进、总结工作，完成医院各阶段工作安排及工作要求，及时上报有关资料。

四、工作重点内容

（一）进一步强化“一把手”工程，院领导班子要把深化优质护理服务工作列入目标责任制管理，确保优质护理服务工作取得实效。

（二）进一步强化全员优质护理服务工作理念，持续推进和深化优质护理服务工作。

（三）采取有效措施，在重点工作方面有所突破，持续深化优质护理服务内涵。

1、进一步落实责任制整体护理工作模式，由责任护士全面负责分管病人，每名责任护士平均负责8名患者。

2、全面履行护士职责。综合基础护理、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。协助医师实施诊疗计划，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。

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。合理搭配各班高、中、低不同年资护士，保证重点时段的护理人力，保证为患者提供全程、连续的护理服务。

4、临床护理服务充分体现专科特色，配合医师积极开展专科护理技术操作，提高护理水平，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、根据《综合医院分级护理指导原则（试行）》和《临床护理实践规范（2024版）》等要求，进一步规范护理工作，为病人提供规范、专业、安全、满意的护理服务。

6、补充一线护士，依据各病区护理工作量和患者病情配置护士，使床护比≥1：0.4名。合理调配护士人力，切实以患者为中心，满足临床护理工作需要，不依赖患者家属或家属自聘护工护理患者。

7、加强护理质量管理，病房环境、基础护理、分级护理措施的落实、临床护理工作细节质量等纳入护士长每日三查房必查护理部主任巡查内容。

8、实施优质护理服务责任制，将优质护理服务质量纳入每月的综合目标管理考核中，每月开展定期检查和专项检查，将检查和考核结果作为护士个人和部门奖惩、评优的依据，持续改进优质护理服务工作。

9、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。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。

（四）深化“以病人为中心”的服务理念，丰富护理工作内涵。

1、将我院“以病人为中心”的护理工作和人文关怀融入到对患者的护理服务中，在提供基础护理服务和专业技术服务的同时，加强与患者沟通交流，为患者提供人性化护理服务。

2、合理简化护理文书书写，继续推行表格化护理记录，切实减轻临床护士的书写负担，保证临床护理质量。

五、保障措施

（一）医院高度重视临床护理工作，进一步完善保障措施，加强各部门的分工协调及沟通配合。

1、进一步完善绩效考核方案和激励机制，落实同工同酬，薪酬分配向临床一线、工作量大、风险高、技术要求高的岗位倾斜，充分调动护士积极性。

2、加强全院性支持护理工作的力度。各部门要完善服务临床一线的制度和实施方案，并确保落实到位。总务科全面实行日常维修、设备维修形成常规机制，工作人员常规巡视科室，及时解决问题，满足临床需要；药剂科采取有效措施保证临床药品供应；进一步优化服务流程，提供便民措施，初步实行预约制度，合理安排和分流高峰期门诊、住院病人辅助检查。

（二）进一步充实临床护士队伍，改善护理人力资源配置，调整临床科室护士配置及结构，最大限度地保障临床护理岗位的护士配置，临床一线护士占护士总数的比例不低于95%。探索护士的分层级使用、培训及岗位管理，根据护理人员的技术职称、学历、能力和综合素质，确定护士的工作岗位。并依据岗位职责、工作量和专业技术要求等要素实施弹性的护士人力调配。

（三）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、每周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。

（四）加强行政督导评价

作为护理部，按照“规划”细化各项工作内容，制定明确的工作目标，合理安排工作进度。设立监测评估领导小组，负责对“规划”的实施进行全过程的监测和评价。加强护理工作的信息管理，通过对信息资料的收集、整理和分析，随时发现问题、预测趋势、进行科学决策，保证“规划”的顺利实施。

护理部

2024年1月20日

**优质护理服务实施方案 手术室优质护理服务实施方案篇七**

2024年优质护理服务工作方案

在总结上一年开展“优质护理服务”活动经验的基础上，2024年将以“三级”医院为标准，发挥中医特色，提升专业水平，进一步深化服务内涵，改进护理质量。现制定实施方案。

一、指导思想

以科学发展观为指导，深化“以病人为中心”的服务理念,规范护理行为，提升职业素养，按照“常州市优质护理服务a类病房质量考核标准”和“中医护理工作方案”要求，围绕“改革护理模式，履行护理职责，提供优质服务，提高护理水平”的工作宗旨，为患者提供全程、全面、安全、满意的护理服务。

二、工作目标

以患者满意为总体目标，立足专业发展深化服务内涵。现全院21个护理单元全面开展优质护理服务，8个常州市优质护理a类病房，今年巩固成果，夯实基础，争取年底再增加1-2个常州市优质护理a类病房。

三、工作措施

（一）实施目标管理

成立优质护理服务领导小组，把深化优质护理服务工作列入目标责任制管理，确保工作取得实效。

（二）强化服务理念，健全规章制度，持续推进护理工作

1、定期组织护士长学习“相关政策文件”和“行业标准”，更新管理理念和管理技巧，如2024年5月1日将正式发布实施《静脉治疗护理技术操作规范》等。

2、学习“输血质量标准”、“围手术期护理质量标准”、“护理安全质量标准”和“分级护理质量标准”等常州市卫生局新增修订的临床质量考核标准。

3、修订和完善各种护理应急预案及流程、制度、常规、考核标准等。

4、改革临床质量考核办法，实行“通知预查—标准考核—限期整改”层层加码的护理质量绩效考核方式，不但给临床体提供了质量整改的机会，更是创造了护理质量持续改进的空间。

5、定期召开护理质量分析讨论，解决护理质量改进的瓶颈问题。

6、继续按照三级医院个案追踪和系统追踪考核评审方法，落实督查护理工作。

（三）实行责任制整体护理，深化护理服务内涵

1、对照优质护理a类病房标准实施责任制整体护理，加强患者风险评估和病情观察，细化分级护理和服务项目。

2、输液室“星级护士服务站”进一步深化服务内涵，鼓励各护理单元踊跃创新，打造专业化的品牌护理服务，完善专科护理项目管理。

3、继续开展“以病人为中心，以质量为核心”的护理质量管理月活 动。

4、开展责任组长竞聘上岗及考核工作。

5、探索护士岗位管理和奖励性绩效工资分配方案。

6、创建具有中医特色的优质护理病房，积极开展出院病人延伸服务。

7、举办优质护理专题交流推进会议，促进各护理单元稳步平衡发展（责任组长会议、制定个性化护理计划等）。

8、开展优质护理服务满意度调查，努力提升优质护理服务满意度，拓展患者意见收集渠道及处理流程，为病人全方位提供优质满意的护理服务。

9、做好充分准备，积极迎接上级部门对优质护理a类病房的创建验收和复核工作。年底争取a类病房达到60%。

（四）突出亮点，发挥中医优质护理服务优势

1、根据国家中医药管理局要求，结合我院实际实施中医护理方案，积极开展辩证施护。

2、应用中医养生和体质养生的感念做好住院病人的引导式健康教育训练。制定健康教育路径。

3、开展中医护理技术操作，每个科室不少于4项，要求保质保量完成并做好效果评价。

4、修订完善优势病种的中医护理常规，积极实施辩证施护，规范中医护理病历书写。

5、配合做好国家、省和市级重点专科建设单位工作，开展非药物治疗，加强中医治未病工作。

6、定期进入社区做好老年病和慢性病防治和康复护理工作。

7、修订完善中医护理质量考核标准。

8、加强中医基础知识和中医基本技能培训。

（五）加强护士岗位培训，提升护士职业素质

1、注重新护士培训。实行岗前培训和规范化培训制度。内容包括法律法规、医院规章制度、医患沟通、优质护理责任制整体护理的要求及临床护理技术等，提高护士为患者服务的意识和能力。

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，组织培训，做好新护士培训工作。继续完成“年轻护士素质提高行动方案”实行护士规范化培训。

2、加强护理专业技术操作培训，建立医院临床专科护士培养和管理制度，并继续选送护士参加江苏省专科护士培训，促进护士个人成长和专业进步。

4、加强护理管理岗位人员的培训，通过院内外培训学习，注重培养对现代管理理论在护理工作中的应用。

（六）保障措施

1、医院高度重视临床护理工作，各部门的分工明确，加强沟通协调配合。总务科、设备科全面实行下收下送，日常维修、设备维修形成常规机制，药剂科采取有效措施保证临床药品供应；设立方便病人购买日常生活用品的小商店，满足病人需要；进一步优化服务流程，提供便民措施，初步实行预约制度，2、进一步完善绩效考核方案和激励机制，落实同工同酬，薪酬分配向临床一线岗位倾斜，调动护士积极性。

3、充实临床护士队伍，改善护理人力资源配置。探索护士的分层级使用、培训及岗位管理，根据护理人员的技术职称、学历、能力和综合素质，确定护士的工作岗位。

4、加强管理，确保安全。加强重点环节管理，如节假日、中夜班，病人交接班等，每月开展科内院部各项质量检查，每季度组织护理查房、不良事件分析警示教育。

护理部

2024年1月16日

**优质护理服务实施方案 手术室优质护理服务实施方案篇八**

优质护理服务实施方案

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，以提升服务水平，持续改进护理质量，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“优质护理服务”实施方案。

一、指导思想

“以病人为中心”的服务理念，促进护理服务“贴近患者、贴近临床、贴近社会”为重点，按照卫生部《医院实施优质护理服务工作标准（试行）》的要求，紧紧围绕“改革护理模式，履行护理职责，提供优质服务，提高护理水平”为宗旨，进一步深化优质护理服务，为人民群众提供全程、全面、优质的护理服务，保障医疗安全，提高患者及社会对医疗护理服务的满意度。

二、工作目标

根据医院优质护理服务发展规划，深化优质护理服务内涵，实施责任制整体护理的护理模式，从住院病人向所有病人拓展，全院、全过程、全方位开展优质护理服务。进一步夯实基础护理，做实专科护理，切实改善病人的就医体验，为患者提供高效、安全、全面、优质的整体护理服务，提高病人满意度。

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，为患者提供高效、安全、全程的优质护理服务，在总结上一年度开展优质护理服务活动经验的基础上，特定“优质护理服务”实施方案。

三：服务内涵

（一）进一步强化“一把手”工程，院领导班子要把深化优质护理服务工作列入目标责任制管理，确保优质护理服务工作取得实效。

（二）进一步强化全员优质护理服务工作理念，持续推进和深化优质护理服务工作。

（三）采取有效措施，在重点工作方面有所突破，持续深化优质护理服务内涵。

1、有计划、有步骤稳妥地铺开优质护理病房，如：倡导护士耐心与热情服务；强调手术过程患者的安全第一，人文关怀；强化护士过硬的应急及抢救技术。加强急救与应急技能等，让优质护理服务全院铺开。

2、在试点病区逐步将优化的护理模式及成功的经验向全院推广。落实责任制整体护理工作模式，由责任护士全面负责分管病人，每名责任护士平均负责8名患者。健全责任制岗位职责，扁平划分病人的排班模式，改变排班方式，以工作需要的弹性排班，apm连班、护士站前移，变被动服务为主动服务，以病人为中心集基础护理、病情观察、治疗、沟通和健康指导为一体的工作流程。

3、全面履行护士职责。综合基础护理、病情观察、治疗、沟通和健康指导等，为患者提供全面、全程、连续的优质护理服务。协助医师实施诊疗计划，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、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。合理搭配各班高、中、低不同年资护士，保证重点时段的护理人力，保证为患者提供全程、连续的护理服务。

5、加强护理内涵建设，提高专科护理水平。按照《医院护理工作指南（试行）》要求，临床护理服务充分体现专科特色，开展特色专科护理，配合医师积极开展护理技术操作，提高专科护理水平，各科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。

6、补充一线护士，依据各病区护理工作量和患者病情配置护士，使床护比≥1：0.4名。合理调配护士人力，切实以患者为中心，满足临床护理工作需要，不依赖患者家属或家属自聘护工护理患者。

6、简化护理文书，设计表格式临床护理记录单，让护士有更多的时间深入病房，为患者提供更好的服务。

7、加强护理内涵建设，提高专科护理水平。组织全员护理技能岗位培训，夯实基础护理，强化专项护理技能训练。为优质护理服务工作的开展打好坚实基础。

8、改善服务流程，提高护理服务质量：创新和简化就诊流程、出入院流程、转科、转诊流程等，专人接待办理入院手续，让患者尽快了解和适应住院环境。

9、将优质护理服务质量纳入每月的综合目标管理考核中，每月开展定期检查和专项检查，将检查和考核结果作为护士个人和科室奖惩、评优的依据，持续改进优质护理服务工作。

10、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。每季度进行患者满意度调查从护士的操作技术、仪容仪表、服务态度、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。

四、夯实基础护理、注重专科建设

1、立足专业发展，深化优质护理内涵。完善、健全临床护理工作规章制度、临床护理技术规范及标准。修订优质护理服务项目操作流程及评分标准。

2、基础护理操作培训：有护理部组织，专科业务能力培训：各专科负责专科培训。新毕业护士采用轮科方式进行培训，各轮转科室制定培训计划，依照护理综合素质培训：护理部制定计划，主要以每月组织一次全院业务学习的形式开展。

3、将基础护理和专科护理有机结合，通过包干制的基础护理落实过程，广泛接触病员进一步落实专科护理措施，借助专科护理内涵，提升基础护理品质。充分体现基础专科、人文护理的内涵与服务、质量、技能等综合服务。

4、将护理安全贯穿于优质护理的始终，关注重点环节、重点部门、重点对象的流程管理，注重质量，注重细节。强化安全意识、运用科学手段持续质量改进、开展寻证证据临床应用工作。

6、积极参与医院的发展，提高对患者的服务质量，重视学科新业务技能的学习、总结和提高。总结护理工作经验，撰写护理论文，提高护理质量和护理管理水平。

五、保障措施

医院高度重视临床护理工作，进一步完善保障措施，加强各部门的分工协调及沟通配合。

1、进一步完善绩效考核方案和激励机制，落实同工同酬，薪酬分配向临床一线、工作量大、风险高、技术要求高的岗位倾斜，充分调动护士积极性。

2、加强全院性支持护理工作的力度。各部门要完善服务临床一线的制度和实施方案，并确保落实到位。总务科、设备科全面实行下收下送，日常维修、设备维修形成常规机制，工作人员常规巡视科室，及时解决问题，满足临床需要；营养食堂，解决病人饮食供应；药剂科采取有效措施保证临床药品供应；设立方便病人购买日常生活用品的小商店，满足病人需要；进一步优化服务流程，提供便民措施，初步实行预约制度，合理安排和分流高峰期门诊、住院病人辅助检查。

3、进一步充实临床护士队伍，改善护理人力资源配置，调整临床科室护士配置及结构，最大限度地保障临床护理岗位的护士配置，临床一线护士占护士总数的比例不低于95%。探索护士的分层级使用、培训及岗位管理，根据护理人员的技术职称、学历、能力和综合素质，确定护士的工作岗位。并依据岗位职责、工作量和专业技术要求等要素实施弹性的护士人力调配。

（一）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、不良事件、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、急救物品、护士仪表、消毒隔离等进行定期不定期的检查，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

（二）加强行政督导评价

护理部按照“规划”细化各项工作内容，制定明确的工作目标，合理安排工作进度。设立优护督导小组，负责对“规划”的实施进行全过程的监测和评价。加强护理工作的信息管理，通过对信息资料的收集、整理和分析，随时发现问题、预测趋势、进行科学决策，保证“规划”的顺利实施。

六、适时总结、弘扬先进、鼓励创新

1、在全院范围内鼓励创新，发挥护士潜能改革现有的护理用具和和护理操作流程包括与护理工作相关的设施和习惯模式。借助小革新、小改进，丰富护士工作内涵。提高对患者服务的安全度、舒适度，同时达到操作的省时、高效。如:翻身枕，足垫，小儿静滴小夹板等。

2、对护理服务中的先进病房每季度一次的经验交流观摩，及时的挖掘、树立典型、总结经验。及时宣传、推广，相互借鉴，取长补短，组织全员护理技能岗位培训，夯实基础护理，强化专项护理技能训练，为优质护理服务工作的开展打好坚实基础。

**优质护理服务实施方案 手术室优质护理服务实施方案篇九**

优质护理服务实施方案

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”为标准，提升服务水平，持续改进护理质量，在总结上一年度开展“优质护理服务”活动经验的基础上，特制定此“优质护理服务” 工作计划。

一、指导思想

以科学发展观为指导，遵循我院“以病人为中心”的服务理念，促进护理服务“贴近患者、贴近临床、贴近社会”为重点，认真贯彻落实优质护理服务工作要求，按照卫生部《医院实施优质护理服务工作标准（试行）》及国家中管局下发的《中医医院中医护理工作指南（试行）》的要求，紧紧围绕“改革护理模式，履行护理职责，提供优质服务，提高护理水平”的工作宗旨，进一步深化优质护理服务，为人民群众提供全程、全面、优质的护理服务，保障医疗安全，提高患者及社会对医疗护理服务的满意度。

二、工作目标

根据医院优质护理服务发展规划，现将3个科室定为优质护理病房，分别为内一科、内二科、神经内科，3科室全面实施责任制整体护理的护理模式，从住院病人向所有病人拓展，全院、全过程、全方位开展优质护理服务。

护理按照《中医医院中医护理工作指南（试行）》、《中医护理常规 技术操作规程》等的要求，积极开展辨证施护和中医特色专科护理，提供具有中医药特色的康复和健康指导，充分体现中医药特色优势，进一步强化职业护理工作，突出中医护理技术的应用和推广。

进一步夯实基础护理，做实专科护理，切实改善病人的体验，为人民群众提供安全、科学、优质、满意的整体护理服务，促进医患关系更加和谐。

三、工作领导小组

（一）医院成立优质护理服务领导小组

组 长： 副组长： 成 员：

领导小组办公室设在护理部，由常亚歌负责日常工作

（二）各科室在医院优质护理服务领导小组领导下，负责各科室优质护理服务工作的开展，按照医院优质护理服务实施方案，制定各科室措施，抓好自查、落实、改进、总结工作，完成医院各阶段工作安排及工作要求，及时上报有关资料。

四、工作重点内容

（一）进一步强化“一把手”工程，院领导班子要把深化优质护理服务工作列入目标责任制管理，确保优质护理服务工作取得实效。

（二）进一步强化全员优质护理服务工作理念，持续推进和深化优质护理服务工作。

（三）采取有效措施，在重点工作方面有所突破，持续深化优质护理服务内涵。

1、进一步落实责任制整体护理工作模式，由责任护士全面负责分管病人，每名责任护士平均负责8名患者。

2、全面履行护士职责。综合基础护理、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。协助医师实施诊疗计划，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。

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。合理搭配各班高、中、低不同年资护士，保证重点时段的护理人力，保证为患者提供全程、连续的护理服务。

4、按照《中医医院中医护理工作指南（试行）》要求，临床护理服务充分体现我院中西医结合专科医院特色，开展辨证施护和中医药特色专科护理，配合医师积极开展中医护理技术操作，提高中医护理水平，各科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、根据《综合医院分级护理指导原则（试行）》和《临床护理实践规范（2024版）》等要求，进一步规范护理工作，为病人提供规范、专业、安全、满意的护理服务。

6、补充一线护士，依据各病区护理工作量和患者病情配置护士，使床护比≥1：0.4名。合理调配护士人力，切实以患者为中心，满足临床护理工作需要，不依赖患者家属或家属自聘护工护理患者。

7、加强护理质量管理，病房环境、基础护理、分级护理措施的落实、临床护理工作细节质量等纳入护士长每日四查房必查护理部主任巡查内容。

8、实施优质护理服务责任制，将优质护理服务质量纳入每月的综合目标管理考核中，每月开展定期检查和专项检查，将检查和考核结果作为护士个人和部门奖惩、评优的依据，持续改进优质护理服务工作。

9、公示并落实服务项目，根据《综合医院分级护理指导原则（试行）》等文件要求，结合病房实际，细化分级护理标准，服务内涵和服务项目，在病房醒目位置公示并遵照落实。

10、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。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。

（五）深化“以病人为中心”的服务理念，丰富护理工作内涵。

1、将我院“以病人为中心”的护理工作和人文关怀融入到对患者的护理服务中，在提供基础护理服务和专业技术服务的同时，加强与患者沟通交流，为患者提供人性化护理服务。

2、合理简化护理文书书写，继续推行表格化护理记录，切实减轻临床护士的书写负担，保证临床护理质量。

五、保障措施

（一）医院高度重视临床护理工作，进一步完善保障措施，加强各部门的分工协调及沟通配合。

1、进一步完善绩效考核方案和激励机制，落实同工同酬，薪酬分配向临床一线、工作量大、风险高、技术要求高的岗位倾斜，充分调动护士积极性。

2、加强全院性支持护理工作的力度。各部门要完善服务临床一线的制度和实施方案，并确保落实到位。总务科、设备科全面实行下收下送，日常维修、设备维修形成常规机制，工作人员常规巡视科室，及时解决问题，满足临床需要；设置营养食堂，解决病人饮食供应；药剂科采取有效措施保证临床药品供应；设立方便病人购买日常生活用品的小商店，满足病人需要；进一步优化服务流程，提供便民措施，初步实行预约制度，合理安排和分流高峰期门诊、住院病人辅助检查。

（二）进一步充实临床护士队伍，改善护理人力资源配置，调整临床科室护士配置及结构，最大限度地保障临床护理岗位的护士配置，临床一线护士占护士总数的比例不低于95%。探索护士的分层级使用、培训及岗位管理，根据护理人员的技术职称、学历、能力和综合素质，确定护士的工作岗位。并依据岗位职责、工作量和专业技术要求等要素实施弹性的护士人力调配。

（三）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

（四）加强行政督导评价

作为护理部，按照“规划”细化各项工作内容，制定明确的工作目标，合理安排工作进度。设立监测评估领导小组，负责对“规划”的实施进行全过程的监测和评价。加强护理工作的信息管理，通过对信息资料的收集、整理和分析，随时发现问题、预测趋势、进行科学决策，保证“规划”的顺利实施。

附则：优质护理服务质量检查标准及考核细则

优质护理服务质量检查标准及考核细则

第一章：护、患沟通规范化

一、主动介绍

1、分管护士在病人入院10分钟内完成入院介绍和安全教育（急诊24小时内），并介绍自我、主管医师、护士长、病友，向病人及家属详细介绍病房环境，包括护士站、医生办、洗漱间、厕所、开水房等具体位置。

2、护士长在半小时内到病人床前自我介绍。

3、住院须知、探视陪伴制度等医院有关规章制度。

二、主动进行健康教育

按病程及时向病人介绍疾病及康复、饮食、活动等知识，特殊治疗及检查、手术前、中、后均有介绍相关配合知识，讲解注意事项，并指导病人掌握用药知识。

三、主动解答疑问

1、护理人员实行“首问负责制”。当病人来院就医，咨询，投诉时，首位接待人员为“首接负责人”，要认真负责到底。属于本科室职责范围的事宜，能够马上解决的，要立即给予答复。不能立即解决的，要讲明原委并在3日内答复。非本科室职责范围的事宜，要将病人引导至责任科室，并负责督促责任科室尽快解决。

2、对病人提出的问题及时给予详细解答，如病人有不理解的地方，耐心解释至病人满意。

四、主动沟通

1、主动加强与病人沟通，并尽量使用通俗语言进行，对部分理解能力差的病人，要耐心地反复进行。

2、对所有病人实行全方位、多层次的全程沟通，了解病人的心理状态，及时给予解释和心理疏导。

第二章：礼仪服务规范化

一、迎接病人规范

1、新病人入院时，实行零分钟接待制。值班护士热情、主动迎接病人，分管护士帮助病人到床前，做好五测，10分钟内通知医生诊治。接待病人要及时、抢救物品准备齐全、交接班清楚明了、并及时通知医生诊治。

2、危重病人立刻接诊，快速完成急诊病人安置，协助病人卧床，并查看病人治疗、各种管道及皮肤情况，迅速协助医生诊治。

二、文明用语规范

1、文明用语规范 与病人交谈时，语言要文明，语气要亲切，自觉使用“服务用语”，“请”字当先，“谢”不离口。

三、着装举止行为规范

1、着装整洁，淡妆上岗，护士帽、护士服、护士鞋统一规范，不穿硬底鞋或高跟鞋，不佩带外露首饰。

2、必须遵守有关的行为文明规范，做到稳重端庄，优美 大方，站、坐、行走、持物符合行为规范，无不良行为举止。

3、做到四轻：说话轻、操作轻、关门轻、走路轻。

四、称呼病人规范

1、要根据病人的年龄，性别，职业，职称选择合适的尊称，如“王大爷，张女士，李老师，张科长”等。禁止直呼姓名，禁止直呼床号。

五、征询意见规范

1、征询病人意见时，态度要诚恳、虚心，语言要文明。如：您好，为了改进我们的服务，请您多提宝贵意见和建议!您有什么不清楚，我可以为您解释；您提的意见很好，我们一定会认真改进的；感谢您对我们工作的理解和支持等。

六、送别出院规范

1、协助办理出院手续，帮助病人整理好物品；面带微笑，护送病人，征求病人意见，并向病人讲明出院后的注意事项，如注意饮食、用药、锻炼、复查等；将需要带的药品交给病人，讲明用法；病人出院无亲友接送时，可帮助联系车辆，并将病人送至门口。

第三章：温馨服务规范化

一、病区清洁安静到位

1、各班次保持卫生清洁，环境舒适：病室安静、干净、整洁、空气新鲜、温馨适宜。

2、床单位按要求配备齐全、床上用品舒适。

3、病床间、床上、床下及公共通道无杂物、空间便于人员活动，适合治疗和抢救的需要。

4、家属和陪护管理有序，勿大声喧哗。

二、入院接待到位

一声问候，一个微笑，一张整洁的床铺，一次详细的入院介绍，一张温馨提示卡。

三、服务态度到位

1、在为病人实施诊疗，检查，手术等过程中，多使用安慰性、鼓励性语言，不谈论与其无关的事宜。操作有误，不忘道歉。

2、禁态度冷硬，禁作风推委，禁接诊草率，禁治疗粗心。

3、严格做到不训斥、不埋怨、不吵架。

4、对病人要多一点尊重，多一点理解，多一点解释，多一点鼓励，多一点帮助。

四、舒适 服务到位

1、当班护士主动为病人提供各种生活上的便利，协助病人解决困难。

2、对日常生活不能自理或由于疾病带来生活上的不便（如大小便失禁）的病人，加强生活护理，主动关心病人的生活起居。

3、各班保持病人体位舒适、安全、符合治疗要求。

4、各班提供安全有效的防护措施，防止病人住院期间发生意外。

5、病人家属来院探视，护士应主动提供适当帮助。

五、保护隐私到位

1、暴露病人操作时，要实行有遮挡的人性化操作

2、不谈论病人隐私。

六、方便病人到位

各科根据本科特点，不断创新出方便病人的举措，提供系列便民服务

七、全程服务到位

看病有人引，检查有人陪，配药有人拿，住院有人送，出院有人访。

第四章：护理质量管理

一：医嘱执行

1、护士熟悉医嘱查对制度，及时执行医嘱，服药、注射、输液等严格执行“三查八对”，记录及时、完整。

2、护士每天总查对医嘱1次，护士长每周总查对医嘱1次，有记录。静脉输液瓶加药后签名，各类医嘱执行单、巡视卡执行后签名，并保存至病人出院。

3、4、输血病人执行查对及输血监护制度，做好输血护理标识。

根据医嘱做好相应护理标识：分级护理、隔离、新生儿、饮食、药敏等标识。

二：病情观察

1、危重病人有护理记录，内容完整、具体。

2、护士熟悉分级护理制度，按照护理级别定时巡视病人，发现病情变化做到“三及时”（及时报告医生，及时配合处理、及时准确记录）

3、早、晚执行口头、床边交接班，交班内容完整。重点病人做到交接治疗、用药、病情、皮肤、输液、引流等。

4、主班护士掌握病区动态，责任护士掌握特、一级护理病人“八知道”，对病人的呼叫到达时间少于2分钟。

三、基础护理

1、住院病人每周更换床单、被服一次，分娩前、手术当天应更换床单元，床单元如有血迹等污染应及时更换。

2、各种导管、引流管有标志、固定、清洁、通畅，定时更换引流袋，及时清理、倾倒引流液，长期留置胃管、尿管病人（病情允许）每周更换。

3、输液病人接瓶及时，无褥疮发生，预防褥疮病人措施落

4、开水、药物、便器送到病人床前，能协助不能自理病人服药、进食及生活照顾。

5、采集检验标本严格查对、选择合适容器，放置环境符合要求，及时送检，送检确保标本安全、完好，标识正确、清晰。

6、住院病人做到“三短”（指趾甲、胡须短）“六洁”（皮肤、手足、口腔、头发、肛门、会阴）。危重患者有记录。

7、护士熟悉常见、多发疾病护理常规，技术操作熟练、准确，严格执行护理常规和技术操作规程。

8、对手术、转入病人严格按照工作规范做好用物准备及交接班。

9、能协助、落实病人晨晚间护理，整理病床单元，协助病人洗漱、梳发，卧床病人协助床上擦浴，病情允许，每周床上洗头1次。

2024年1月30日

**优质护理服务实施方案 手术室优质护理服务实施方案篇十**

2024年优质护理服务实施方案

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”为标准，提升服务水平，持续改进护理质量，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2024年“优质护理服务” 工作计划。

一、指导思想

以科学发展观为指导，遵循我院“以病人为中心”的服务理念，促进护理服务“贴近患者、贴近临床、贴近社会”为重点，认真贯彻落实优质护理服务工作要求，按照卫生部《医院实施优质护理服务工作标准（试行）》及国家中管局下发的《中医医院中医护理工作指南（试行）》的要求，紧紧围绕“改革护理模式，履行护理职责，提供优质服务，提高护理水平”的工作宗旨，进一步深化优质护理服务，为人民群众提供全程、全面、优质的护理服务，保障医疗安全，提高患者及社会对医疗护理服务的满意度。

二、工作目标

根据医院优质护理服务发展规划，在2024年将4个科室定为优质护理病房，分别为骨伤科、内科、外科和妇产科，4各科室全面实施责任制整体护理的护理模式，从住院病人向所有病人拓展，全院、全过程、全方位开展优质护理服务。

护理按照《中医医院中医护理工作指南（试行）》、《中医护理常规 技术操作规程》等的要求，积极开展辨证施护和中医特色专科护理，提供具有中医药特色的康复和健康指导，充分体现中医药特色优势，进一步强化职业护理工作，突出中医护理技术的应用和推广。

进一步夯实基础护理，做实专科护理，切实改善病人的体验，为人民群众提供安全、科学、优质、满意的整体护理服务，促进医患关系更加和谐。

三、工作领导小组

（一）医院成立优质护理服务领导小组

组 长：许祥先

副组长：马媛媛 张艳黎

成 员：黄倩 颜丹丹 王娟 钟婷婷

张倩男 王金鑫 孔雪 李爽 朱银婷

领导小组办公室设在护理部，由马媛媛负责日常工作

（二）各科室在医院优质护理服务领导小组领导下，负责各科室优质护理服务工作的开展，按照医院优质护理服务实施方案，制定各科室措施，抓好自查、落实、改进、总结工作，完成医院各阶段工作安排及工作要求，及时上报有关资料。

四、工作重点内容

（一）进一步强化“一把手”工程，院领导班子要把深化优质护理服务工作列入目标责任制管理，确保优质护理服务工作取得实效。

（二）进一步强化全员优质护理服务工作理念，持续推进和深化优质护理服务工作。

（三）采取有效措施，在重点工作方面有所突破，持续深化优质护理服务内涵。

1、进一步落实责任制整体护理工作模式，由责任护士全面负责分管病人，每名责任护士平均负责8名患者。

2、全面履行护士职责。综合基础护理、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。协助医师实施诊疗计划，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。

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。合理搭配各班高、中、低不同年资护士，保证重点时段的护理人力，保证为患者提供全程、连续的护理服务。

4、按照《中医医院中医护理工作指南（试行）》要求，临床护理服务充分体现专科特色，开展辨证施护和中医药特色专科护理，配合医师积极开展中医护理技术操作，提高中医护理水平，各科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、根据《综合医院分级护理指导原则（试行）》和《临床护理实践规范（2024版）》等要求，进一步规范护理工作，为病人提供规范、专业、安全、满意的护理服务。

6、补充一线护士，依据各病区护理工作量和患者病情配置护士，使床护比≥1：0.4名。合理调配护士人力，切实以患者为中心，满足临床护理工作需要，不依赖患者家属或家属自聘护工护理患者。

7、加强护理质量管理，病房环境、基础护理、分级护理措施的落实、临床护理工作细节质量等纳入护士长每日四查房必查护理部主任巡查内容。

8、实施优质护理服务责任制，将优质护理服务质量纳入每月的综合目标管理考核中，每月开展定期检查和专项检查，将检查和考核结果作为护士个人和部门奖惩、评优的依据，持续改进优质护理服务工作。

9、公示并落实服务项目，根据《综合医院分级护理指导原则（试行）》等文件要求，结合病房实际，细化分级护理标准，服务内涵和服务项目，在病房醒目位置公示并遵照落实。

10、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。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。

（五）深化“以病人为中心”的服务理念，丰富护理工作内涵。

1、将我院“以病人为中心”的护理工作和人文关怀融入到对患者的护理服务中，在提供基础护理服务和专业技术服务的同时，加强与患者沟通交流，为患者提供人性化护理服务。

2、合理简化护理文书书写，继续推行表格化护理记录，切实减轻临床护士的书写负担，保证临床护理质量。

五、保障措施

（一）医院高度重视临床护理工作，进一步完善保障措施，加强各部门的分工协调及沟通配合。

1、进一步完善绩效考核方案和激励机制，落实同工同酬，薪酬分配向临床一线、工作量大、风险高、技术要求高的岗位倾斜，充分调动护士积极性。

2、加强全院性支持护理工作的力度。各部门要完善服务临床一线的制度和实施方案，并确保落实到位。总务科、设备科全面实行下收下送，日常维修、设备维修形成常规机制，工作人员常规巡视科室，及时解决问题，满足临床需要；营养食堂、洗衣房采取有效措施（实行社会化），解决病人饮食供应和清洗质量；药剂科采取有效措施保证临床药品供应；设立方便病人购买日常生活用品的小商店，满足病人需要；进一步优化服务流程，提供便民措施，初步实行预约制度，合理安排和分流高峰期门诊、住院病人辅助检查。

（二）进一步充实临床护士队伍，改善护理人力资源配置，调整临床科室护士配置及结构，最大限度地保障临床护理岗位的护士配置，临床一线护士占护士总数的比例不低于95%。探索护士的分层级使用、培训及岗位管理，根据护理人员的技术职称、学历、能力和综合素质，确定护士的工作岗位。并依据岗位职责、工作量和专业技术要求等要素实施弹性的护士人力调配。

（三）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

（四）加强行政督导评价

作为护理部，按照“规划”细化各项工作内容，制定明确的工作目标，合理安排工作进度。设立监测评估领导小组，负责对“规划”的实施进行全过程的监测和评价。加强护理工作的信息管理，通过对信息资料的收集、整理和分析，随时发现问题、预测趋势、进行科学决策，保证“规划”的顺利实施。

**优质护理服务实施方案 手术室优质护理服务实施方案篇十一**

优质护理服务实施方案

为进一步深化“优质护理服务”工作内涵，提升服务水平，持续改进护理质量，在总结2024年度开展“优质护理服务”活动经验的基础上，特制定2024年“优质护理服务”工作实施方案。

一、指导思想

遵循“以病人为中心”的服务理念，促进护理服务“贴近患者、贴近临床、贴近社会”为重点，认真贯彻落实优质护理服务工作要求，参照《优质护理服务评价细则》，进一步深化优质护理服务。

二、工作目标

为患者提供全程、全面、优质的护理服务，保障医疗安全，提高患者及社会对医疗护理服务的满意度，促进医患关系更加和谐。

三、实施方案

（一）营造科室服务氛围，组织大家进一步学习优质服务理念，利用学习开会时间组织大家把工作中遇到的服务难题，进行交流与讨论。

（二）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，组织培训，定期进行科室业务学习和护理查房。

（三）加强护理专业技术操作培训。按照护士分级，有计划的对护士进行技能操作培训，要求每人牢固掌握护理基本技能和急救技能。

（四）加强护士礼仪规范学习。护士礼仪是护士综合素质的体现，是护士在整个护理工作中，为了塑造个人和组织的良好形象所应遵循的尊重患者、尊重患者家属及其他工作人员的礼节和注重仪表、仪容、仪态等方面的规范和程序；护士美的仪表、礼貌的语言、落落大方的礼节，可使患者感到被理解、被尊重，心理上得到安慰，情感上得到愉悦，从而促进疾病的康复。

（五）护士长自身提高的管理水平，向模范科室学习优质护理服务的先进工作经验。

（六）加强科室管理。每周对科室的护理管理、消毒隔离、急救药品、物品管理、护理服务等方面进行检查，对存在的问题立即指出并限期整改反馈，同时在每月的护士例会上进行总结。

（七）每月召开科室工休座谈会并发放满意度调查表，及时听取患者对优质护理工作的意见和建议，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。

（八）加强患者健康教育，内容涉及疾病的自我预防、用药的注意事项、安全防护等。

（九）积极落实优质护理服务的新举措。

1、手足口门诊：

（1）配备电子定时器：用于药物过敏试验的时间提醒，护士做好皮试后只要将定时器轻轻一按交给病人，计时开始，到了观察时间，定时器的铃声就会响起，提醒患者和护士查看皮试结果，这样护士和病人都无须担心错过观察时间了。

（2）发放手足口病的健康教育手册：与客服中心联系，制定手足口病的健康教育手册，然后发放给门诊就诊的病人。

（3）手足口门诊主要是儿童，所以它的环境设置应同儿科一样，对诊室、候诊区、输液室进行环境的美化，张贴卡通贴画，给患儿创造一个相对温馨的环境。

2、结核门诊：与客服中心联系，制定相关疾病的健康教育手册，然后发放给患者。

(十）对科室优质护理服务工作进行总结，对提供优质护理服务好，服务有创新，患者反映好的个人进行表彰。找出工作中存在不足，进行原因分析，提出整改措施，保证质量持续改进。

**优质护理服务实施方案 手术室优质护理服务实施方案篇十二**

2024年内二科推进优质护理服务实施方案

根据《二级综合医院评审标准实施 细 则 》的要求，为进一步深化优质护理服务，加强护理服务内涵建设，提高护理管理品质，在总结2024年优质护理服务的基础上，制定2024年实施方案。

一、指导思想

以科学发展观为指导，认真贯彻落实卫生部关于深化优质护理服务的工作要求，深化“以病人为中心”的服务理念，按二甲评审标准，全面加强临床护理工作，健全护士绩效考核，丰富护理服务内涵，提高护理人员专业能力与素质，提高患者满意度，保障医疗安全，促进护患和谐。

二、工作原则和目标

以实施责任制整体护理为切入点，使责任护士为患者提供连续、全程护理服务；以丰富优质服务内涵建设为落脚点，为患者提供专业化、人性化的护理服务。

三、工作措施

1、全面提升职业素质、优化护理服务

（1）基础理论知识的培训：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、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）每月对优质护理相关知识进行培训，每季度进行一次考核，优护内涵、目标知晓率100%。

（3）护理专业技术操作培训：定期组织护士操作技术培训，牢固掌握护理基本技能，夯实基本功底，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）组织护士礼仪规范学习。

2、加强管理，确保护理安全

（1）病人重点环节的管理：如病人转运、交接、圧疮等，严格落实护士交接班、每月一次的护理查房等。

（2）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）科室质量管理：科室质控小组每周对病房管理、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。

3、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。

4、严格落实责任制整体护理

（1）实行弹性排班。工作忙时可加班，闲时可轮休。

（2）设立责任组长1名、责任护士3-5名，每名责任护士护理8-12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。

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）每月进行患者满意度调查制定整改措施，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、绩效考核 ：优质护理服务绩效考核措施，坚持客观、公平、公开原则，依据责任护士出 勤率、、护理质量、满意度进行分配。

7、温馨服务：（1）、提供便民措施：如便民袋、轮椅、爱心天气预报、爱心报刊等。（2）实行人性化管理：关心、体贴、理解护士。（3）开水房、厕所设温馨提示。

四、保障措施

（一）成立优质护理服务领导小组，小组定期召开优质护理服务工作会议，反馈解决护理工作中存在的问题。

（二）和各部门主动沟通、协调，做好各项工作，保障工作任务顺利完成。

1、后勤部门保障各类物资、保障水、电、氧气、负压、仪器设备等性能完好、正常运转。

2、化验室到科室领取血标本，减轻护士工作量，增加护士直接护理患者的时间。

3、科室加大对开展优质护理服务服务中的宣传工作，相关人员知晓优质护理服务目标。

4、科室按照护理质量考核评价标准加强督导检查，并进行分析、反馈，达到护理质量持续改进。

附：优质护理服务领导小组成员名单 优质护理服务领导小组成员名单 组长：帕提姑〃西日甫 副组长：黄常琼

成员：热汗姑、不合力其、米日古、热娜、努尔阿米娜、阿尼克孜、李朝容、阿依努尔、阿依提拉、吐松阿依、维尼拉、帕提姑。附：职责

（一）负责制定“优质护理服务活动实施方案”。

（二）负责指导、督导、检查“优质护理服务实施方案”中细节的落实。（三）负责活动中的各项工作的协调与配合，保证“优质护理服务示范工程”工作的畅通落实。

（四）负责组织完成领导小组布置的各项工作任务。

**优质护理服务实施方案 手术室优质护理服务实施方案篇十三**

瓮安县中医院2024年

推进优质护理服务实施方案

根据医院优质护理服务规划和《二级中医医院评审标准实施细则（2024年版）》及《二级中医医院“以病人为中心，发挥中医药特色优势提高中医临床疗效”为主题的持续改进活动方案实施细则》的要求，为进一步深化优质护理服务，加强护理服务内涵建设，提高护理管理品质，在总结2024年优质护理服务的基础上，制定2024年实施方案。

一、指导思想

以科学发展观为指导，认真贯彻落实卫生部关于深化优质护理服务的工作要求，深化“以病人为中心”的服务理念，以“持续改进”活动为契机，丰富护理服务内涵，提高护理人员专业能力与素质，提高患者满意度，保障医疗安全。

二、工作原则和目标

以护士岗位管理为关键点，提升护理科学管理水平，以实施责任制整体护理为切入点，使责任护士为患者提供连续、全程护理服务；以丰富优质服务内涵建设为落脚点，为患者提供专业化、人性化的护理服务。

三、工作任务

（一）加强护士岗位管理，深化责任制整体护理

1、加强岗位分级管理。根据科室的工作性质、风险程度对护士岗位进行分级，明确不同层级护理人员在不同类别护理单 1

元所占比例，确保责任制整体护理工作的有效实施。

2、修订各层级人员岗位说明书和各护理岗位质量评价标准，进而达到职责清晰、目标明确。

3、保证临床护士配备。为达到临床护理人员合理调配，并保证紧急状态下护理人员调配到位，2024年拟招聘护理人员20余名，以满足临床护理工作需要。

（二）加强护理专业内涵建设，提升患者满意度

1、继续落实“以病人为中心”的责任制整体护理。鼓励患者主动参与个人护理计划的制定，充分考虑患者生理、心理、社会、文化等因素，依据患者个性化需求提供护理服务。

2、科室要加强细化分级护理标准和优质护理服务目标和措施的落实，为患者提供专业化、规范化的护理服务。

3、根据不同岗位、不同层次细化护理人员在职教育培训方案，根据专科特点，派护理人员去州医院及省级医院进修学习，不断提高护理人员专业能力和服务水平。

4、建立出院患者电话随访制度，延伸护理服务，不断提高患者满意度。

（三）继续完善支持保障系统

保洁工作社会化，陪检、送检设置专门部门管理，减少护理人员从事非护理工作，形成全院各职能部门服务于临床，临床服务于病人的格局。

四、保障措施

（一）成立了优质护理服务领导小组，小组要定期召开优质护理服务工作会议，主管院长要定期参加医院行政查房，协调解决护理工作中存在的问题。

（二）各部门要主动沟通、协调，按照各自职责积极做好各项工作，保障工作任务顺利完成。

1、后勤部门保障各类物资、药品按需及时供应；保障水、电、氧气、负压、仪器设备等性能完好、正常运转。

2、人事科和护理部按照2024年护理人员招聘计划完成招聘和护理人员岗位管理等相关工作。

3、宣传科继续加大对开展优质护理服务服务中的先进事迹的宣传报道工作，相关人员管理人员和护理人员知晓优质护理服务目标。

4、护理部按照护理人员岗位质量考核及评价标准加强督导检查，并进行分析、反馈，达到护理质量持续改进。

四、调整和完善我院优质护理服务领导小组成员名单

组

长： 杨

超（院长）

副组长： 兰泽军（业务副院长）

杨

英（护理部主任）

陈

艳（护理部副主任）

成员：

罗小会（院办公室主任）

余京哲（医务科副主任）

王文菁（信息科副主任）

余武龙（药剂科主任）

罗建军（设备科主任）

秦正莲（财务科主任）

曾文秀（骨科护士长）

唐则凤（内一科护士长）

李

萍（内二科护士长）

顾吉惠（急诊科护士长）

潘明梅（肛肠科护士长）

卢天春（五官科护士长）

李 勤（儿科护士长）

李建立（康复科护士长）

简政群（康复科副护士长）

赵

芬（外科护士长）

彭桂萍（手术室护士长）

何明会（供应室护士长）

领导小组办公室设在护理部，由杨英、陈艳负责日常工作及岗

位职责。

五、各职能小组（科室）岗位职责

一、领导小组

（一）负责制定医院“优质护理服务示范工程”活动方案。

（二）负责督导“优质护理服务示范工程”活动方案的落实。

（三）负责组织、协调、督导护理、人事、后勤、财物、设备、信息、药学、医务、宣传等部门开展相关工作，确保“优质护理服务示范工程”活动有效、顺利开展，取得成就。

二、护理小组：

（一）负责组织、制定“优质护理服务示范工程”活动方案的实施细则。

（二）负责组织制定各部门“优质护理服务示范工程”活动方案及具体措施。

（三）负责指导、督促、检查“优质护理服务示范工程”活动方案实施细则的落实。

（四）负责活动中的各项工作的协调与配合，保证“优质护理服务示范工程”工作的畅通落实。

（五）负责组织完成领导小组布置的各项工作任务。

三、各支持系统：

（一）后勤服务由后勤服务中心承担，负责各类后勤物资（办公用品、各种表格、被服等）供应。保证水、电，气等性能完好，正常安全使用。根据病人病情需要提供饮食，满足病人合理的饮食需求。

（二）药品供应由药剂科承担，负责各类常规药品集中送至病房。

（三）器材供应由器械科承担，负责耗材医疗用品、用氧、急救物品等送至病房。维护医疗仪器设备性能完好，保证正常安 5

全使用。

（四）医技服务由门诊部承担，组织检验科、影像科、特检科等负责检验标本收集、检查，检查报告单送至病房。

（五）消毒供应由供应室承担，负责无菌物品送至病房，回收重复使用物品，满足临床工作需要。

（六）做好患者外出检查安全管理，重病人由医护人员护送陪检。

（七）宣传部门负责病区所需各种公式牌及温馨提示牌的制作，采集医院各病区的优质护理服务新闻并及时报道。

二○一五年元月五

**优质护理服务实施方案 手术室优质护理服务实施方案篇十四**

2024年优质护理服务实施方案

一、指导思想

为落实好医药卫生体制改革总体部署和2024年全国护理工作会议精神，以护理部年度工作计划为依据，认真实践科学发展观，坚持“以病人为中心”，进一步规范临床护理工作，切实加强基础护理，改善护理服务，提高护理质量，保障医疗安全，努力为伤病员提供安全、优质、满意的护理服务。

二、主要目标

我病区通过以“用爱心沟通，改变护理观念，落实基础护理，不依赖陪床”为服务宗旨，坚持把“以病人为中心，以质量为核心”的人文护理理念融入工作，开展优质护理服务，积极打造全方位、优质、整体的护理服务模式，基础护理合格率100%，危重病人护理合格率≥96%，护理服务满意率≥96%，护理事故零发生，专科疾病健康教育知晓率100%

三、工作内容

1、广泛开展“用爱心沟通”优质服务活动。为积极响应国家卫生部号召，开展优质服务工程建设，重点贯彻、落实“优质护理服务示范工程”的活动方案，我病区坚持把“以病人为中心，以质量为核心”的人文护理理念融入更多具体的工作细节中，开展一系列“用爱心沟通”优质服务活动，如评选科室爱心服务标兵，做好科室爱心服务等各项专题活动，鼓励护理人员更好的为患者提供优质化的服务。

2、转变护理观念。护士除了加强对患者身体关注的同时,还需注意患者所处环境、心理状态、物理因素等对疾病康复的影响因素上，应根据患者的生理、心理、社会、文化、精神、情感等多方面需要，提供最佳护理服务, 将以往我们护理什么患者就接受什么，转变成患者需要什么我们就护理什么，要发自内心的甘愿，从最基本、最基础、最平常的事情做起，突破传统，实现“以疾病为中心”向以“患者为中心”的现代医疗护理服务模式转变，真正做到为患者提供基本服务。

3、落实基本服务，夯实基础护理。病区内细化基础护理服务项目，把以前由家属干的活现在护士承担过来。从整体床单元到协助更衣、更换被服，从刷牙漱口、洗脸、梳头、洗头并吹干、餐前洁手、擦身到泡脚、剪指（趾）甲、会阴护理、协助排便，从避免护理并发症发生到病情观察等，均有质量标准、操作流程，确保落到实处。并将基本服务贯穿于患者入院、检查、治疗直至出院的整个过程，营造温馨、整洁的居住环境，使患者有回家的感觉；做好入院宣教、术前、术中、术后、出院指导；勤巡视，及时更换污染的床单被罩，保持床单位清洁。

**优质护理服务实施方案 手术室优质护理服务实施方案篇十五**

2024年儿科优质护理服务实施方案

按照护理部关于开展优质护理服务考核的要求，以《优质服务护理质量检查标准及考核细则 》为标准，结合儿科护理工作的实际情况，为患儿提供“更专业的服务，更贴心的照顾”为目标，特制订相应的实施措施。

一、成立三个护理服务小组，由三名有护师职称的护士担任小组长，全体护士积极参与，全面开展优质护理服务

组长：吴卫红

1、基础护理组 组长 刘小红

组员 刘苗苗 李丹丹 实习护生

职责 ：负责基础护理、病房管理、消毒隔离

措施 ：每天更换床单元，保证床单元干净整洁。每天常规整理两次病房，保证病房环境整洁卫生。指导患儿家长卫生知识，确保患儿卫生舒适。及时更换消毒物品，正确消毒空气及环境，保证不发生院内感染。

2、健康教育组 组长 钞燕

组员 王莉 马慧丽

职责 ：负责护理病历质控、健康宣教、护理行为礼仪

措施 ：由于医院所处地理环境的特殊性，绝大多数家长在患儿治疗完成后要求回家，召集所有家长进行工休座谈和健康讲座有一定的难度，加上由于人员配置问题，无法进行责任制护理，因此我科室开展床头一对一的健康教育工作，护理班对新入院（四小时内完成），主班对出院患者（办理出院时），治疗班对已住院常规患者（每周一、周四）宣教内容涵盖住院期间所有的内容。

3、危重、静脉输液组： 组长 吴鲜飞

组员 李佳、杨晓茹 李霞

职责 ：负责危重病人管理、静脉留置管路管理、抢救药品器械管理 措施：按照儿科护理常规进行各病种的规范操作，对危重患儿、静脉留置针患儿按要求巡视，不出现安全隐患。各类抢救物品、药械100%符合规范，进行护理新技术的研究和实践。用精湛的技术为患儿服务，这也是有儿科特色的优质护理服务。

二、温馨的便民措施 根据儿科收治病种编制一册健康教育手册供家长借阅，是用专业化的知识为患儿进行照护的体现。护士站提供冰枕、小毛巾、一次性水杯，纸尿裤、指甲刀、针线盒、电蚊香片方便家长使用。

**优质护理服务实施方案 手术室优质护理服务实施方案篇十六**

2024年重症医学科（icu）优质护理服务实施方案

我科自开展优质护理以来，明确一个主题：“夯实基础护理，提高满意度”，通过加强护理质量管理，积极落实基础护理和专科护理，极大提高患者满意度，根据护理部的工作计划，依据二级甲等综合医院评审标准，继续推进优质护理服务进程，使科室的护理工作于护理部的工作同步发展，完成护理工作目标，特制定2024年icu护理实施方案

（一）继续规范科室的护理规章制度、工作计划、完成科室的建章立制工作。

按照国家《重症医学科建设和管理指南》要求，制定并规范科室的护理规章制度，工作流程、应急预案、操作规范、各级各类人员的培训计划、护理安全管理、护理不良事件的管理，建立符合重症医学科（icu）的管理制度。

（二）建立护理岗位能级要求的整体护理工作模式，推进优质护理服务工作进程，住院患者的满意度达到95%。

1、创新优质护理服务工作思路和方法，以患者满意度和电话询访 转科患者的满意度为考核指标，深入开展优质护理服务工作，建立 护理岗位能级要求的整体护理工作模式，做好科室的服务特色，扎 扎实实地开展优质护理服务工作，实现“六满意”的目标（病人满意、家属满意、医生满意、领导满意、医院满意、社会满意）。

2、按照科室基础优质护理服务项目及专科优质护理服务项目，督促落实责任护士按照工作流程履行职责，每月进行总结点评，以正激 励的方法调动护理人员的工作积极性，积极参与。

3、科室积极开展优质护理服务工作，建立护理岗位能级要求的整 体护理模式；每季度进行总结、分析，及时修订措施。

4、适时修订绩效考核办法，增加科室护理新技术、新项目的量化 考核时间系数，体现多劳多得，优劳优得的激励机制。

（三）落实二级综合医院评审标准，使各项护理工作达标，实现常态化管理。

1、认真学习二级综合医院评审标准，深刻领会每句每字的深刻含义，逐项落实。

2、每月进行自查总结、报告、沟通等级评审工作运作情况，提出 建设性建议和措施，共同努力实现向二级甲等医院迈进的目标。

（四）加强质量控制工作，无严重护理不良事件发生。

1、按照护理部的工作计划，制定科室的工作计划，明确目标，有具体执行措施。

2、认真做好一级质量控制工作，每月进行反馈有记录，本科室人 员了解科室的质量控制情况及纠正措施，将一级质控的重要作用发挥 好。

3、做好持续改进工作，一是对每个项目的质量问题在下个月质控 中要查看纠正情况；实现持续改进。

4、做好科室的节能增效，各科室有节能增效项目，建立高耗值物 品入库使用登记，控制成本支出，减少损耗，提高经济效益的含金量。

（五）做好护理风险管理，落实护理安全（不良）事件主动报告制度。

1、控制风险关口前移，建立护士长巡查制度，即每天重点巡查患 者两次、每天组织晨间护理查房，将基础护理作为工作重点。护士长关注护士工作，病人的需要，除非特殊情况，不得离开护士站及病房。

2、认真查找安全隐患，每天晨交班时组织科室人员开展风险评估，对存在的安全隐患，定出措施，跟踪验证。

3、做好压疮、导管滑脱、跌倒的安全防护措施，做好风险评估，对急诊入院及高龄，肢体活动不便、卧床不能活动、大小便失禁、骨 折、使用石膏，夹板固定患者，禁止翻身高危人群制定预防措施，护 士长及责任组长重点把关；对所有深静脉置管及气管插管、气管切开 的患者，重点进行交班，在早会上医护交班，床头交接，班班严格交 接，防止管道的滑脱。

4、在病情允许的情况下，抬高患者的床头30度，做好标准化的危重病人护理第一步。

5、细化护理核心制度，将相关的安全制度制定出工作流程，真正使各项制度落实到位。

6、护士长做好新进科人员的安全培训，学习掌握本科的安全防范 措施，并有带教人员负责管理，减少不良事件发生。

7、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。

8、为基础护理提供人文化和物质文化支持，全面提升基础护理质量，为患者实施安全护理，保证有效治疗，提高护士的疾病观察意识；开展品管圈活动，让护士明确各班职责，为患者创造优质环境。“以病人为中心”加强人文沟通，为危重病员及家属创造良好的人文化环境。

（六）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3年内护士的学习及培训；组 织科室的护士参加医院组织的学习。

3、按照专科护士的培训要求，安排护士参加专科护士培训，取得上岗证。

4、按照护理人员的规范化培训大纲要求，完成不同层次人员的分 层培训。

5、充分利用交接班、护理查房、护理会诊等点点滴滴的机会，进 行小讲课，理论指导实践逐步提高护理人员的能力及水平。

6、每月组织两次业务学习和每季度一次护理查房和

教学

查房，医护共同参与，达到有效沟通。

7、转变护士观念，提升护士队伍素质，调动积极性 ： 定期组织学习优质护理规范和操作规程，并进行考核；通过进行分层次培训与考核，提高icu护士的急救意识和急救配合能力；通过宣传教育使护士认识到基础护理的重要性和必要性。

8、不断与兄弟科室谈经验、体会、相互交流、学习；定期召开科室会议，及时发现问题，纠正偏差；护士随时听取主管医师意见并积极改正。

（七）做好科室的教学工作

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。

（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。

总之，实施优质护理不是机械的将基础护理项目分解开来完成，而是围绕患者的病情、医疗安全、诊疗效果、转归和康复的需要，将基础护理更专业化、专科护理更人性化，二者结合在一起有效实施整体护理，2024年，我们将用高度责任心、爱心、慎独、敬业、奉献的精神履行自己的本职工作。

重症医学科 2024-12-30

**优质护理服务实施方案 手术室优质护理服务实施方案篇十七**

附件：

沭阳中山医院

2024年推广优质护理服务实施方案

2024年优质护理服务工作是在2024年全院全面开展“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，提升服务水平，持续改进护理质量，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2024年“优质护理服务”实施方案。

一、指导思想

我院将全面实施“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，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，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。继续完善修订质量检查标准与方法，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。严格落实《护士条例》，严格执行护士执业准入制度，单独上岗护士有执业证并注册。

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、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。建立培训机制，按照有关护士岗位技能所规定的训练项目，有计划的对护士进行技能操作培训，要求每人今年必须完成技能操作的培训与考核，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）提高护士长的管理水平，对护士长进行管理知识的培训，不断提升优质护理服务质量。

（5）加强护士礼仪规范学习。护士礼仪是护士综合素质的体现，是护士在整个护理工作中，为了塑造个人和组织的良好形象所应遵循的尊重患者、尊重患者家属及其他工作人员的礼节和注重仪表、仪容、仪态等方面的规范和程序；护士美的仪表、礼貌的语言、落落大方的礼节，可使患者感到被理解、被尊重，心理上得到安慰，情感上得到愉悦，从而促进疾病的康复。

（6）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、跌倒、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，落实护理不良事件主动上报制度，每月及时组织科室进行护理安全隐患排查及护理差错、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限期反馈，在每月的护士长工作例会上进行总结；每月组织护士长对优质护理病区进行质量控制，综合评价，对存在问题以工作动态的形式发放科室限期整改。

4、夯实基础护理

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。对于做得好的护士，护士长要在科内会议表扬并根据激励考核方案给予奖励。

5、严格落实责任制整体护理

（1）优质护理病区实行apn排班方法，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--2名、责任护士4名，每名责任护士护理少于8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）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。

（5）临床护理服务充分体现我院特色，各科依据科室特点丰富服务内涵，开展特色护理服务项目不少于两项，并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）科室每月组织工休座谈，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，对存在问题及时分析，制定整改措施，及时反馈科室。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

（1）个体宣教 个体宣教由责任护士做每天不少于3次，根据科室常见病的治疗和护理常规、术前注意事项、术后康复锻炼方法、特殊饮食向病人做详细的讲解，健康宣教体现中医特色。

（2）集体宣教由责任组长负责，内容涉及疾病的自我预防、用药的注意事项、家庭急救常识、安全防护。

8、建立绩效考核措施、严格落实各种制度的执行

（1）责任护士履行岗位职责。按照岗位管理进行考核，护士应服从医院业务发展的安排，作为绩效考核依据。

（2）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。

（3）建立护理人员的绩效考核登记，根据责任护士出勤率、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。

（4）护理部依据优质护理服务质量控制标准对科室考核，考核结果作为护士长的绩效考核。

（5）年底评选优质护理服务先进个人及先进科室。

（6）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。

护理部 2024年8月30日

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