

最新护理剧本 护理服务工作计划(通用6篇)

计划是一种为了实现特定目标而制定的有条理的行动方案。我们在制定计划时需要考虑到各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

护理剧本 护理服务工作计划篇一

随着护理水平与医疗技术发展不平衡的现状，各科室护士长组织学习专科知识，如遇开展新技术项目及特殊疑难病种，可通过请医生授课、检索文献资料、护理部组织护理查房及护理会诊讨论等形式更新知识和技能。同时，有计划的选送部分护士外出进修、学习，提高学术水平。

1、组织学习医院服务礼仪文化，强化护士的现代护理文化意识，先在护士长层次内进行讨论，达成共识后在全院范围内开展提升素养活动，制定训练方案及具体的实施计划。

安排全院性的讲座和争取派出去、请进来的方式学习护士社交礼仪及职业服务礼仪。开展护士礼仪竞赛活动，利用“5.12”护士节期间掀起学礼仪、讲素养的活动月，组织寓教于乐的节日晚会。

1、强化相关知识的学习掌握，组织进行一次规章制度的实际考核，理论考试与临床应用相结合，检查遵章守规的执行情况。

2、基本技能考核：属于规范化培训对象的护士，在年内16项基本技能必须全部达标，考核要求在实际工作中抽考。其他层次的护士计划安排操作考试一次，理论考试二次。

3、加强专科技能的培训：各科制定出周期内专科理论与技能的培训与考核计划，每年组织考试、考核2—3次，理论考试要有试卷并由护士长组织进行闭卷考试，要求讲究实效，不流于形式，为培养专科护士打下扎实的基础。

4、重点加强对新入院护士、聘用护士、低年资护士的考核，强化她们的学习意识，护理部计划上半年以强化基础护理知识为主，增加考核次数，直至达标。

1、加强护士长目标管理考核，月考评与年终考评相结合，科室护理质量与护士长考评挂钩等管理指标。

2、促进护士长间及科室间的学习交流，每季组织护理质量交叉大检查，并召开护士长工作经验交流会，借鉴提高护理管理水平。

3、年初举办一期院内护士长管理学习班，主要是更新管理理念、管理技巧及护理服务中人文精神的培养，当今社会人群对护理的服务需求，新的一年护理工作展望以及护士长感情沟通交流等。

（一）、进一步规范护理文书书写，从细节上抓起，加强对每份护理文书采取质控员—护士长—护理部的三级考评制度，定期进行护理记录缺陷分析与改进，增加出院病历的缺陷扣分权重，强调不合格的护理文书不归档。年终护理文书评比评出集体第一、二、三名。

（二）、继续实行护理质量二级管理体系，尤其是需开发提高护士长发现问题，解决问题的能力，同时又要发挥科室质控小组的质管作用，明确各自的质控点，增强全员参与质量管理的意识，提高护理质量。

（三）、建立检查、考评、反馈制度，设立可追溯机制，护理部人员经常深入各科室检查、督促、考评。考评方式以现

场考评护士及查看病人、查看记录、听取医生意见，发现护理工作中的问题，提出整改措施。

护理剧本 护理服务工作计划篇二

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。

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。

护理剧本 护理服务工作计划篇三

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。

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。

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

组长：某

副组长：某

成员：某、某、某、某、某、某、某

组长：某

成员：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，强化职业素养”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)。

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

- 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。

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。

护理剧本 护理服务工作计划篇四

一、加强护士在职教育，提高护理人员的综合素质

1、加强专科技能的培训：各科制定出周期内专科理论与技能的培训与考核计划，每年组织考试、考核2-3次，理论考试要有试卷并由护士长组织进行闭卷考试，要求讲究实效，不流于形式，为培养专科护士打下扎实的基础。

2、重点加强对新入院护士、聘用护士、低年资护士的考核，强化她们的学习意识，护理部计划上半年以强化基础护理知识为主，增加考核次数，直至达标。

3、基本技能考核：属于规范化培训对象的护士，在年内16项

基本技能必须全部达标，考核要求在实际工作中抽考。其他层次的护士计划安排操作考试一次，理论考试二次。

4、强化相关知识的学习掌握，组织进行一次规章制度的实际考核，理论考试与临床应用相结合，检查遵章守规的执行情况。

(二)、加强人文知识的学习，提高护士的整体素养

1、组织学习医院服务礼仪文化，强化护士的现代护理文化意识，先在护士长层次内进行讨论，达成共识后在全院范围内开展提升素养活动，制定训练方案及具体的实施计划。

安排全院性的讲座和争取派出去、请进来的方式学习护士社交礼仪及职业服务礼仪。开展护士礼仪竞赛活动，利用“5.12”护士节期间掀起学礼仪、讲素养的活动月，组织寓教于乐的节日晚会。

(三)、更新专业理论知识，提高专科护理技术水平。

随着护理水平与医疗技术发展不平衡的现状，各科室护士长组织学习专科知识，如遇开展新技术项目及特殊疑难病种，可通过请医生授课、检索文献资料、护理部组织护理查房及护理会诊讨论等形式更新知识和技能。同时，有计划的选送部分护士外出进修、学习，提高学术水平。

二、加强护理质量过程控制，确保护理工作安全、有效

(一)、继续实行护理质量二级管理体系，尤其是需开发提高护士长发现问题，解决问题的能力，同时又要发挥科室质控小组的质管作用，明确各自的质控点，增强全员参与质量管理的意识，提高护理质量。

(二)、建立检查、考评、反馈制度，设立可追溯机制，护理

部人员经常深入各科室检查、督促、考评。考评方式以现场考评护士及查看病人、查看记录、听取医生意见，发现护理工作的问题，提出整改措施。

(三)、进一步规范护理文书书写，从细节上抓起，加强对每份护理文书采取质控员-护士长-护理部的三级考评制度，定期进行护理记录缺陷分析与改进，增加出院病历的缺陷扣分权重，强调不合格的护理文书不归档。年终护理文书评比评出集体第一、二、三名。

(四)加强护理过程中的安全管理：

1、继续加强护理安全三级监控管理，科室和护理部每月进行护理安全隐患查摆及做好护理差错缺陷、护理投诉的归因分析，多从自身及科室的角度进行分析，分析发生的原因，应吸取的教训，提出防范与改进措施。对同样问题反复出现的科室及个人，追究护士长管理及个人的有关责任。

2、严格执行查对制度，强调二次核对的执行到位，加强对护生的管理，明确带教老师的安全管理责任，杜绝严重差错及事故的发生。

3、强化护士长对科室硬件

设施的常规检查意识，平时加强对性能及安全性的检查，及时发现问题及时维修，保持设备的完好。

(二)、加强护士长目标管理考核,月考评与年终考评相结合,科室护理质量与护士长考评挂钩等管理指标。

(三)、促进护士长间及科室间的学习交流，每季组织护理质量交叉大检查，并召开护士长工作经验交流会，借鉴提高护理管理水平。

四、深化亲情服务，提高服务质量

(一)、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。

(二)、注重收集护理服务需求信息，护理部通过了解回访卡意见、与门诊和住院病人的交谈，发放满意度调查表等，获取病人的需求及反馈信息，及时的提出改进措施，同时对护士工作给予激励，调动她们的工作积极性与工作热情。

护理剧本 护理服务工作计划篇五

继续贯彻落实《中国护理事业发展规划纲要》精神，坚持“以病人为中心”的服务理念，全面加强临床护理工作，规范护理行为，改进护理服务，提高护理质量，保证医疗安全，努力为人民群众提供安全、优质、满意的护理服务。

组 长：潘 力

副组长：盛轶华、张树明

以“患者满意、社会满意、政府满意”为目标，继续深入开展优质护理服务工作，推行护士岗位管理，完善护士绩效考核机制，调动护理人员的积极性，落实规范化护理培训，加大监管力度，确保护理质量持续改进，有效推进优质护理服务。

1、继续完善、修订护理工作制度、岗位职责、工作流程、操作规程、质量标准及考核标准等，并按要求落实。

2、选派护士长和护理骨干到上级医院参观、学习和进修，提高护士长的管理水平。

3、利用护士长例会时进行管理知识培训，定期开展优质护理

服务经验交流会，定期组织护士长进行科室对检学习，互相取长补短。

4、每季度组织一次护理管理集中培训，提高护士长的综合能力。

1、协调院长给予财务部门的支持，提高临床一线护士的待遇。

2、加强各部门之间的组织协调，尤其是进一步加大医院支持保障系统对护理的投入，并实行巡检签字制度。

3、采取护士长推荐、征求本人意愿的形式，选出有责任心及资历的护士担任责任组长。

4、护理岗位的护士均持证上岗，未注册的护士不允许独立执业。

5、临床一线护士占护士总数95%，争取达到床护比1：0.4，合同护士与编制护士同工同酬。

6、最大限度地保障临床护理岗位的护士配置，合理调配护理人力资源，编配一定数量的机动护士（每个疗区2人），成立护理人员机动库，根据工作量、技术难度等因素合理调整护理人员；制定护士人力紧急调配预案，遇有突发事件和特殊情况时，保证护士的应急调配。实行弹性排班，护士排班兼顾临床需要和护士意愿，体现对患者的连续、全程、人性化的护理。

7、实行护理岗位管理，根据患者病情，护理难度和技术要求等因素，对护士进行合理分工、分层管理，体现能级对应。

8、不定期召开多部门工作协调会，邀请院长参加，协调解决科室提出的问题。

1、满足病人的基本生活需要。

2、制定规范化的工作流程，优化服务流程，门诊采取一站式服务，满足患者就诊需求。

3、制定人性化服务措施，完善饮食细节照顾、健康教育形式多样。

(1) 护理部定期到疗区检查基础护理，院护理质量管理委员会每季度检查一次，并通过监控录像抽查夜班护士工作质量。

(2) 通过基础护理质控组现场检查、询问护士、访问患者等形式加强督导。

5、责任护士对患者进行全面、全程、连续的护理服务。根据责任护士所管辖的患者数量、质量及患者满意度考评护士。

6、护理部定期对住院患者发放满意度调查表，出院患者均进行电话随访，征求患者意见，了解患者的真实想法，对护理工作的意见和建议合理采纳，对患者不满意的护理问题，护士长例会时商讨解决。

7、积极开展优质护理服务延伸工作，做好慢性病患者出院后管理，定期电话随访、适时给予健康指导。

1、实施护理部垂直管理，发挥了护理管理者的创造性和自主性，真正体现多劳多得、优绩优酬、向临床一线倾斜的分配原则，避免了护士绩效工资分配间的差异，避免了科室经济分配中的矛盾。

2、广大护士的积极参与。

(1) 护理部各项制度、管理规定、分配方案公开透明。

(2) 工作质量、护理服务、专业考核等方面与绩效工资、评

优、职称晋升相结合。

3、完善护理质量管理，质量标准能够围绕病人，建立围绕病人的质量控制评价标准，充分发挥护理质量管理委员会的职能，定期检查，各科护士长每日自查。

护理部在每季度的住院患者满意度调查时，对于患者提名表扬的护士在护士长例会上表扬，并作为年终考核护士的其中一项，根据综合评定予以表彰。

1、按计划对护士实行分层次培训，进一步提高护士的理论水平和操作技能，满足优质护理服务需求。

2、按计划组织护理人员在职继续教育培训，安排护士长及护理骨干进行多媒体授课。

3、每月组织业务查房一次，增加护士的专业知识和理论水平以及良好的语言表达能力、应变能力；每季度进行规章制度和应急预案的培训和考核，及时培训护理新技术、新项目，如呼吸机的应用、重症监护等，以提高护士的业务水平。

4、对于新招聘的护士，必须进行岗前培训。内容：院史教育、医德医风教育、护理规章制度、护士基本素质及礼仪规范、护士职业道德、职业暴露防护、护理基本技能操作等。对工龄5年以下护士实行轮科，重点抓好基本功的训练。

5、鼓励在职护士参加护理自考和函授学习，提高学历和自身修养。

6、继续培训考核《临床护理实践指南》、《新编基础护理学》及护理核心制度等，做到人人达标。

7、按月计划进行护理操作技能的培训及考核，护理部每年进行理论考核两次，每月抽考护理技术操作一次，将考评结果

计入个人档案，对考试成绩优异者给予一定的奖励。

8、护理部制定《三基考试管理办法》，并按规定实施。

每季度表扬在优质护理服务中的优秀护士，年度表彰先进，树立典型，评选先进疗区或护理组，表彰先进，总结经验。

1、争取领导重视，搞好综合协调。为迅速完善居民健康档案和电子档案录入工作，向镇政府分管领导和主要领导汇报，争取紫帽镇党委政府的支持，争取未涉及到拆迁的3个村委支部书记对居民健康档案工作重视，每个村都安排专人负责协助建档工作，并组织开展对因拆迁移居到这3个村的居民进行摸排、体检、完善档案等管理。

3、采取多种方式，建立和完善健康档案：

一、来我院就诊的病人及其家属；二、下乡到村委会或老人会进行健康体检；三、卫生所负责人或其工作人员带队下乡体检；四：到镇内幼儿园、小学、中学体检；五、新农合、市医院、市中医院的慢性病资料；六□xx市疗养院、泉州三院的重症精神病人资料；七、市妇幼、镇计生办的孕产妇、0-6岁新生儿和儿童的资料。

4、加强人员培训，强化服务意识。为确保居民健康档案保质保量完成，组织公共卫生人员积极参与xx市、xx市卫生局举办的公共卫生培训班，积极借鉴其他兄弟单位的好的方式、方法，并对我院每一名参与居民健康档案建立的工作人员传达培训内容和精神，让每一名公共人员熟悉居民健康档案建立的重要性和必要性，熟练掌握自己的本职工作和建档、录入程序。

5、加大宣传力度，提高居民主动建档意识。提高我镇居民主动参与建档意识，采取发放各类宣传材料和各村广播的形式相结合，让每一名紫帽镇居民了解居民健康档案，积极主动

配合我院建档工作小组顺利完成居民建档工作。

1、严格按照健康教育服务规范要求，认真贯彻落实xx市卫生局及上级部门的各项健康教育项目工作，发放宣传材料、开展健康教育讲座、设置宣传栏等各种方式，针对重点人群、重点疾病和我镇主要卫生问题和危险因素开展健康教育和健康促进活动；并指导村卫生所定期开展健康教育活动。

2、加强健康教育档案管理，要求每次健康教育活动都有完整的健康教育活动记录。

为适龄儿童接种乙肝疫苗、卡介苗、脊灰疫苗、百白破疫苗、白破疫苗、麻疹疫苗、甲肝疫苗、流脑疫苗、乙脑疫苗、麻腮风疫苗等国家免疫规划疫苗；在重点地区，对重点人群进行针对性接种，包括肾综合征出血热疫苗、炭疽疫苗、钩体疫苗；发现、报告预防接种中的疑似异常反应，并协助调查处理。具备《疫苗储存和运输管理规范》规定的冷藏设施、设备和冷链管理制度并按照规定进行疫苗的领发和冷链管理，保证疫苗质量。此外我院还将不定时的到镇幼儿园进行随访，且在每年的一个阶段里的每个星期六专门开设幼儿园儿童疫苗接种门诊，对儿童进行疫苗补种。

1、依据《传染病防治法》、《传染病信息报告管理规范》以及突发公共卫生事件报告及处理规范要求，建立健全传染病及突发公共卫生事件报告管理制度。

2、定期对本单位人员进行传染病防治知识、技能的培训；及时发现、登记并报告紫帽镇内发现的传染病病例和疑似病例，参与现场疫点处理；开展结核病、艾滋病等传染病防治知识宣传和咨询服务；提高居民传染病防治知识的知晓率。

按照《xx市20xx年基本公共卫生服务项目实施方案》规定，我院妇产科将为0—6岁婴幼儿、儿童建立儿童保健手册和完整电子健康档案，定期开展新生儿访视及儿童系统保健管理。

新生儿访视至少2次，儿童保健1岁以内至少4次，第2年度和第3年度每年至少2次，3—6岁儿童每年至少1次。主要内容包括体格检查和生长发育监测及评价，开展心理行为发育、母乳喂养、辅食添加、意外伤害预防、常见疾病防治等健康指导。

按照《xx市20xx年基本公共卫生服务项目实施方案》规定，为孕产妇建立保健手册，并逐步建立完整电子档案，每年至少开展5次孕产妇保健服务和2次产后访视。主要内容包括一般体格检查、产前检查及孕期营养、心理等健康指导，了解产后恢复情况并对产后常见问题进行指导。

根据《国家基本公共卫生服务规范（20xx年版）》及市卫生局要求，我院将积极进村入户开展老年人健康管理服务项目。

开展老年人健康干预。对发现已确诊的高血压和糖尿病患者纳入相应的慢性病患者进行管理；对存在危险因素且为纳入其他疾病管理的老年居民进行定期随访。

为有效预防和控制高血压、糖尿病等慢性病，根据《国家基本公共卫生服务规范（20xx年版）》及市卫生局要求，完善紫帽镇的高血压、糖尿病等慢性病患者建立完整电子档案，开展高血压、糖尿病等慢性病的随访管理、康复指导工作，掌握我镇高血压、糖尿病等慢性病发病率和现患情况。

- 1、通过开展35岁及以上居民首诊测血压；居民到我院诊疗测血压、血糖；下乡入户健康体检测血压、血糖及健康档案建立过程中询问；新农合xx市医院xx市中医药等高血压、糖尿病资料等方式发现高血压、糖尿病患者，并为其建立健康档案。

- 2、对确诊的高血压、糖尿病患者进行登记管理，并提供面对面或电话随访，每次随访询问病情、测量血压、血糖，对用药、饮食、运动、心理等提供健康指导。

为了对紫帽镇的重性精神疾病患者的规范管理，根据《国家基本公共卫生服务规范〔20xx年版〕》要求，我院将通过下乡健康体检了解的情况和泉州第三医院〔xx市疗养院〕的资料对紫帽镇重性精神疾病患者进行登记管理；在专业机构指导下对登记管理的每一名重性精神疾病患者入户健康随访，了解病情，并进行治疗随访和康复指导，并做好相关记录和录入国家重性精神疾病基本数据收集分析系统。

定期协助市卫生行政执法大队开展社区内引用水卫生安全检查，密切关注各学校食堂及周边的餐饮卫生，定期对各餐饮单位进行突击检查。

1、以标准建设为本，持续改进为动力，促进护理质量的规范化发展；

5、创新思维积极开展护理科研与教学，推进护理专业发展。

6、围绕二级甲等医院评审积极开展工作

护理质量是衡量护理管理水平、护理业务水平和工作效果的重要标志，护理部将遵循pdca循环模式，以“结构—过程—结果”为模式，建立全面的质量管理体系。

1、医院采用护理副院长、护理部、护士长垂直扁平化的组织架构，通过护理部每周一、三、五护理行政查房及平时不定期的督查、护士长的科内质控和护理单元质量控制小组的自查，充分发挥三级质量控制管理的整体功能，形成严密的“自我控制”、“同级控制”、“逐级控制”的质量网络，实施前馈质量控制、环节交叉控制、终末全面控制，确保护理质量的持续改进。具体的护理质控安排详见〔20xx年护理质控计划及目标〕。

2、加强临床特殊科室护理质量管理，重新梳理特殊科室的护理质量考评标准，围绕患者安全管理目标，强化护理关键流

程管理，每年至少进行二次特殊科室的专项督查、指导、反馈及整改。

3、每季度组织一次全院性的护理质量全面大检查，以交叉考核与横向评比形式，促进护士长间及科室间的学习交流，取长补短。以质量为生存，不断总结，交流经验，实行护理质量目标管理。

5、建立护理质量持续改进小组，首先在优质病区开展品管圈活动，以点带面，从而激发护士个人潜能，群策群力，通过团队力量、结合群体智慧，提高工作效率、控制成本、提升服务、改善护理质量，创建护理品质。

1、加强住院病人高危护理风险的预警预控的管理、高危风险的早期识别、量化管理，有助于降低护理不良事件的发生，保障患者的安全。进一步完善住院患者获得性风险评估（住院病人压疮风险评估、跌倒危险因素评估、管道脱道危险因素的评估），建立危重患者病情风险预测[□]news早期预警评分系统及危重患者自理能力评估），把握患者病情变化的黄金时刻，提高危急处理的时效性。

2、护理环节质量控制是保证护理安全的重要手段，进一步完善护理安全管理制度，在工作中要注重抓高危环节（新患者、手术患者、急危重患者、特殊治疗患者）、高危人群（新护士、工作年限短经验缺乏的护士、实习护生）、高危时间（夜班、中班、节假日等）的管理。树立护理人员强烈的职业责任感，增强法制观念；要求全院护理人员在实际工作中学法、懂法、守法、用法，有效的避免护患纠纷及杜绝护理严重差错事故的发生。

3、为适应对突发事件应急救援的需要，进一步加强护理人员、科室之间的协同，提高护理人员风险防范意识和应对突发事件自救互救能力，护理部将完善护理应急预案，全年组织1-2次护理应急演练，各科室每月至少进行一项护理应急演练，

并对演练的过程中存在的问题进行分析原因、提出整改措施，具体详见《20xx年护理应急演练计划》。

1、加强护士长队伍建设，提升护士长队伍的管理能力，护理部将围绕管理技巧、强化管理意识，更新管理理念，对护士长进行提升管理技能系列培训，使护士长能更充分发挥其职责，起着承上启下的关键作用。

2、以岗位需求为基础，以加强护士岗位培训为抓手，根据护士岗位管理、分层管理，结合护理岗位需求及护士职业发展进一步完善护士规范化培训计划，对护士的分层培训能级划分进行，对n0n1护士着重于培养基本能力n2护士着重于培养护理重症病人所需的能力n3护士着重于培养整体护理实施能力和教学能力n4护士着重于培养承担科学研究和专科护理的能力，具体详见20xx年护士规范化培训计划。

3、加大专科护士队伍建设，按照“江西省实施《中国护理事业发展规划纲要（20xx-2015年）》办法”及xx县医院护理工作五年发展规划（20xx-2015年）》，有计划、分步骤培养专科护士。

1、建立以患者需求为导向，专业要求为原则的新的护理服务模式，提供人性化服务、个性化服务、便捷服务、延伸服务，深入责任制整体护理，护士实施床旁护理，多与患者接触，多提供服务，强化对患者观察和咨询内涵，增加基础护理的具体操作，通过在护理过程中发现患者的临床表现和病情变化，更新护理理念，提高优质服务，提高病人的满意度。

2、根据江西省卫计委印发的《“改善群众就医体验”主题活动实施方案》，为提高导诊人员优质服务意识及门诊服务质量，提升医院服务文化，方便患者就医，护理部将对导诊护士进行医德医风、职业素质教育、礼仪培训、如何正确指导预检分诊等方面的培训，切实推动导诊工作上一个新台阶。

3、深化优质护理内涵，改进护理服务，规范文明礼仪，展示护士风采，塑造良好的护理职业形象。五月份护士节将举行“展天使风采·树护士形象”为主题的护士仪礼表演赛，旨在让护士在平时工作岗位上能自觉运用标准护士礼仪、文明用语，把微笑给每一位患者，为患者提供优质的服务，树立护理品牌与良好形象。

1、强化护理科研管理。首先教育广大护理人员更新思想观念，树立科研意识，鼓励医护合作、护护合作，以医带护、以护促医，互相帮助，共同提高，促进每个科研课题的顺利完成，提高科研效率和水平，其次，力争多渠道、多形式提高护理科研骨干的知识和学历层次，提高护理人员的创造性思维及超前的意识，从而推动护理科研的发展。

2、把教学管理列入护士长考核内容，严格选拔带教老师，加强带教老师的责任心，每季组织带教老师座谈会，听取带教老师对临床教学的意见反馈及实习生对带教工作的意见反馈，做好教学工作的进度考评，提高各科室各科室护理带教水平，确保带教安全。

以二级甲等医院评审为契机，围绕评审细则及新理念，遵循国际通行的患者质量及安全管理理念，从病人的体验、社会的视野、医务人员的遵循来优化完善各种服务、操作流程及各项规章制度；收集整理、汇总分析各类资料信息，做到“印迹”管理，整理详实的原始材料，保证创建各项工作的切实落实。

护理剧本 护理服务工作计划篇六

20xx年优质护理服务工作是在20xx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20xx年“优质护理服

务”工作计划。

我科将全面实施“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。

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。

1、修订各种制度、标准

严格执行我院护理部修订的各项规章制度、工作职责、工作流程、疾病护理常规、临床护理服务规范、标准以及质量检查标准与方法，完善护理不良事件上报与督查制度，加强对危重病患者的管理。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。

(1) 加强基础理论知识的培训，使科室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，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。

(4) 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。

(5) 采取各种形式的学习培训，以提高全科护理人员的业务

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、压疮等，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，在每周晨会上进行总结；每月组织护理组长对优质护理工作进行质量控制，综合评价，对存在问题在护士例会进行讲评，限期整改。

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。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与奖励。

5、严格落实责任制整体护理

(1) 试行apn排班方法，弹性排班，严格落实分管床位包干制度，工作忙时可加班，闲时可轮休。

(2) 责任护士对分管床位病人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。

6、定期满意度调查

(1) 每月召开科室工休座谈，定期听取患者对优质护理工作的意见和建议。

(2) 每月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，及时反馈个人。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

(2) 集体宣教：由资深护士负责，内容涉及疾病的自我预防、用药的注意事项、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，作为绩效考核依据。

(2) 护士根据考核标准以得分高低进行绩效。

(3) 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。