

2023年护士长工作计划的服务满意 护士长工作计划(实用9篇)

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们的工作与生活又进入新的阶段，为了今后更好的发展，写一份计划，为接下来的学习做准备吧！计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？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。

护士长工作计划的服务满意篇一

我所担任护士长工作已有三年的，这三年中深知管理好团队所需要的精力和耐力，努力也培养出了一批优秀的护士，看着她们年终的评级我心里深感安慰。护理工作算是医院工作的重中之重了，辞旧迎新，我为了护士长年度工作计划。

1、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，护理部工作计划上半年以强化基础护理知识为主，考核次数，直至达标。

2、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闭卷考试，要求讲究实效，不流于，为培养专科护士打下的基础。

3、技能考核：属于规范化培训的护士，在年内16项技能达标，考核要求在工作中抽考。层次的护士个人工作计划安排操作考试一次，理论考试二次。

4、强化知识的学习，组织一次规章制度的考核，理论考试与临床应用相，检查遵章守规的情况。

(二) 人文知识的学习，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，达成共识后在全院范围内提升素养活动，制定训练方案及的实施计划。

2、安排全院性的讲座和派出去、请进来的学习护士社交礼仪及职业服务礼仪。护士礼仪竞赛活动，“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，专科护理技术。护理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，如遇新技术项目及特殊疑难病种，可请医生授课、检索文献资料、护理部组织护理查房及护理会诊等更新知识和技能。，有计划的选送护士外出进修、学习，学术。

（一）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护士长感情沟通交流等。

（二）护士长管理考核，月考评与年终考评相，科室护理质量与护士长考评挂钩等管理指标。

（三）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，并护士长工作经验交流会，借鉴护理管理。

（一）护理质量二级管理体系，是需开发护士长问题，解决问题的能力，又要科室质控的质管作用，各自的质控点，全员质量管理的意识，护理质量。

（二）检查、考评、反馈制度，设立可追溯机制，护理部人员经常各科室检查、督促、考评。考评以现场考评护士及查看病人、查看记录、医生意见，护理工作中的问题，整改措施。

（三）规范护理文书书写，从细节上抓起，对每份护理文书质控员—护士长—护理部的三级考评制度，护理记录缺陷分析与改进，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、二、三名。

（四）护理过程中的安全管理：

1、护理安全三级监控管理，科室和护理部每月护理安全隐患查摆及护理差错缺陷、护理投诉的归因分析，多从自身及科室的角度分析，分析的原因，应吸取的教训，防范与改进措施。对同样问题反复的科室及个人，追究护士长管理及个人的责任。

2、查对制度，强调二次核对的到位，对护生的管理，带教老师的安全管理责任，杜绝严重差错及事故的。

3、强化护士长对科室硬件设施的常规检查意识，平时对性能及安全性的检查，问题维修，设备的完好。

（一）在培养护士日常礼仪的基础上，规范护理操作用语，护患沟通技能。培养护士的职业形象。

（二）注重收集护理服务需求信息，护理部解回访卡意见、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，的改进措施，对护士工作激励，调动她们的工作性。

（一）、指定护师职称的护士实习生的带教工作，评学评教会，带教教师及实习生的意见。

（二）、各科护士长为总带教老师，带教工作，经常检查带教老师的带教、责任心及，安排小讲课，实习计划的情况，出科理论及操作考试。

护士长工作计划的服务满意篇二

为提升门诊护士的服务意识，规范护士的行为，提高门诊护理队伍的整体素质，制定护理工作计划如下：

不断提高门诊护理人员的专业水平，更好地开展临床护理工作。

- 1、由于门诊大部分是低年资护士，计划主要从口腔护理基础培训开始，强化她们的学习意识，引导、关爱、支持、帮其至达标。
- 2、加强专科技能的培训：制定出口腔护理各项操作流程标准与考核计划，每月操作培训1周后组织考核，并根据月培训重点出理论考试试卷并组织进行考试，要求讲究实效、实用。
- 3、制定转正护士考核标准，以便转正后能较快适应临床工作。
- 4、更新专业理论知识，积极参加医生的授课及业务学习。
- 5、鼓励护士学习口腔理论书籍，增强学习意识，不断探索进取。

护士组长、护士长经常深入诊室检查、督促、考评。考评方式以现场考评护士及查看护士临床操作配合、听取医生意见，发现护理工作中的问题，提出整改措施。

制定临床护士管理规范及消毒室护士工作流程。从护理业务水平、岗位职责、工作态度方面制定临床护士月绩效考核标准并于次月5号前公布，对表现较好的护士给予公开表扬，不足的人员给予指导与鼓励。

- 1、操作中严格执行一人一用一消毒制度，要求护士具有个人防护意识，操作中遵循无菌操作原则。诊疗中出诊间拿公用

设备或物品 时应加戴薄膜手套，并将公用设备工作端（如美白仪、根测仪、光固化灯等）包好防污膜。

2、建立停电、火灾等应急方案放消毒室供全体护士学习使用。

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

培养护士树立良好的职业形象，要求上班时间注重个人仪容仪表，平日工作中随时督查。计划组织护理人员学习护士礼仪。

严格要求新护士并制定转正考核标准。临床新护士统一由护士组长进行带教，护士组长需定期向护士长反馈该护士试用情况，由护士长对其进行考核（理论试卷与实操）决定是否录用。

培养护士经营意识，厉行节约，勤俭持家，做好诊室的小管家，避免材料的浪费，每月认真做好医生耗材的核算。

根据临床护士月绩效考核总分数客观评定其奖金点数，真正做到奖勤罚懒，奖优惩劣。

不断加强医护，护患沟通、联系、协作，增进协调，处理好门诊 医护导之间人际关系，为提高护理质量和管理提供有力的契机。每周定期开护士碰头会，反馈并及时解决临床各项问题，持续改进，使护理工作能有计划，按质按量完成。

护士长工作计划的服务满意篇三

妇产科在医院里是个举足轻重的临床大科室，它面对的工作对象是整个辖区内的妇女儿童，妇产科工作的好坏直接影响到医院在群众中的声誉，因此抓好妇产科建设是医院建设的`重中之重。根据市局制订的妇幼系统工作标准，结合我院妇幼保

健工作的实际情况，特制订以下工作计划：

一、抓学习、抓制度，确保医疗质量和医疗安全。妇产科是个有一定医疗风险的临床科室，人员的工作责任心和业务技能关系到两代人的健康和生命安全，因此，要在科室内切实建立起医疗安全责任制，坚持每月的政治学习和业务学习，进一步落实各级医疗操作规程，做到服务规范化，操作常规化，质量标准化。

二、扎实做好围产保健工作，提高孕产妇系统管理质量，备有专职妇保医师，并开设专用妇保门诊，完善妇保门诊制度和妇保人员责任制度，各类簿册登记齐全，定期参加市级妇保例会和科室月会，做到上情下达，及时参加镇的村级妇女主任月会，核对生育名单，清楚孕妇底数，定期下乡对妇女宣教五期保健卫生知识，对产访人员进行知识培训、实地辅导和抽查考试，定期开展孕妇学校，进行孕妇培训和母乳喂养宣教，积极运用村级网达到孕妇早建率。按照《宁波市孕妇管理条例》对每一位孕妇进行认真的规范化管理，孕卡填写规范、完整、正确，认真进行三项评分，坚持每周一次的高危筛选制度，严格按《宁波市高危认证管理办法》进行高危筛癣登记、转诊、追踪随访工作。同时，取得院领导的重视和支持，加强妇产科软硬件的建设，争取年终创建规范化妇保门诊并顺利通过上级的验收检查。

四、做好妇女病防治及计划生育技术服务工作，积极开展生殖健康知识宣教，宣传避孕、节育知识，开展优生、优育咨询，遵守《某省省计划生育手术常规》，严格掌握适应症与禁忌症，避免手术并发症，术前详细询问病史，进行全面的体格检查，做好充分的术前准备，并谈话签字，术中严格无菌操作，术后消炎止血对症处理并详细填写手术记录，做好指导随访工作。

护士长工作计划的服务满意篇四

通过在学校四年的学习，医院一年的'轮转经历，让我已经对护士这个职业的职能，责任及职业环境有了更深的认识，在护理工作中，高度的责任感是必不可少的。它直接关系到患者的心身健康，稍有疏忽或懈怠都有可能给人之最宝贵的生命造成无法挽回的损失。

护理工作看起来很平常，但它是集精细的、微小的和艺术的工作。患者入院除了治病之外，最迫切需要的就是一些健康指导、心理护理，而不只是从头到尾全方位的机械护理，这一切需要用耐心和细心来完成。护士在治疗过程中是接触患者最频繁时间最长的人，患者需要从护理人员身上得到的除了有效的治疗外还有，对于病情现状的了解，各种治疗的目的，如何自我监测等各种健康教育，这就需要我们准确无误的执行各类医嘱外，还需要掌握患者的病情，用药，生活习惯，心理状态等与患者治疗息息相关的专业知识，需要我们不断地学习，更新自己的知识储备，具体问题具体分析，在护理的工作中不断总结经验，特别对于我们新护士来说，尽快适应，找到自己的工作节奏是很重要的。

专业能力目标：夯实基础知识和专科知识，积极参加科室和医院的各项培训，加强自己应对突发情况的处理能力。

职称职务目标：

1、一年后取得护师资格证2、五年后通过主管护师

学历目标：继续学习外语，尽自己的努力在三年后考取硕士研究生。

教学目标：加强自己的业务知识学习，锻炼自己的教学能力，争取参加青年教师比赛。

进修学习目标：加强自己的业务能力，技术水平及外语能力，争取到国外进修学习。

科研目标：一年内尝试写一篇护理综述，并争取发表。

1. 克服依赖心理，不要对高年资护士有很强的依赖心理，要学会主动地开展工作。当然，也要避免因高估自己处理突发情况的能力而造成护理差错，对于不清楚不确定的问题要虚心向老师请教。

总结记录每天的学习心得和不足，临床中遇到问题及时请教老师，查阅相关资料，认真学习出现突发情况的应急预案，向老师学习出现突发情况的处理方法，汲取经验。

当出现差错时，应该主动地承认错误，而且要认真分析出现差错的原因。是因为粗心，还是因为缺乏经验？要针对原因进行改正。

2. 夯实基础知识和专科知识，每天在工作之余，坚持阅读考试相关书籍，并进行相应的训练。争取一年后取得护师资格证、五年后争取通过主管护师。

3. 在适应并完成好目前的临床工作后，定下考取研究生的目标，了解所报学校招生须知，准备相关专业书籍，坚持每天学习英语，多听，多读，多写，学习专业知识，持之以恒。

4. 积极参与医院的各项培训和科室教学工作，加强学习，总结经验，培养自己的讲课，教学能力。

5. 加强业务知识学习，参加继续教育学习和外出进修，扩展自己的知识面，充实自己的知识库，不断积累实践经验，深入学习相关专科知识与培训。

6. 阅读护理类相关杂志及科研文章，了解国内外护理学专业

的新进展，提高护理科研的意识，尝试撰写护理相关论文并发表。

护士长工作计划的服务满意篇五

在过去的一年里，在科室患者数量急剧增加的高压下，全科医务人员共同努力，努力工作，护理工作顺利完成，特别是在二级审查过程中，取得了突出的成绩。在新的一年里，我们将不懈努力，努力取得更大的收获。护理工作计划如下：

一、认真落实医院、护理部、医院感下达的各项制度和任务。积极组织学习，监督各项工作的完成。

二、加强重症监护室和新生儿病房的消毒隔离制度和基础护理质量，完善母婴室的健康教育。

三、加强护士在职教育，提高护士综合素质

1. 做好护士的“三基”和专业技能的培训和考核

1) 重点加强新入院护士和低年级护士的考核，增强学习意识。计划在上半年加强基础护理知识，增加考核次数，直至达到标准。

2) 加强专业技能培训：制定周期内专业理论技能培训考核计划，每季度组织一次考核。理论考试应有试卷，护士长应组织闭卷考试。要求注重实效，不流于形式，为培养专业护士奠定坚实基础。

3) 基本技能评估：入学护士必须掌握各种仪器的操作、常见病的护理措施和新生儿复苏救援技术。

4) 加强相关知识的学习和掌握，组织儿科规章制度实际儿科护理工作计划考核，理论考试与临床应用相结合，检查规章

制度的实施情况。

2、更新专业理论知识，提高专业护理技术水平。随着护理水平与医疗技术发展的不平衡，计划选择部分护士进一步学习，提高专业知识水平。该计划如下：

1) 已向医务部和护理部门报告，将业务骨干分期派往甘肃省妇幼保健院深造

2) 部门组织护理人员在线学习新知识和技术，改变护理理念，提高自身素质和临床护理质量。

四、加强护理质量过程控制，确保护理工作安全有效

1. 严格杜绝患者换液现象，严格执行三查八对、无菌技术操作的理念，特别是提高护士发现问题、解决问题的能力，充分发挥部门质量控制小组的监督作用，明确各自的质量控制点，增强全体员工参与质量管理的意识，提高护理质量。

2、建立检查、评估、反馈制度，发现护理工作中存在问题，及时查明原因，提出整改措施。

3. 进一步规范护理文件的撰写，从细节入手，加强每份护理文件的质量控制员护士长，定期分析和改进护理记录的缺陷。

4. 加强护理过程中的安全管理：

1) 每月分析护理安全隐患、护理错误缺陷和护理投诉的归因，从自身和部门的`角度分析，分析原因，吸取教训，提出预防和改进措施。对反复出现同样问题的个人，追究个人责任。

2) 严格执行检查制度，强调二次检查到位，加强护生管理，明确教师安全管理责任，杜绝严重错误和事故。

3) 加强科室硬件设施的日常检查意识，平时注意仪器性能和

安全检查，及时发现问题，及时维护，保持设备完好。

五、深化家庭服务，提高服务质量

1. 在培养护士日常礼仪的基础上，进一步规范护理操作语言和护士沟通技巧。培养护士树立良好的职业形象。

2. 注意收集护理服务需求信息，获取患者需求和反馈信息，及时提出改进措施，鼓励护士工作，调动工作积极性。

我们相信，只要我们努力做好上述工作，我们将在20年工作xx一定会在年中的工作中取得更好的成绩！

护士长工作计划的服务满意篇六

一年的时间转瞬即逝，回顾这一年来的工作，有许多的收获，更有许多的不足，总结经验，吸取教训，结合科室的实际情况及护理部的要求，现制定20××年护理计划：

20××年将严格执行绩效考核制度，采取责任组长竞争上岗制，把各项质量控工作分工到人，责任到人，充分发挥责任组长及责任护士的作用，在日常工作中加强检查，增加科室各班人员的自我管理能力，规范科室管理。

制定助产士培训计划，着重培训助产士对产程的观察及对难产的判断，护理文书中增加临产观察记录，以详细记录整个产程的进展，从而提高助产士对产程异常的观察及处理能力，同时将针对科室常见病及危重病的护理组织全体护士进行业务学习，对危重患者及时组织护理查房；对新业务、新技术加强培训，严格准入制度，以提高全科室的理论及操作能力。

1、产房及新生儿室管理：产房及新生儿室是预防医院感染的重中之重。助产班人员实行每周轮班制，责任组长负责制及护士长总负责的方式做好全面质控工作。严格消毒隔离及物

品交接管理，加强院内感染控制及监测工作。通过检查与督导，全面提高产房、新生儿室的管理，完成各项护理质量控制与管理工作。

2、规范处置医疗废物，严格消毒灭菌。并做好各项登记工作。

3、加强病房管理，严格执行消毒隔离制度，对母婴同室和发热患者的病室每日行空气消毒，患者出院当日做好终末消毒处理，防止发生交叉感染。

实习带教是护理安全管理中的重要部分，将对实习生、进修生实行一对一的带教模式，放手不放眼，加强劳动纪律的管理，制定学习计划，定期进行转科考试，并对实习同学进行带教老师的满意度调查，评选年度最满意带教老师。

继续免费为新生宝宝提供出生第一步的脚印，做好产后乳房护理及新生儿护理的健康教育工作，开展中医护理操作技术，尽可能的满足患者的合理需求，定期征求患者意见，改进服务质量，为患者家属提供一个满意的医疗环境。

将各区域放置的设备分给专人负责管理、保养，定期检查维修，确保每台设备都处于良好的备用状态，实现医疗设备的最大经济化；加强急救药械的管理，专人分管、定点放置、定期消毒、定期检查检查维修，随时处于备用状态。

在20xx科室将自录“母乳喂养”、“新生儿护理”等科教片，在病房进行播放，同时日常工作做到入室有宣教，治疗、护理随时有指导，利用一切机会做好宣教工作。由接生助产士负责在产后15-40天打电话进行产后访视，了解产后恢复、母乳喂养情况及督促产妇产后42天来院复诊及计划生育指导。

“准妈妈课堂”计划于20××年1月4日开课，由科室资深的医生、助产士进行授课，授课方式采取讲授演示、问答互动、参观学习等多种方式。并广泛征求意见和建议，以调整授课

内容，满足准爸爸、准妈妈对保健知识的需求。

护士长工作计划的服务满意篇七

20xx年，内科将紧紧围绕“提升服务品牌”这一主题，并结合护理部工作计划，努力做好以下几方面的工作，强护理质量过程控制，确保护理工作安全、有效。

尤其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。

护士长经常检查、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。

从细节上抓起，定期进行护理记录缺陷分析与改进。并将护理记录纳入年度持续质量改进的研究项目。组建持续质量改进小组，研究和讨论护理记录书写规范，通过每月一例复杂病例的学习与考试，使护理记录得到有效的提高。

加强护理安全监控管理，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。20xx年将是接受挑战的一年。20xx年业务完成达137%，如何在这个基础上有所突破，这不仅仅是摆在科主任面前的难题，也是护理所要突破的瓶颈。虽然护士只是陪衬，但我相信：优质温馨的服务定能给科室带来一定的效益。

护士长工作计划的服务满意篇八

作为我院重点科室，在新的一年里，计划从以下几方面加大工作力度，使我院神经内科进一步发展。

扩大细化病种，计划成立专项病门诊及住院病房；如癫痫病，

头痛焦虑，脑血管病，脑肿瘤等等，这样对于扩大病原，统一管理，资源共享等都是有好处的。从长远来看，我科发展空间相当大，单单脑血管病专科我科有待开拓的领域就有卒中单元，卒中康复病房，中医辅助脑血管病针灸理疗康复系列等，这些医疗单元的建立都可以使我科得到新的发展。

目前我科设床位32张，计划增加至50张，可以逐步与脑外科，心理卫生科等科室进行有序的经验交流，具体到我科医疗人员应积极参加其它科室学术会议，进行技术学习，以期在不远的将来能够成立脑系科专科，这对于广大病患可谓极大的福音。创建脑系科监护室，积极为脑系科危重病人提供及时，全面，有效，便捷的专业医疗护理服务。创建脑脊液病理室，为第一时间精确诊断疑难少见病提供权威性的依据，为培养专业人才创造良好的环境。

继续完善学科人才梯队结构，年中科内应有1名副主任医师晋升为主任医师，1名主治医师晋升为副主任医师，另增加住院医师1~2名。培养硕士1~2名等。

对现有副主任医师及主治医师在临床医疗、科研、教学等方面工作中让他们挑重担、压任务，加强他们在基础理论和专业技术理论方面的学习，尽量选送他们外出接受专科进修，参加短期的学术交流，以掌握国内外神经内科的研究、发展动态，参加专项技术学习班。

对于住院医师的培养则立足于院内和科内，重点在于对他们临床基本机能、医学基础理论和临床思维方法、基本功的培养，以加强平时考核，严格从上级医师的教学查房及病例分析等入手，使他们在住院医师培养计划后，能成为一名合格的神内科主治医师。

护理人员的培训以岗位练兵为主，鼓励她们参加护理专业的高等教育本科自学考试，或到医学院校护理专业接受脱产和半脱产的学历教育，选派优秀人员到各著名医院神内科进修。

购入核磁共振，开展神经介入治疗，并购置24小时视频脑电图监测仪、肌电诱发电位仪，购置dsa等设备，以提高神经疾病的诊断、鉴别诊断及治疗水平。

三年内在核心期刊上发表2~3篇。结合tms在神经科领域的应用开展新技术，加强卒中后抑郁治疗的'研究，并结合在职研究生的课题进行深入研究。每年申报课题，引进和推广适宜新技术1~2项。

五年内，引进推广神经康复，利用现代康复技术开展运动治疗、作业治疗、日常生活能力训练、吞咽语言训练、认知能力训练□adl训练及康复功能评定；将高血压、脑出血的治疗系统化；根据脑血管疾病的不同阶段，采用不同配方的治疗等等。

继续加强医疗核心制度学习，加强党建及精神文明建设，强调敬业爱岗，以病人为中心的科室文化建设，增强科室凝聚力。

神经内科是我院的重点科室，相信在院领导的大力支持下，在科室人员的努力下，在新的一年里能够尽善尽美完成计划。

护士长工作计划的服务满意篇九

20xx年即将到来，我们坚持把“以病人为中心”的人文护理理念融入更多实际具体的工作细节。在管理形式上追求“以病人需求为服务导向”，在业务上注重知识更新积极吸纳多学科知识，在队伍建设上强调知法、守法、文明规范服务和为病人营造良好的休养环境，逐步把护理人员培训成为病人健康的管理者、教育者、照料者。特制订20xx年护理工作计划：

一、加强护理管理，提高护理质量，保证医疗安全

- 1、对新护士要行岗前培训，加强责任心，工作中要确定带教老师，重点跟班，减少差错的发生，保障病人就医安全。
- 2、对各科上报的重点病例、有发生医疗纠纷潜在危险的病人，加强督促检查护理工作的落实，做到重点交班，减少了护理缺陷的发生。
- 4、严格执行查对制度，强调二次核对的. 执行到位，杜绝严重差错及事故的发生，在安全的基础上提高护理质量。
- 5、按医院内感染管理标准，严格执行消毒隔离制度与医疗废物管理条例，防止院内感染。
- 6、强化护士长对科室急救仪器及硬件设施的常规意识，平时加强对其性能及安全性检查，及时发现问题及时维修，保持设备完好。
- 7、护理部每月一次护理质量检查，重点检查一个项目，发现问题反馈科室，要求分析原因，提出整改措施，让护理质量得到提高。
- 8、护理部每月召开一次护士长会议，总结本月工作，指出存在的问题，并提出整改措施，然后布置下月工作。

二、加强护理人员在职培训，提高护理人员的专业素质

- 1、加强专业知识的培训，各科每月进行1次业务学习，不断提高护理人员的业务水平。
- 2、巩固护士的基础知识与操作技能，护理部对全院护士进行2次“三基”知识考核和2次护理技术操作考核。
- 3、强化相关知识的学习，护理部定期组织规范语言行为、法律法规、护理制度、医院感染知识及各种护理应急预案的培

训，提升护理人员的综合知识水平。

4、随着护理水平与医疗技术发展的不断提高，选送部分护士外出学习，提高护理人员的素质，优化护理队伍，不断的更新护理知识。

三、继续开展病人满意度调查为了贯彻执行“以病人为中心”的服务理念，了解患者对本院医疗工作的满意度，找出工作中存在的不足，不断改进服务，今年继续行病人满意度的调查工作，旨在提高工作质量、优化医疗服务方案。护理部每月派人住院及门诊病人进行交谈，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，提高病人满意度。

四、加强医德医风的建设，发展人文关怀，构建和谐护患关系彰显以尊重、沟通、人性化服务为内容的人文关怀，才能正确地处理新形势下的各种医患矛盾，有助于构建和谐医患关系。在培养护士日常礼仪的基础上，进一步规范护理操作用语，加强护患沟通技能，教导护士要以真诚为病人服务的态度，去关爱、帮助病人。

五、加强病区管理，使病人有一个舒适的住院环境，有利于健康的恢复

1、地面保持清洁卫生，如走廊、病室、厕所、楼梯整洁。

2、病人床铺上的床单、被褥要做到无污物，定期更换清洗。

3、病室内设施如床、床头柜、窗、风扇等要定期彻底清扫，无垃圾。

4、病房定期消毒，防止院内感染。

5、仪器、用物摆放有序、整洁。

七、树立法律意识，规范护理文件书写严格按照省卫生厅护理文件书写规范要求，护理记录完整、客观。推行使用表格式护理记录，除准确、及时记录病情外，还减少护士书写文书的时间，把更多的时间用在护理病人上。并向上级医院的同行请教，明确怎样才能书写好护理文件，以达标准要求。