

一病一品护理实施方案(通用5篇)

为了确保我们的努力取得实效，就不得不需要事先制定方案，方案是书面计划，具有内容条理清楚、步骤清晰的特点。方案能够帮助到我们很多，所以方案到底该怎么写才好呢？下面是小编精心整理的方案策划范文，欢迎阅读与收藏。

一病一品护理实施方案篇一

1、质量控制小组，要按照长护险服务项目清单和相关服务标准、规范等有关要求，结合护理服务人员执行服务计划的情况以及护理访护评价结果，对护理服务人员进行服务质量的监督。出现服务员违规操作的，服务机构应及时更换护理服务人员，加强服务技能等培训。

2、加强护理安全防范的监督，预估服务项目可能存在的有关安全风险、纠纷预防及相关处置方法、服务对象的疾病可能发生的后果等；护理服务过程中若发生意外事件，应立即启动护理意外事件应急预案。

3、对于居家护理个性化需求服务项目，质量控制小组应对服务机构与服务对象签署的服务协议实施情况进行跟踪督导。

4、根据护理项目、护理时间、服务态度、服务质量等情况，每月形成《长期护理保险护理访护评价报告》，如发现问题，及时将情况汇总上报机构。

5、积极配合机构，迎接上级主管部门的各项质量管理监督及检查。

（长期护理保险）巡查员巡查制度

为了使长护险巡查过程中的工作更趋规范，做到公平合理、按规操作，特制定巡查人员巡查工作制度：

- 1、根据服务员对应服务时间上门巡查，遵守作息时间，不脱岗不离岗。每月做好巡查记录表，在28日之前上交。
2. 巡查中检查长护险基本生活照料服务项目是否服务到位。检查中如有不满意等情况需及时告知服务员，以便及时改正。
- 3、服务员与服务对象如有矛盾，巡查员必须第一时间上门并耐心倾听了解情况后及时上报，如需调换服务对象请及时告知，并同步在手机操作平台上调换。及时关注服务员手机考勤情况。
- 4、服务员在服务过程中有违反考勤制度请及时上报并根据服务员考核制度进行记录扣款。有扣款的，在扣款单上写明扣款原因并让服务员签名。
- 5、巡查中及时了解老人对服务员满意度，对新增老人服务一个月后做满意度调查表。
- 6、根据规定合理安排服务员代班并记录好代班时间、金额、服务员签名，在每月28日之前上交。
- 7、不得以任何理由收受服务员及其服务对象的礼物，不得对服务员及服务对象的个人情况肆意传播，以讹传讹，制造矛盾。
- 8、定期参加工作例会，为服务社年终评优活动提供详细的信息材料。如有下发通知请及时通知到每位服务员。
- 9、巡查员每天上午为巡查时间，下午配合服务社做好相关工作。
- 10、严格遵守国家法律、法规。 11、本制度如在执行过程中遇到原则性问题，则根据实际情况作合理性完善。

一病一品护理实施方案篇二

一、护理管理精细化

1、护理队伍建设：提高护士核心能力。科室共8名护士，已有6名为本科学历，本周期，将鼓励2名专科学历护士进修本科，并鼓励科室4名骨干力量进修护理研究生学历。

2、护士岗位管理：充分体现护士多劳多得的绩效分配方法，根据护士劳动强度、技能风险度、值夜班情况、参与科室管理情况，合理进行绩效分配。根据护士在技能、理论竞赛，护理宣传、公会、团委、党务活动参与情况，工作中无私奉献情况，积极参与科室管理、建设、献计献策等情况，对护士进行评先选优的评比。

3、规章制度落实：积极培训护理人员，认真学习护理核心制度，护理工作流程，护理标准，应急预案，专科护理常规等护理知识。利用相约星期五学习，晨间提问、月理论技能考核等方法，进行严格的护理规章制度的学习和标准化执行性。

4、学习型团队建设：每年科室所有护理人员均按计划要求完成了阅读一种期刊，两本书籍，一篇学习体会，一项护理工作改进意见。达到个别护理人员进行科内或院内交流。通过学习，护理人员要完成每年有学术论文发表，护理新措施的提出，护理工作方法的改进，在院报、院网上发表文章。

化管理重点项目。提升患者满意度。推出在病房设置手机充电盒，每周1排查日，完善专科器械包，制作患者用手术腿套等细化安全措施，保证护理安全。

二、护理业务精细化

1、落实评审标准：科室组织护理人员认真学习三甲医院评审

标准，对每条涉及科室需要达标的条款，进行分析研究，尽最大努力，发动全体护理人员的力量，实施人人有项目，有任务，努力进行标准及条款的落实，并积极达标。

2、业务能力：提升专科护理质量。护士长、护理组长按要求完成年内护理查房活动。全年护理病历讨论及护理会诊认真开展。并以此提高护理专科水平及知识点。护理查房、会诊、病例讨论开展率100%，记录清晰。

3、技术水平：扩展专科技能的提升。培训小儿头皮静脉穿刺技术，小儿术后伤口护理技术。重点推出切实有效地健康指导和护理宣教。包括患者术后提肛运动训练，肠蠕动功能训练。

改等方法监督实施。及时上报数据，各项有创操作成功率达100%。

5、科研论文：结合科室开展的新技术项目，在直肠前突疾病研究方面发表论文□n3级护士每人发表国家级论文1篇。结合新开展的结肠水疗技术，拟申报市级护理技术成果项目1项。

三、护理服务精细化

1、落实评价细则：科室组织护理人员认真学习优质护理服务评价细则，对每条涉及科室需要达标的'条款，进行分析研究，尽最大努力，发动全体护理人员的力量，实施人人有项目，有任务，努力进行标准及条款的落实，并积极达标。

2、品牌科室：打造专科护理特色，创建无痛护理。术中普及微创穿刺，减少静脉创伤穿刺。术后合理指导止痛药的应用。指导正确的排尿、排便方法，减少患者疼痛。

3、满意度：探索超值服务，扩大忠诚患者群，建立优质服务评价机制，加强患者满意度工作。开展院后随访。升华健康

教育内涵，提升患者出院后的自护能力。设计专科疾病患者自我管理宣传册，从饮食、功能锻炼、注意事项、保养方面，鼓励患者自觉、自我管理，达到护理健康教育的目的。在院由护士完成，出院后由患者自我管理，让患者健康的回归社会。做好患者出院随访。做好各种保险知识的讲解和指导。

4、忠诚患者：全面运行优质护理服务及特殊病人质量评价工作。护士长每日访视特殊病人5名，每月科室随访病人总数不低于出院病人总数的50%。提高患者满意度，每月进行满意度问卷调查，开展工休座谈会一次。对患者反应的问题，及时解决，及时整改。并将患者的意见作为精细化管理及创新举措的出发点和参考来源。及时对患者反应的问题进行整改和规范，实现护理服务零投诉。

肛肠科

2017年4月17日

一病一品护理实施方案篇三

（征求意见稿）

第一条（目的和依据）

为建立多层次的社会保障体系，积极应对人口老龄化，不断完善与经济社会发展相协调的社会保障体系，切实解决本市长期失能人员，尤其是失能老人的长期护理问题，不断增加人民群众在共建共享发展中的认同感和幸福感，促进社会经济协调发展，根据《中华人民共和国国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》、《中华人民共和国老年人权益保障法》、《人力资源社会保障部办公厅关于开展长期护理保险制度试点的指导意见》（人社厅发〔2016〕80号）以及《苏州市社会基本医疗保险管理办法》（苏州市人民政府令第138号）

精神，结合我市实际，制订本试点办法。

第二条（长期护理保险定义）

长期护理保险是以社会互助共济方式筹集资金，以经评估达到一定护理需求等级的长期失能人员为保障对象，重点为其解决与基本生活密切相关的医疗护理和基本生活照料等所需费用的社会保险制度。

第三条（指导思想和原则）

列重要讲话精神，通过试点探索建立苏州市长期护理保险制度，培育发展社会化长期护理服务市场，减轻因年老、疾病、伤残等导致失能人员及其家庭长期护理的经济负担，以保障失能人员的基本生活品质，共享苏州经济社会发展成果。

（二）基本原则。坚持以人为本，保障我市失能人员长期生活照料和医疗护理需求。坚持基本保障，保障水平与本市经济社会发展水平和各方承受能力相适应。坚持责任共担，保险制度遵循政府主导、社会参与、权利义务对等原则。坚持机制创新，建立以家庭为主体、社区为依托、机构为辅助的优质长期护理服务体系。坚持统筹协调，实现各类险种间相对独立、功能衔接，协同发展。通过整体设计，分步实施，逐步扩大保障范围和内容，分阶段实现规范机构护理、拓展居家护理以及提供生活照料。

第四条（适用对象）

长期护理保险是强制性社会保险，凡参加苏州市职工基本医疗保险、城乡居民基本医疗保险的参保人员应当参加长期护理保险。试点起步阶段，学生少儿和大学生不参加，以后逐步扩大。

参保人员享受社会基本医疗保险待遇同步享受长期护理保险

待遇。

第五条（资金筹集）

工医保统筹基金结余划转组成，接受企业、单位、慈善机构等社会团体和个人的捐助。其中，个人缴费不高于上年全体常住居民人均可支配收入的0.3%；政府补助不低于个人缴费标准；职工医保统筹基金结余按一定标准划转。具体比例、金额由人社部门会同财政部门确定，报市人民政府同意后执行。

个人缴纳部分，参加职工基本医疗保险的退休人员，由社保经办机构统一从医疗保险个人账户中划转，在职人员按月缴纳；参加我市城乡居民基本医疗保险的人员，在缴纳居民医疗保险费时一并缴纳，其中特殊困难人群参加长期护理保险个人缴费部分均由财政全额补助，个人不需缴纳政府财政补助部分，由财政每年年初一次性划入。社保经办机构按规定标准每年年初从职工医保统筹基金结余中一次性划转。

第六条（待遇享受）

参保人员因年老、疾病、伤残等导致失能，经过一段时间治疗病情稳定后，经评估需要长期护理的，可享受长期护理服务机构提供的服务。试点阶段，先将重度失能人员纳入保障范围。

参保人员在待遇有效期内接受协议服务机构的护理服务，发生的符合规定的床位费、护理服务费、护理设备使用费、护理耗材等护理费用纳入护理保险支付范围，由护理保险基金按标准支付。

护理服务内容包括但不限于清洁照料、睡眠照料、饮食照料、排泄照料、卧位与安全照料、病情观察、心理安慰、管道护理、康复护理及清洁消毒等项目。

属于其他社会保险支付的费用，或应由第三人支付的费用，不纳入长期护理保险支付范围。

第七条（待遇标准）

符合享受待遇条件的人员，属于长期护理保险支付范围及支付标准以内的费用，不设起付线，由长期护理保险基金按比例支付。

（一）在定点医疗机构护理床位接受长期护理服务的，长期护理保险基金支付60%左右，同时使用的符合规定的药品费用可按规定享受基本医疗保险住院待遇。

（二）在定点养老护理机构护理床位接受长期护理服务的，长期护理保险基金支付60%左右。

（三）接受定点服务机构提供上门护理服务的，长期护理保险基金按标准每月限额支付。

支付水平和月度限额根据不同等级由市人社局会同市卫生计生、市民政和市财政部门另行确定。

第八条（基金管理）

补贴。

第九条（等级评估）

按照公开、公正、透明的原则，以需求为导向，建立覆盖全市的护理等级评估标准和第三方评估机制，对符合条件的参保人员的失能程度、疾病状况、照护情况进行综合评估，作为其是否可以享受长期护理保险待遇的依据。建立定期护理需求评估制度。等级评估费用由财政安排专项资金列支。具体评估标准和办法由市人社局、市卫生计生、市民政局和市

财政局部门另行制定。

第十条（服务主体）

本市范围内能够从事长期护理服务的医院、护理院、社区卫生服务中心等医疗机构，各类养老服务机构，通过提供居家护理服务的其他服务机构，均可申请成为长期护理服务机构。长期护理服务机构应当依法成立，配备必要的服务设施、设备和服务人员，能够保证长期护理服务的正常开展。

第十一条（服务人员）

长期护理服务人员应当是受雇（或受聘）于定点长期护理机构的执业护士，以及参加养老护理员（医疗照护）、健康照护等职业培训并考核合格的人员。

第十二条（服务形式）

根据参保人员的护理需求，苏州市长期护理保险服务包括：

（一）医疗机构专护，是指住院定点医疗机构提供专护

病房为参保人提供长期24小时连续护理服务。

（二）养老机构护理，是指医养结合的养老服务机构提供护理床位为入住本机构的参保人提供长期24小时连续护理服务。

（三）居家护理，是指护理服务机构派护理人员到参保人家中提供与基本生活密切相关的医疗护理以及基本生活照料服务。试点起步阶段，选择部分地区作为试点，成熟后逐步推广。

符合条件的参保人可按规定申办上述任一种护理服务形式，享受长期护理保险待遇。

因特殊原因不能接受以上服务的，经评估可以以资金给付形式予以经济补偿。

第十三条（费用结算）

长期护理保险经办机构对定点护理服务机构护理床位符合规定的护理费用，实行床日包干管理等结算方式，按待遇享受人员的评估等级、护理服务形式等因素确定结算标准，定期与定点服务机构结算护理费用。

第十四条（长期护理保险服务管理）

参保人在申请、评估和接受长期护理保险护理服务时，应当出示本人苏州市社会保障·市民卡等，作为享受长期护理保险的凭证。受理机构、评估机构和定点长期护理机构应当对参保人员出示的社会保障卡进行核验。任何个人不得冒用、伪造、变造、出借社会保障卡·市民卡。

第十五条（经办模式）

长期护理保险依托本市社保经办机构进行经办管理。试在确保基金安全和有效监控的前提下，积极探索委托第三方参与长期护理保险经办管理的范围、路径和方法，充分发挥具有资质的商业保险机构等各类社会力量的作用。可将长期护理保险的申报受理、等级评定、费用审核、结算支付、服务管理、信息系统建设与维护等经办管理业务，按照购买服务方式，通过政府招标委托给专业机构经办管理，通过试点为长期护理保险经办管理和运行机制提供经验。建立社保经办机构与第三方管理机构的有效工作衔接机构，确保长期护理保险制度的有效运行。

第十六条（定点护理机构管理）

长期护理服务实行协议管理，由长期护理保险经办机构与长

长期护理服务机构签订服务协议，明确双方的权利义务，约定服务范围、服务标准、支付价格和结算方式，实行分类管理。长期护理服务机构可根据自身情况和工作需要，自愿申请提供护理服务的方式和内容，具体服务内容经协商一致后，在服务协议中进行明确。

护理质量的监督和评价作用。

长期护理保险经办机构按照协议，对定点护理服务机构的服务质量、管理水平、医疗费用控制、价格合理、参保人员满意度等协议执行情况进行日常管理，并根据相关考核办法对定点护理服务机构进行考核。

第十七条（信息管理）

建立长期护理保险信息系统。申请受理、评估机构和定点护理服务机构要按照长期护理保险信息管理的要求配置计算机和网络系统，配备经培训合格、持证上岗、技能与长期护理保险业务相适应的计算机管理人员，实现与长期护理保险信息系统的连接和数据交换。

长期护理保险经办机构信息管理部门负责定点护理服务机构相关软件的变更、测试和验收。定点护理服务机构不得擅自修改相关设置。

第十八条（法律责任）

人力资源和社会保障部门工作人员、长期护理保险经办机构、评估机构及其评估人员、定点长期护理机构及其服务人员、参保人员违反本办法及相关规定，造成长期护理保险基金损失的，依照《社会保险法》和本市有关法律法规处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第十九条（工作要求）

经济发展与社会安定和谐具有重要意义。各级要高度重视，加大推进、管理与监督力度。

（一）加强领导，明确职责分工。充分发挥各级政府对试点工作的支持和促进作用，建立部门联动机制，在组织实施、机构编制、经费投入和人员配置等方面给予积极支持。人社部门负责牵头做好本市长期护理保险的政策制定、组织实施和统一管理工作；财政部门要加大对长期护理保险的财政投入，做好长期护理保险基金使用情况的监督和管理。长期护理保险建立之初，市财政安排信息系统研发建设、运营硬件建设、人才队伍建设等工作的启动资金；民政、老龄部门要做好养老服务政策配套，为长照服务提供政策支持和工作平台；卫生计生部门要配合做好评定标准制定，加强对医疗机构的管理、规范医疗机构的照护服务行为，不断提高护理服务质量；物价部门要做好照护服务市场价格管理工作。各街道（乡镇）、社区（村）要配合做好辖区长期失能人员基础信息管理、待遇申报受理和评定结果公示，以及护理服务机构的日常管理等工作；市保监会、总工会、残联、红十字会、慈善总会等部门按照各自职责协同做好长期护理保险相关管理工作。

各部门要加强沟通协作，强化长期护理保险工作的指导和检查，及时总结、评估试行过程中遇到的问题并及时向市政府报告。

（二）强化监督，确保运行规范。长期护理保险主管部门、经办机构，应依托市人社部门金保工程建立符合长期护理保险特点的经办服务信息系统，严格按照有关法律、法规的要求，建立评定复审机制，加强对基金筹集、评定复审、费用支付等环节的监督管理，防范保险基金欺诈、骗保行为，确保基金安全。

（三）大力发展社会化长期护理服务市场，符合规定的护理

型床位，政府给予建设、运营补贴，鼓励医疗保险定点医疗机构设立符合标准的、独立专业的护理病区及护理床位，鼓励具备条件的卫生院校、培训机构、服务企业通过专项培训及资源整合培养一批专业的照护服务人员，培养具有较高水平的长期护理人员队伍，对符合规定的给予培训补贴和入职补助。推进服务人员持证上岗，提高护理服务质量。从制度和政策上保障护理人员工资、社保等待遇，推进长期护理保险事业发展。

做好长期护理保险与养老保险、医疗保险、工伤保险等其他社会保险制度的衔接，充分发挥各社会保险优势互补作用，提高整体保障水平。做好长期护理保险与困难救助、高龄津贴、失能补贴，以及基层卫生服务和全科医生等制度的衔接，提高对失能老人的保障和服务水平。鼓励商业保险公司开发与长照保险相衔接的商业护理保险，满足参保群众多样化、多层次的照护保障需求。

第二十条（其他）

本意见自2017年 月 日起试行，各县（市）、区可结合本地实际，按照本意见制定具体标准并组织实施。

一病一品护理实施方案篇四

内科四病区在院领导的大力支持下于20xx年8月1日正式组建成立。为加强我科的医疗护理质量管理工作，明确和落实科室工作目标、要求和责任、有效促进我科医疗护理管理制度化、规范化，医疗护理质量稳步提高。我科紧紧围绕等级医院评审实施细则、优质护理服务评价细则（20xx版）的要求，进一步推广优质护理服务工作，做到以病人为中心，深化优质护理服务，提高护理质量，结合我科实际，特制定以下实施方案现：

一、指导思想

1、作为临床基础护理工作的落实者，我们将进一步转移观念，迎接挑战、以积极的心态，扎实的工作投身到创建活动中来，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，保障护理安全，努力为人民群众提供安全、优质、满意的护理服务。

2、我们要统一思想，提高认识，认真学习卫生局及医院有关优质护理服务的“通知”和“活动方案”精神，明确此项活动的主题、要求和目标，才能把活动开展好。

二、活动目标

（一）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）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）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、活动原则

（一）科室自查、行政督导评价相结合

科室定期对照优质护理评价标准进行自查，对照本方案的要求认真加以落实。护理部在科室实施活动和自查的基础上，进行检查指导。

（二）、当前任务与长远建设相结合

1、加强护理专业理论知识培训拓宽知识面，增强护理人员交流技巧，进一步深化实施健康教育。

2、强化实施基础护理工作，积极争取组织护理人员外出进修、考察学习改善服务意识，为我科开展优质护理工作奠定基础。

四、重点内容

（一）建立健全有关规章制度，明确岗位职责

1、深化“以病人为中心”的理念，丰富工作内涵，充实临床护理队伍，加强人力资源管理，完善临床护理质量管理，持续改进质量。高度重视临床护理工作，确保措施落实到位。

2、根据各班工作量，并做好弹性排班，保证日常护理工作顺利完成。

3、根据医院的绩效制度，逐步落实护理人员绩效薪酬分配，提高大家工作的积极性。

（二）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，临床护士必须履行基础护理职责，规范护理行为，改善护理服务，加强科室护理质控管理，确保基础护理落到实处，实现护理质量持续改进。

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，并纳入院务公开，作为向患者公开的内容，引入患者和社会参与评价的机制。

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，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，减少家属陪护，做到陪而不护，提高患者满意度。

（三）深化“以病人为中心”服务理念，做到“三贴近”

1、一切以病人满意为目标，我们要着装规范、整洁、仪表端庄、文明用语、面带微笑、态度和蔼，为患者提供放心、温馨的服务。落实人文关怀，以构建和谐和谐的护患关系。

2、加强护理人员各项基础护理技术规范培训，使大家尽快掌握操作规程，更好地服务于病人。

3、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）调配人力资源，充实临床护士队伍

1、改变护理工作模式，实行责任制整体护理，我科现有病床35张，实际开放25张，分三个责任组，2个小组长，每个责任护士负责6-8张床，为病人提供持续、全程的护理服务，责任组长每天对患者的护理情况进行评估，按护理级别对基础护理措施做出明确规定，制定每日工作重点和每班工作重点。在分工明确的基础上，强调护理责任组之间的协作精神，要

体现团队精神。

2、对护士进行合理分工，分层管理，体现能级对应，合理分工，弹性排班，改革护士分工和排班方式，合理调配护理人员人力资源，制定相关职责。

3、实行an排班方法，弹性排班。工作忙时可加班，闲时可轮休。

（五）规范管理科室仪器、设备、抢救物品等

1、完善科室仪器、设备、抢救物品的使用制度及流程，对可能出现的设备故障，检修有应急预案，对制度及流程、应急预案有培训、考核，使医护人员掌握。

2、成立科室仪器、设备、抢救物品管理小组，定期对仪器、设备、抢救物品进行检查维护并有记录。

（六）培养专科护士，体现专科特色

1、强化科室专科护士培养，建立专科护士培训计划并组织实施。

2、选派护理骨干外出进修学习，回院后带动科室医护开展专科项目及护理。

（七）加强医护团队合作和患者沟通

1、制定科室医疗护理查房制度，定期组织医疗护理查房并有记录。

2、形成“以患者为中心”的合作医疗护理团队，共同围绕患者病情，完成治疗计划，康复促进、健康指导等服务。

20xx年12月19日

一病一品护理实施方案篇五

2016年优质护理服务实施方案

为进一步发展专科护理，使责任护士更好地为血透患者提供连续、全程、优质的护理服务，特制定透析室责任制整体护理工作实施方案。

一、活动目标

在原有的护理模式下落实床边工作制。以患者安全为切入点，提供全程、全面、专业、人性化护理服务。

二、工作任务

以提高护理质量，提高患者满意度为目标，落实护士分层管理，合理调配人力资源，为患者提供连续、满意的护理服务。确保整体护理持续健康发展，真正实现患者满意、社会满意、政府满意的工作目标。

三、相关措施

1、统一思想，提高认识

优质护理服务示范工程是医疗体制改革的重要举措之一，而实行责任制护理是保障这项举措落实的基础。让护士充分了解开展责任制护理，是做好优质护理服务示范工程的前提与保障，是真正把时间还给护士，把护士还给病人的先决条件。

2、加强专业知识学习，拓宽护士的知识面，以利于沟通及宣教

(1) 护士方面：护士长在各个场合利用多种方法，宣传优质护理服务和责任制整体护理，让护士明白为什么要这样做，应该怎么做，工作职责怎么调整，人力是怎么安排的，要树立“我的病人我负责”的思想。让护士通过对病人实施基础护理、密切接触，更充分地了解病情变化，更及时地为治疗提供信息，更好地为病人服务。

1 (2) 病人方面：通过反复的宣传讲解，使病人知道“谁来负责我的血透”，通过优质的护理服务，最大限度降低患者对疾病的恐惧感，使患者得到满意的护理服务。

四、实施步骤

(一) 筹备启动阶段（2016年10月-12月）

1、召开全科医、护会议，深入学习领会卫生部颁发的护理工作的指导性文件及要求；营造良好的工作氛围，动员全体护理人员深化“优质护理服务示范工程”活动。

2、科内制定“优质护理服务示范工程”活动计划，制定并完善相关制度及考核办法。

(二) 组织实施阶段（2017年1月-11月）

1、科内护士全员培训《护士条例》、《基础护理工作规范》、《常用临床护理技术服务规范》和《中医医院中医护理工作指南》以及科内制定的各项规章制度、各班职责、专科护理等。

2、责任护士在接诊时要热情接待，主动介绍。对新来的患者详细介绍血透相关知识、治疗目的、配合事项，解除患者的顾虑；对维持性血透患者主动沟通，答疑解惑，解除患者的疑惑。

3、责任护士在血透过程中密切观察、巡视、监测患者的生命体征，同时为患者提供生活护理，提高患者满意度。

4、简化护理文书，采用透析室护理记录单，床边实时记录，真正实现将时间还给护士、将护士还给患者。充分体现护理的实时、动态、客观。

5、倾听患者的心声，定期进行透析患者满意度调查，及时了解患者的需求和建议，并根据患者的需求不断改进护理工作。

6、患者有特殊情况要电话回访。

血液净化中心将继续延伸优质护理的理念，为透析患者提供温暖的语言服务、精良的技术服务、全程的健康教育管理服务。

（三）总结交流阶段（2017年12月）

2 对科内开展优质护理工作进行总结，树立典型，鼓励先进，宣传和推广好的做法，总结经验，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。

护理部 2016.08.30 3