

# 2023年护理服务计划及实施方案(通用7篇)

为保证事情或工作高起点、高质量、高水平开展，常常需要提前准备一份具体、详细、针对性强的方案，方案是书面计划，是具体行动实施办法细则，步骤等。怎样写方案才更能起到其作用呢？方案应该怎么制定呢？以下是小编给大家介绍的方案范文的相关内容，希望对大家有所帮助。

## 护理服务计划及实施方案篇一

20xx年优质护理服务工作是在xx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年推广“优质护理服务”工作计划：

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。

在新增加icu□nicu□儿科一、内科二、妇科二、骨科二六个护理单元开展优质护理服务，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。

### (一)修订各种制度、标准

按照二级综合医院评审标准，进一步健全完善《护理核心制度》、《危重病人护理常规》、《护士岗位职责》、《临床护理技术操作常见并发症的预防与处理规范》《专科护理常

规》，每一位护理人员印发《护士实用手册》，并组织各级护理人员培训学习，各病区护士长及护理人员必须增强主动服务意识，提高执行能力，使规章制度落到实处。

## (二)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“三级三严”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。每季度综合学习内容考试一次，1人不合格扣科室综合质量考核分1分。

2、提高临床护士的实际工作能力，培训专科护理骨干，重点加强重症医学科、血液透析，消毒供应中心等重点专科护士的培训，培训结束后，在全院组织学习培训内容。

3、加强护理专业技术操作培训。建立培训机制，按照护理部所规定的16个项目，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，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，护理部制定了《病区护士长周计划安排》，并组织培训，严格按照pdca循环管理模式进行护理质量管理与持续改进。

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。护理部计划5月份开展护理礼仪表演和演讲竞赛，从而提高全院护理人员的礼仪规范和服务水平。

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。

7、注重收集护理服务需求信息，护理部和科室每月组织部分护士长和优质护理服务小组长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，同时通过患者满意度调查收集优质护理服务最满意护士，科室每月、护理部每季度评选优质护理服务明星护士，对护士工作给予激励，调动她们的工作积极性。

8、在全院临床科室开展优质护理服务，每季度评选“明星护士”，将人性化服务理念作为一切工作的准则，以星级护士评选活动为契机，解决我院服务过程中的薄弱环节，增强主动服务意识，规范护理服务，提高护理服务质量和水平，促进我院护理文化建设。

9、细节决定成败，抓好护理服务细节，提供细微的人性化服务，是我院优质护理服务试点工作的一项指导原则，我们力图将“以人为本”、“以病人为中心”的护理理念贯穿于工作的方方面面。

(1)规范护士职业用语和行为举止。

如入院病人接待、电话接待、各项操作、床边交接班和出院病人用语等。病人入院护士主动起立、主动问候、主动将病人领至床边；交班时不直接称呼床号，而是称呼“爷爷”、“奶奶”、“叔叔”、“阿姨”等，让病人感受到温馨的规范的护理服务。

(2)实行形式多样的健康教育。

(3)实行“四声”服务。

病人询问有迎声;护理操作有解释声;住院期间有宣教声;服务不足有抱歉声。要求所有护士做到不冷漠家属、不和家属发生争执、不拒绝家属合理要求、不对家属说“我不知道，我不清楚”。

#### (4) 开展预约出院服务。

出院患者由护士全程办理各项手续，包括：办理出院手续、打印清单、协调复印病历、诊断证明书的办理、协调办理新型农村合作医疗的报销等，做好出院指导护送患者出病区。

#### (5) 开展特色护理服务。

各个试点病房根据专科特色为患者提供特色服务，为护理工作锦上添花。如□icu□nicu24小时无陪护护理模式、消毒隔离产房新生儿洗浴的开展，妇产科□nicu新生儿油浴的应用、消毒供应中心的下收下送、中医科、骨科根据患者不同的康复需求，给予特色中药足浴;内科将饮食指导做成图文并茂的画册，易于患者理解并掌握等。

### (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、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整改，在每月的护士长工作例会上进行总结;每月组织部分护士长及科室优质护理责

任小组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。

#### (四)、夯实基础护理

切实做好基础护理，及时准确的监测生命体征和观察病情，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，勤巡视输液病人，善于观察病人发现问题及时解决，按级别护理落实口腔护理，会阴护理，床上洗头、洗脚、剪指甲等。在每月护士长例会上对基础护理做的好的科室给予表扬。对基础护理差的科室护理部组织护士长带领小组长到好的科室参观学习。

#### (五)、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。

2、优质护理服务病区设立责任组长2--3名、每组责任护士3--4名，每名责任护士护理不超过7名病人。患者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均由责任护士为患者提供。全面履行护士职责。整合基础护理，切实做好优质护理服务。

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、临床护理服务充分体现专科特色，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。

#### (六)定期满意度调查

1、每月参加科室工休座谈会，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，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、推诿等现象发生，决不允许与病人发生争吵。

### (七)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次的宣教，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、特殊饮食制作成不同的卡片，针对不同的病情选择适用的卡片，向病人做详细的讲解。

2、集体宣教每周举行2次，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、安全防护等。

### (八)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，依据责任护士出勤率、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、护士根据考核标准以得分高低进行绩效考核。

5、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。

## 护理服务计划及实施方案篇二

### 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。

一、指导思想：我科将以科学发展观为指导，深化“以病人为中心”的服务理念，以“二甲复审”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，以病人的要求为工作起点，以病人满意度为工作终点，全面落实以病人为中心的各项护理工作。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。继续完善修订质控检查标准与方法，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。

#### 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，内容包括中西医基础理论、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。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) 加强护士礼仪规范学习。

(5) 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、压疮等，建立并完善护理流程及管理评价程序。抓住护士交\*、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。

### 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。

### 5、严格落实责任制整体护理

(1) 优质护理病区实行弹性排班。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名、责任护士3名，每名责任护士护理10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)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。

## 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争吵。

6、加强患者健康教育：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。建立护理人员的绩效考核登记，依据责任护士出勤率、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。

为确保这一优质服务的实施：我们科室主要从三方面做起

一科学管理强素质：妇产科工作复杂繁重，风险较大，特别是产科\*两条生命掌握在我们医务人员中。为给患者提供安全满意的服务，我们妇产科实施了科学管理，把制度建设及其贯彻落实工作牢牢抓在手上，通过每天的\*，使每天的工作有条不紊的进行。我觉得妇产科是一支敬业奉献的团队，管理

出素质，出成绩，以制度管人，以制度调动人的积极性，使科室工作顺利进行，得到社会的认可。

二优质服务树形象：医院应给病人信任感、安全感、亲切感，有了这“三感”服务质量就在其中了。但这三感离不开高质量的技术和周到细致的服务。近几年，科室在医院的支持下，先后派医务人员外出进修学习，同时积极联系专家来我院讲学，会诊，指导。对我们年轻医务人员传、帮、带，使我们的技术水平不断提高，给病人减轻了不少痛苦，科室对新技术高度重视，科主任以身作则，孜孜以求，不断学习新技术。

三亲情服务暖人心：优质的服务更是让患者获得信任感、安全感、亲切感的基础。我们坚持在医务人员中开展“假如我是一名患者”的换位思考，并从规范的言语和亲人般的行为做起，通过我们的优质服务让患者感到的是温馨提示、知情告知，而不是刚硬条款；听到的是亲切问候、和蔼解释，而不是“生、冷、硬、顶”。

我一直都觉得非常骄傲和自豪，因为我的工作迎接新生命的到来，双手托起的是明天的希望，祖国的花朵。看着一个个活泼可爱的小天使的降临，内心会感到无比的喜悦。产房的工作极富有挑战性，我们面对的是即将成为母亲的人，我们必须严密观察产程，确保新生儿顺利安全的到来，容不得我们半点疏忽。在分娩过程中经常会碰到突发状况，也让我们心理紧张，另一方面也挺危险，因为我们常接触血液，不小心就有可能感染上传染病。尽管我们的工作很脏很累，但付出的汗水会得到回报，当我们听到新生儿来到世上那第一声有力的啼哭，看到一个又一个的家庭快乐的从这里走出去，我们心里是充满幸福的，生命带给了我们无限的感动。“优质服务”，进一步拉近了我们与患者之间的距离，并在社会中得到了人们的一致好评。

## 护理服务计划及实施方案篇三

为进一步落实责任制整体护理，推进优质护理服务工作持续、深入开展，深化专业内涵建设，提升临床护理质量，充分调动我院护士队伍积极性，特制定工作计划如下。

20xx年修定的护理文件有：护理常规、危重症护理常规、护理工作制度与岗位职责、护理技术规范、护理安全管理措施及工作流程，在去年培训的基础上，我院将继续进行有计划的院级及科室的培训，考核，护理部督促落实，定期检查护理人员掌握情况，发现问题及时解决。

1、严格落实分层培训，提高临床护士的实际工作能力及专业技术水平；根据自治区专科护士培训计划有序安排培训，培训专科护理骨干，培养专科护理人才。

2、有计划选派护理骨干及护士长到先进医院轮流进修、参观学习；积极组织护士长参加各级护理质控中心及院级的各项管理培训活动，带动医院的整体护理管理水平。

1、利用健康教育手册，责任护士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、用药等，选择适当的方式，向病人做具有蒙中医特色的健康宣教。

2、科室每周举行1—2次集体宣教，内容涉及疾病的自我预防、用药的注意事项、家庭急救常识、安全防护等。

(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。

(2) 强化护理安全核心制度及各种护理操作规范、流程、常规的落实，九月份“护理质量安全月”活动中重点突出此项工作。

(3) 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不良事件的原因分析讨论，分析发生原因，吸取经验教训，提出防范与改进措施。

(4) 加强科室管理。对科室在病房管理、基础护理、护理安全、护理文书书写、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，对存在问题限期整改。

1、切实做好基础护理。保持病床整洁、无异味、无污迹，物品摆设整齐规范，使病人舒适；正确执行医嘱，勤巡视病人，认真观察病情，发现问题及时解决，确保患者安全。

2、各病区全面落实责任制护理，责任护士全面负责患者从入院到出院的各项治疗、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、优质的护理服务。

3、全面履行护士职责。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专科特色，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。

不断完善门急诊、手术室、辅助科室优质护理服务内涵建设，全院病房实施常态化优质护理服务模式，积极开展延伸服务，老年社区服务部计划继续对社区65周岁以上老年人建立健康档案、老年保健知识讲座、精神卫生科的“精神卫生日”宣

传活动，结合企划科系列宣传活动，把专科健康教育讲座延伸到社区、家庭，为患者提供用药指导、健康教育、慢病管理等服务。

(1) 科室每月召开工休座谈，听取患者对优质护理工作的意见和建议。

(2) 护理部每月进行患者满意度调查，内容包括护士的操作技术、仪容仪表、健康宣教及医院环境等，根据患者服务部及护理部调查结果，对于普遍反映好的方面，进行全院推广，对于患者不满意的方面，制定整改措施，及时反馈科室并限期整改。

(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，分配向临床一线护士倾斜，调动广大护士积极性。

(3) 建立护理人员的绩效考核登记，依据责任护士出勤率、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。

(4) 护士根据考核标准以得分高低进行绩效考核。

(5) 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。

## **护理服务计划及实施方案篇四**

我科将以科学发展观为指导，深化“以病人为中心”的服务理念，以“二甲复审”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。

以患者满意为总体目标，夯实基础，巩固成果，以病人的要求为工作起点，以病人满意度为工作终点，全面落实以病人为中心的各项护理工作。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。继续完善修订质控检查标准与方法，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。

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，内容包括中西医基础理论、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。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) 加强护士礼仪规范学习。

(5) 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、压疮等，建立并完善护理流程及管理评价程序。抓住护士交替、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。

#### 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。

#### 5、严格落实责任制整体护理

(1) 优质护理病区实行弹性排班。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名、责任护士3名，每名责任护士护理10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) 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、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。

7、加强患者健康教育：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。建立护理人员的绩效考核登记，依据责任护士出勤率、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。

## 护理服务计划及实施方案篇五

患者满意度达到x%□特护、一级护理合格率达到x%(x分合格)；  
优质护理合格率达到x%(x分合格)；病区健康教育覆盖率x%□  
出院患者随访大于出院总数的x%□

1、实行责任制整体护理□apn排班与弹性排班相结合，责任护士全面负责分管病人，实行能级对应，每名责任护士负责一定数量的患者，为患者提供全面、全程、连续的护理服务。

2、继续开展适合各专科特色的护理服务：在总结、分析20xx年存在问题的基础上，各科在年初制定专科护理特色服务项目，细化专科特色服务方案、措施，并认真落实，体现“一科一特色”。护理部对各科特色服务开展情况采取定期与随机督查，现场指导，提高优质护理服务质量。

3、各科优质护理服务病区，结合专科特点，对患者开展个性化的健康教育，促进患者康复。

- 4、继续开展护理品管圈活动，对申报的第x批品管圈进行集中培训，指导和督查品管活动情况，科学解决临床护理问题，提升护理管理水平，推动优质护理的深入开展。
- 5、静脉输液治疗小组按计划组织活动，定期进行静脉输液质量检查与指导，保证静脉输液规范及护理安全。
- 6、进一步完善护理管理信息，利用信息化管理平台，完成各种高危上报、护理不良事件上报分析、护理工作量汇总、护理质控及护理电子病历等，提高护理工作效率。
- 7、选派护理骨干参加安徽省专科护士、中华护理学会专科护士培训，并再次进行xx省专科护士培训基地申报；选派xx人次护士长、护理骨干参加各级护理管理培训，提高护理管理能力。
- 8、成立门诊护理中心，设立伤口造口、糖尿病及picc专科门诊，拓展护理专科服务领域。
- 9、在原有“护士”评选的基础上，通过在全院范围内开展5s服务优秀护理团队评选活动，护理部将制定严格的考评标准及考评办法，评选优秀的护理团队：“病人最满意的团队”、“技术最精湛的团队”等通过此项活动来激发护理人员对职业自豪和追求，同时也激发了她们的工作热情。
- 10、开展第x届护士创新技能大赛，激发护士的创新意识，提高护士创新能力。
- 11、定期对优质护理示范病房进行满意度测评，将存在的问题及时反馈、改进，不断提高患者、护理人员的总体满意度。
- 12、继续落实对出院患者的随访，将常规随访、专科随访相结合，关注患者身心健康，做好心理支持、沟通和健康指导等。

13、实行护理部垂直管理，完善绩效考核方案和激励机制。做到多劳多得，优劳优酬，充分调动护士积极性。

14、继续落实支持保障措施。关心护士的身心健康，改善护士的工作条件，建立健全支持保障系统，减少病房护士从事非护理工作，形成全院各部门服务于临床的格局，提高护理工作效率。

15、继续加强探视制度的落实，采取探视，医院电子门禁系统，控制陪护数量，创造温馨、安静、安全、舒适的就医环境。

## 护理服务计划及实施方案篇六

- 1、基础护理合格率100%。
- 2、急救物品完好率100%。
- 3、基础护理理论知识及护理技术操作考核成绩达标。
- 4、重病人护理合格率100%。
- 5、护理文件书写合格率。
- 6、控制成本，提高收益。
- 7、护理人员“三基考核合格率达100%。
- 8、病人对护理工作满意度为95%。
- 9、严格无菌操作，做到一人一针一管一用。
- 10、常规器械消毒灭菌合格率100%。
- 11、全年护理事故发生率为零。

12、静脉穿刺成功率95%。

13、院内压疮发生次数为零(除不可避免压疮)。

## 二、主要任务

### (一)确保目标实现，加强护理管理

严格执行各项规章制度，使护士们养成良好的行为习惯从而使科室形成一种良好的风气，以利于科室长远发展。

### (二)创新服务理念，发展和升华优质护理服务内涵

1、继续开展优质护理服务，创造“三满意”工程。

2、建立平等、博爱、和谐、互助的优质护理模式病房。

3、以病人的需要、方便、应答、满意作为病房优质服务工作的切入点。

4、做到“五主动”、“四个不”。热心接待要做到：主动起立、接物、问候、自我介绍、入院介绍；耐心解释要做到：不直呼床号、对询问不说不知道、对难办的事不说不行、患者有主诉不说没事。

5、注重收集护理服务需求信息，收集整理通过了解回访意见，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，经常听取医生的意见及时的提出改进措施，调动护士的工作积极性，从思想上，行动上做到真正的主动服务。把“用心服务，创造感动”的服务理念运用到实际工作中。

6、深化亲情服务，提高服务质量。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。

### (三)加强专科内涵建设，提高专科护理质量

- 1、重视每月的业务学习、护理查房。充分发挥专科护士的作用，每月举行一次专科知识讲座。
- 2、简化晨间集体交班，强化床头交班内容。利用床头交接班时间，护士长及资深护士对一级护理及危重症病人所存在的护理问题进行床旁专科理论知识讲解，并采取有效干预措施。
- 3、督促护理人员认真执行护理常规，护理制度，护理操作规程和病情观察，定期进行急救技术演练，使每位护士都能掌握急救药品及器材的使用。

### (四)加强重点环节管理，确保护理安全，杜绝差错、事故

- 1、急救物品药品完好率100%。
- 2、质控人员每周对全科的仪器进行保养充电，每一位护士都必须知道各种仪器的使用和放置的位置。
- 3、抓好护理人员的环节监控;病人的环节监控;时间的环节监控和护理操作的环节监控。
- 4、发挥科内质控小组作用，节假日、双休日、工作繁忙、易疲劳时间、交接班时均能保证护理主管在岗进行质控。确保护理安全。
- 5、药品的管理：
  - 1)定期清点药品，防止积压、变质，发现有沉淀、变色、过期、标签模糊等药品及时报废处理。
  - 2)建立适量的药品基数，根据科室常规用药情况备药，做到既保证临床用药需要，又避免积压。建立贵重药品交接记录本，做到班班交接，账物相符，确保使用需要。

6、严格执行查对制度，强调二次核对的执行到位，加强安全管理责任，杜绝严重差错及事故的发生。在安全的基础上提高我们的护理质量。

#### (五)加强院感知识培训，预防和控制院内感染的发生

- 1、每月进行一次院感知识学习，加强换药室监管力度。
- 2、无菌物品与非无菌物品分开放置，使用后的无菌物品及时注明开启时间，定期消毒；每日由负责上治疗班的护士进行物品的检查与消毒工作。
- 3、对于医疗垃圾分开放置，每日由当班护士在下班前进行检查，并督促护工进行垃圾的日产日清工作；有消毒监控护士定期进行科室的宣教工作。
- 4、消毒液的浓度监测、空气培养、物表培养等，由消毒监控护士负责，并及时记录。护士长不定期监督检查结果，对于出现不合格检查结果，及时制定出相关护理措施，以确保护理安全。

## 护理服务计划及实施方案篇七

xx年优质护理服务工作是在去年开展“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“二甲复审”为契机，提升服务水平，持续改进护理质量，以严谨态度抓好每项护理工作的全程质量管理，即基础质量、环节质量、终末质量，其中环节质量是重点，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xx年“优质护理服务”工作计划。

我科将以科学发展观为指导，深化“以病人为中心”的服务理念，以“二甲复审”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。

以患者满意为总体目标，夯实基础，巩固成果，以病人的要求为工作起点，以病人满意度为工作终点，全面落实以病人为中心的各项护理工作。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。继续完善修订质控检查标准与方法，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。

## 2、全面提升职业素质、优化护理服务

(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。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) 加强护士礼仪规范学习。

(5) 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、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。

#### 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)优质护理病区实行弹性排班。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名、责任护士3名，每名责任护士护理10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。

#### 优质护理服务心得体会

#### “优质护理服务示范工程”活动方案