# 眼耳鼻喉科优质护理服工作计划3篇

来源：网络 作者：春暖花香 更新时间：2024-08-02

*提高思想政治素质，钻研文化科学、专业实践和管理科学知识，加强护理管理工作的科学化、规范化。本站精心为大家整理了，希望对你有帮助。　　眼耳鼻喉科优质护理服工作计划1>　　一、 护理质量与安全　　1、 调整工作流程，结合医院及护理部的相关规定，...*

提高思想政治素质，钻研文化科学、专业实践和管理科学知识，加强护理管理工作的科学化、规范化。本站精心为大家整理了，希望对你有帮助。[\_TAG\_h2]　　眼耳鼻喉科优质护理服工作计划1

>　　一、 护理质量与安全

　　1、 调整工作流程，结合医院及护理部的相关规定，对因信息化对接导致的科室流程的调整给予固化，并进行动态的调整

　　2、 医护有效沟通：SBAR 沟通模式在202\_年眼科术后眼压高患者及鼻部术后疼痛患者中给予了明确的规范，202\_年度，将对眼、耳鼻喉患者常见术后不适症状的医护沟通给予明确规范;

　　3、 继续使用品管圈、PDCA 等科学的管理方法，对科室目前的工作进行排查，对急需改进的工作进行按步骤有计划的整改，并达到有效改善的目标。

>　　二、 患者服务

　　1、 健康教育始于患者需求：对健康教育进行分类，根据患者是初次(再)入院患者、学习的意愿及能力等分层次按需求给予宣教，保障宣教效果;统一宣教程序与内容，杜绝入院后即可的填鸭式宣教;

　　2、 调整工作流程，打破现有护理分组格局，保障弹性排班：根据科室患者人数，将责任制护士分为1~5组，减少护士分管患者人数;将治疗岗位调整为睡眠监测+治疗岗位，主要负责睡眠障碍中心相关业务及科室药品、器械、物品管理等，将部分药品配置与执行工作交由专业护士执行，减少交接班的步骤;

　　3、 自行设计并打印五官科住院须知，将患者最为关心的问题以书面的形式给予简单告知，减少不必要的不满。

　　>三、 护理亚专业的发展

　　1、 眼科护理方面：相对固定眼科专业的护理人员给予分层次、按计划培训眼科专科检查设施的使用及结果的阅读，专业的进行患者病情观察、医护沟通及健康指导;眼科责任护士在掌握常见疾病通用护理的基础上，分别对不同亚专业通过查房、授课、手术观摩、参加学术会议等方式给予有针对性深入学习，加深专科知识的掌握及临床新进展的开展;外派资深护理人员参加国内先进医院的进修学习;

　　2、 耳鼻喉科护理方面：安排相对固定耳鼻喉专业的资深 ， 护理人员参加国内或省内先进的医院进修学习头颈外科术后护理，提升患者手术后护理效果;随着睡眠障碍中心监测、治疗的不断扩展，护理人员在呼吸机的使用与管理、睡眠监测导联的连接与观察等方面给予不断培训与考核，力争本年度全部护理人员掌握连线及呼吸机管理流程;

　　3、 完善眼科和耳鼻喉科信息化的护理宣教内容，从患者入院评估—治疗(药物/手术/器械)—健康指导—康复出院的整个过程中，依靠信息化的完善给予个性化的护理计划，提供有实际意义的整体护理。

**眼耳鼻喉科优质护理服工作计划2**

>　　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。

**眼耳鼻喉科优质护理服工作计划3**

　　202\_年，在总结上一年度开展“优质护理服务”活动经验的基础上，为进一步深化护理工作内涵，提升护理服务水平，持续改进护理质量，努力为患者提供连续性、无缝隙、优质周到的护理服务。特制定202\_年“优质护理服务”工作计划：

>　　一、树立指导思想，明确工作目标

    我科根据医院“以患者为中心”，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。把患者的呼声作为第一信号，把患者的需要作为第一需要，把患者的利益作为第一考虑，把患者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、急危重患者、卧床患者，有发生医疗纠纷潜在危险的患者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。患者的环节管理：建立并完善对患者转运、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)根据科室患者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，以达到保质保量为患者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，依据患者病情、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，加强巡视患者，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。把患者的满意作为工作的最终目标，尽可能的为患者提供方便。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，保障患者的就医安全。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！