# 2025年儿科优质护理工作计划(19篇)

来源：网络 作者：玄霄绝艳 更新时间：2025-02-17

*儿科优质护理工作计划一深入贯彻落实医药卫生体制改革总体部署和20\_年全国卫生工作会议精神，认真实践科学发展观，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，保障医疗安全，努力为人民群众提供安全、...*

**儿科优质护理工作计划一**

深入贯彻落实医药卫生体制改革总体部署和20\_年全国卫生工作会议精神，认真实践科学发展观，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，保障医疗安全，努力为人民群众提供安全、优质、满意的护理服务。

利用2年左右的时间，通过开展以患者满意、社会满意、政府满意为目标的\"示范工程\"活动，到20\_年底，在全国范围内创建100所\"优质护理服务示范医院\"、300个\"优质护理服务示范病房\"和600名\"优质护理服务先进个人\"、通过20\_年的工作，以点带面，在总结经验的基础上于20\_年进一步推广。

\"示范工程\"活动的目标是：

（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的民生工程，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。

全国各级各类医院，重点是公立医院。

活动主题：\"夯实基础护理，提供满意服务\"、

（一）\"示范工程\"活动与\"医疗质量万里行\"活动相结合。

各省级卫生行政部门要结合\"20\_年医疗质量万里行\"活动，按照本方案有关要求，加大基础护理所占比重，组织开展辖区内\"示范工程\"活动。

（二）医院自查、行政督导和社会评价相结合。

医院对临床护理服务薄弱环节进行自查，对照本方案有关要求认真加以落实。省级卫生行政部门在医院实施活动和自查基础上，对辖区内医院进行检查指导。卫生部适时对各省（区、市）\"示范工程\"开展情况进行抽查、暗访，通过设立公开电话、电子信箱等，广泛收集社会意见，引入患者和社会参与评价的机制。

（三）当前任务与长远建设相结合。

在20\_年\"示范工程\"活动的基础上，不断总结经验，逐步探索和完善适合我国国情的医院护理管理制度，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。

各级各类医院要进一步贯彻落实《护士条例》，认真贯彻执行《卫生部关于加强医院临床护理工作的通知》、《综合医院分级护理指导原则（试行）》、《住院患者基础护理服务项目（试行）》、《基础护理服务工作规范》和《常用临床护理技术服务规范》的要求，切实加强护理管理，规范护理服务，落实护理工作，夯实基础护理。重点做好以下16项工作：

（一）建立健全有关规章制度，明确岗位职责。

1、建立健全临床护理工作规章制度、疾病护理常规和临床护理服务规范、标准。

2、建立护士岗位责任制，制定并落实各级各类护士的岗位职责和工作标准，规范临床护理执业行为。

3、建立护士绩效考核制度，根据护士完成临床护理工作的数量、质量以及住院患者满意度，将考核结果与护士的晋升、评优相结合。

（二）切实落实基础护理职责，改善护理服务。

4、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。

5、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。

6、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。

7、为患者提供满意的护理服务，扭转由患者家属或家属自聘护工承担患者生活护理的局面，减轻患者负担。

（三）深化\"以病人为中心\"理念，丰富工作内涵。

8、将\"以病人为中心\"的护理理念和人文关怀融入到对患者的护理服务中，在提供基础护理服务和专业技术服务的同时，加强与患者的沟通交流，为患者提供人性化护理服务。

9、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）充实临床护士队伍，加强人力资源管理。

10、医院充实临床一线护士队伍，最大限度地保障临床护理岗位的护士配置，医院临床一线护士占护士总数的比例不低于95%、

11、医院结合实际，探索实施护士的分层级管理，采用以临床护理工作量为基础的护士人力配置方法，并依据岗位职责、工作量和专业技术要求等要素实施弹性的护士人力调配。

（五）完善临床护理质量管理，持续改进质量。

12、完善临床护理质量考核标准，进一步细化和量化考核指标，保证护理工作的落实，能够让患者得到实惠。

13、护理管理部门与临床科室建立落实基础护理的责任制，按层级建立各级护理管理人员和临床护士的质量考核制度，将经常性检查和定期考核相结合，并将检查和考核结果作为护士个人和部门奖惩、评优的依据，持续改进护理质量。

14、取消不必要的护理文件书写，简化护理文书，鼓励医院结合实际，采用表格化护理文书，临床护士每天书写护理文书时间原则上不超过半小时。

（六）高度重视临床护理工作，保障措施到位。

15、医院领导要高度重视临床护理工作，把这项工作作为医院\"抓服务、树形象\"的重要契机，明确和落实医院各有关部门的职责分工，形成全院共同的工作目标，在全院营造良好工作氛围，调动广大护士积极性。

16、医院要切实履行领导责任，加强有关部门团结协作，加大经费投入，提高护士福利待遇，向临床一线倾斜，实行同工同酬，调动各方面力量为全面加强临床护理、落实基础护理工作提供便利条件和有力保障。

（一）筹备启动阶段（20\_年1月）。

省级卫生行政部门根据本方案和实际情况，制定本辖区具体实施方案，落实各项工作措施，做好宣传发动工作，调动医院和广大护士积极性，使其主动参加到活动中来。各省制定的具体实施方案于20\_年2月8日前上报我部医政司。

（二）组织实施阶段（20\_年2月-11月）。

省级卫生行政部门和各级各类医院按照有关文件要求，积极推进\"示范工程\"活动，省级卫生行政部门组织对辖区内医院活动开展情况进行指导检查，卫生部将在全国范围内确定40-45所重点联系医院，开展改善护理服务试点工作并进行指导。

（三）总结交流阶段（20\_年12月）。

卫生部将对各省实施\"示范工程\"的医院进行阶段性总结，对患者和社会反映好，提供优质护理服务并能发挥示范作用的医院、病房及个人进行表彰。

卫生部组织召开现场交流会，组织各地区、各医院间交流经验、总结工作，宣传和推广好的做法和经验。同时，研究部署20\_年\"示范工程\"活动，逐步建立护理质量管理持续改进的长效机制。

（一）提高思想认识，加强组织领导。

各级卫生行政部门和各级各类医院要统一思想，从深化医药卫生体制改革和维护广大人民群众健康权益的高度，充分认识加强临床护理工作的重要性和紧迫性，切实加强组织领导，克服工作中的困难，坚定信心，做好宣传发动工作，确保各项工作取得实效。

（二）认真贯彻落实，扎实稳步推进。

各级各类医院要认真贯彻落实有关文件精神，明确职责、周密部署，鼓励医院结合自身实际，创造性地开展工作，探索建立长效机制，发扬求真务实的工作作风，真抓实干，同时认真、全面地开展自查自建，推动各项工作扎实稳步开展，持续改进临床护理工作。

（三）加强指导检查，确保取得实效。

卫生行政部门适时开展指导检查，检查组要注重患者对护理服务的感受和评价，避免\"走过场\"、通过指导检查，切实加强临床护理工作，落实基础护理，改善临床护理服务，提升患者满意度。

**儿科优质护理工作计划二**

20\_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20\_019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

（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、圧疮等，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

（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。

**儿科优质护理工作计划三**

20\_年优质护理服务工作是在x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x年“优质护理服务”工作计划。

组织科室护理人员学习创建优质护理示范岗活动的相关文件，收集全国各地创优的先进经验及宣传资料，使大家认识创优的目的、意义、活动方案和具体措施，做好科内动员及培训工作，并组织讨论，制定具体的创优措施，牢固树立“以病人为中心”的服务理念，将优质护理服务作为提高护理质量，和谐护患关系的突破口，充分调动护士工作的积极性，提高护士责任感与使命感，用心构筑“优质示范病房”。

配合护理部修订护理工作制度，修订完善各项护理常规，力求各项制度、规定、流程符合示范岗的要求，并落实各项制度及规定，日常工作中遵循工作流程。设计各种“温馨提示”牌，美化病区环境，修订入院须知及各种协议书，针对精神科护理管理的特点，做好安全护理工作，对患者进行护理风险评估，全面评估患者病情，有特殊交代的患者标志鲜明，落实患者安全目标，减少不良事件发生。设计床头卡，记录患者的相关信息，便于护士掌握病情，对患者进行分级管理，患者的护理级别与病情相符，优质护理服务与医院环境整治及护理部9s管理的活动相结合，加强对病区环境的整顿，为患者创造安静、整洁、安全、温馨、有序的病房环境。

责任护士要全面履行护理职责，每个护士均负责一定数量的患者，每名患者均有相应固定的责任护士对其负责，为患者提供整体护理服务，密切观察患者病情，及时与医生沟通，随时与患者沟通，对患者开展个体化全程的健康教育，帮助患者认识疾病，恢复自知力，提供支持性的心理护理，做好患者的基础护理，临床护理服务充分体现精神科专科特色，开展丰富多彩的工娱、运动、作业治疗，每周二次进行人际交往训练、放松训练、心理游戏等团体治疗，促进患者社会功能的恢复。继续实行半开放的管理模式，完善开放管理的各项制度，保障患者安全，促进精神疾病患者的康复，体现人性化的护理关怀，以特色服务理念指导护理行为。

因为本病区实行的是半开放与全开放相结合的管理模式，而收住的病种都是以抑郁症为主的精神疾病患者，所以病房有许多家属陪护，首先根据患者病情情况确定是否陪护，尽量做到不陪或者短暂的陪护，一旦病情稳定及时予以停陪护，力求家属陪护比例降低。再是加强陪护家属的管理和教育，定期召开家属会议及工休座谈会，对家属进行疾病有关知识讲座，了解家属需求，解答疑问，提供健康指导，提升家属照顾患者的能力。加强与患者及家属的沟通，护理人员必须以爱心、耐心、细心、责任心满足精神疾病患者的需求，提高患者及家属的满意度，努力做到患者满意、医院满意、社会满意。让患者在温馨服务、细节服务、亲情服务的护理环境中重获健康，让每一个护士成为精神疾病患者的“阳光天使”。

对病区护理人员的工作职责重新进行修订，科学安排各班工作职责，细化各班的工作流程，查找薄弱环节，明确护理分工，改革护理工作模式，根据护理人员的情况能级对应进行工作，力求新的职责更实用和科学，根据工作量的实际情况合理安排护理人员，实行弹性排班，加强节假日排班，保障护理工作顺利进行，把优质护理贯穿于临床护理之中。护理服务明星每季度评选一次，并在科内上墙公示。

**儿科优质护理工作计划四**

20xx年是我院克难提速、推进内涵建设的关键年，护理部将紧紧抓住“二级综合医院评审”这一契机，围绕医院总体发展目标，努力做好以下工作：

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。

四、构建护理质量管理新体系

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。

总之，我们要明确，质量是做出来的，而不是等来的。我们不能等资源、等人力、等条件、等机会，而要和其他的质量部门合作，如护理质量信息与病案、质控的合作等等，以促进质量管理，提升护理质量。

**儿科优质护理工作计划五**

一、树立指导思想，明确工作目标

继续“以病人为中心”，全面实施优质护理服务的指导思想，按照《优质护理服务评价细则（20xx版）的要求，在充分落实责任制整体护理的基础上，继续实施护士岗位管理，调动护士工作积极性，为患者提供连续性、安全、优质、满意的服务。

具体计划

（一）全科行动、加强思想政治教育，营造团结和谐氛围

1.科室高度重视，以主任、护长带头，通过全科工作会议，反复强调，加大宣传，让全科护士真正认识到优质服务的重要意义，把优质服务作为护士们的天职和本份，牢固树立”以病人为中心”的服务理念，不断提高思想道德教育修养，将被动服务转变为主动服务。

2.工作中互相支持，互相理解，人员分工明确，各司其职，各负其责，团结务实，和谐相处，顺利圆满地完成医院的各项工作。

（二）重质量，稳步推进，认真落实优质护理新举措

1.有计划、有步骤稳妥地开展优质护理，结合科室的特点“视病人为亲人”，“急病人之所急”，“想病人之所想”的服务理念，优化就诊流程，尽早为病人解决各种问题。

2.主动微笑迎接病人，做到“首接负责”制，有问必答，和藹可亲。

3.提供便民措施，如开水、一次性杯、纸巾、便器等，为无人陪诊的患者提供全程陪伴服务，需要时可提供代交费，代取药，减少病人的顾虑，限度地给予关怀。本年度计划购置一台电热水器，为病人提供足量的供应水，方便患者。

4.开展亲情化“八声”服务，要求“好”字开头，“请”字当先，“谢谢配合”不离口。操作前有耐心解释声，操作中有温和问候声，操作失误有真诚道歉声，使用眼神，微笑等身体语言去用心为病人服务。

5.提高环境卫生，提供满意服务。针对卫生状况不满意的情况，护工在下班五点前对病室进行再一次清洁，护理员对观察室的床单进行更换，外罩一次性床单，为夜班护士迎接病人做好准备。

（三）加大坚持培训力度，提高应急抢救能力

1.抓业务要从基础抓起，要求全科护士认真学习“三基知识”，对低年资护士，根据急诊科的特性，制定针对性培训计划，要求掌握急救的流程，院前急救，如何接急救电话，掌握所有急救仪器的使用，同时加強理论方面的学习与考核。

2.科学排班，以老带新，每个班次高年资与低年资搭配，技术能力强弱搭配，沟通能力强弱搭配，保证护理小组整体能力优异。

3.积极认真学习相关法律、法规及医疗行为规范，认真执行各项操作规程和抢救工作流程，做到防医疗差错，防医患纠纷等医疗护理不良事件的发生。

4.在急救工作中，做到随时出诊、迅速出车，准确及时到达急救现场。始终做到急救物品、药品完好率100％，抢救设备处于应急备用状态。在院前急救及院内急救抢救过程中，从病情评估、预检、分诊正确分流到各科室，保证了我市居民的生命安全。

5.诊科室医院面向社会的重要窗口，医疗水平和服务质量直接反映医院的精神面貌和社会形象。在日常抢救工作和院前抢救的时候，要求急诊科护士时时刻刻注重形象、抓内涵，为医院树立窗口形象。

（四）开展特殊病人急救，绿色通道惠民服务

急诊科24小时全天候值班负责接诊病人，抢救危重症病人尤其是无家人、无钱、无身份证明的“三无人员”，做到先检查、先诊断、先抢救治疗、后办入院手续和缴费。对危重病人检查过程中实行全程陪伴，保证危重患者在第一时间得到抢救治疗。

（五）提高健康教育质量，加强科室对外宣传

1、在急诊病人的治疗过程中，向病人或家属进行健康教育。首先加强护士专业知识培训，侧重于疾病护理常规，纳入科室培训计划中。

2、针对病人文化层次参差不齐，接受能力不同，开展形式多样的健康教育形式，将常见病护理知识制作成健康教育展板，上墙展示。制作小健康教育宣传册，随身携带，方便病人浏览。不定期开展健康教育小讲堂，以ppt的形式，生动活泼的风格，对病人进行教育。

3、因为门急诊病人对疾病相关知识需求大，是忽视的薄弱环节，所以本年度将提高门急诊病人满意度作为重点，运用质量管理工具“品管圈”制定相关对策，进行改善，解决难题。

(六）加强核心制度建设，落实护理安全措施

1、强化护理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，杜绝严重不良事件的发生。对科室各项质量进行抽查，对存在的问题立即指出并限期整改。

(七）定期监测护理质量相关指标，对科内跌倒、坠床、压疮等制订改进措施并落实，评价改进效果，实现护理质量的可持续改进。

(八）对护士进行“人文关怀”，重视心理护理。

急诊科是医院救死扶伤、抢救急、危、重症患者的前沿阵地,急诊护士作为一个特殊的职业人群,肩负着院前急救、院内抢救、重症监护、抢险救灾及留观患者的观察与护理等重任,其身心往往承受着来自各方面的压力。况且其压力源各种各样，严重影响了急诊护理工作的质量,也给急诊护士身心健康带来￼定的影响，导致急诊护士心理状况不佳。因此，急诊护士的心理健康维护是十分重要的。主要从两方面着手：一是管理方面要为急诊护士创造一个有利于身心健康的良好的职业工作氛围；二是要对护士进行心理卫生的教育，使她们掌握自我调节和驾驭自己心理的知识，增强抵御外界一切不良因素的能力。

（九）重视人力资源管理合理安排人员

护士是“关怀者”，同时也是“被关怀者”。护士长要关心和了解护士的困难，及时地解决护士工作上、生活上的难题。培养护士的团队精神，加强同事间紧密合作，营造温馨愉快的工作环境，增强护士的归属感。

（十）科学排班

由于护士三班倒，尤其夜班时人员少，突发事件多，尤其遇到大抢救且患者因抢救无效死亡时，容易造成护士精神压力大、急躁不安、焦虑等。护士长在排班时对于工作强度大的班次应给予当班护士充分的倒休，使其身心得到充分的休整，以减轻压力。创造有序的工作环境，培养良好的心理素质，树立正确的人生观。放松心情，倾听音乐、参加朋友聚会、瑜伽静坐、健身等均可减轻精神负担。乐观面对生活，适当的压力可转变成进步的动力。

（十一）建立护理人员支持系统，缓解心理压力，减轻疲劳

护理管理者应经常倾听护士的心理感受和工作中的压力，及时进行安抚、反馈，针对存在的问题及时采取相应的措施。积极吸取国外的护理管理经验，建立护理人员自己的支持系统，如护理人员健身娱乐中心、心理咨询室等，使护理人员在紧张的工作之余，可以得到适当的锻炼和放松，特别是处于困境且感到身心疲惫时，得到适时宣泄，以便￼好地调节情绪，减轻压力，消除疲劳。

（十二）创造良好的人际环境

护士交往面广，人际关系复杂，应主动创造一个融洽的人际环境，才能有自然、和谐、宽松的生活工作环境和健康的心理环境，有安全感和自信心，才能充分发挥自身的专业才能，学会运用一些交际技巧，如在人际交往中做到坦诚-融洽、不封闭自己，主动寻找与他人心理沟通的纽带和交流信息的契机，缩短与他人、与社会的心理距离。积极运用人际交往合理地宣泄消极情绪，升华积极情感。积极参加各种有益的社会活动，培养多种兴趣爱好，在各种活动中陶冶情操。

三.绩效管理

1.制定急诊护士分层级管理办法。各层级之间，根据工作资历及工作经验的增长由低向高晋升，让护士看到自己的职业发展前景，每个护士都可以通过自己的努力和奋斗向更高的层级迈进，提高护士对本职业的工作热情。

2.结合急诊工作特点，制定明确的岗位分类标准和薪酬系数，建立基于护理工作量、护理质量、患者满意度并结合护理难度、技术要求等要素的绩效考核制度，并将考核结果与护士的评优、晋升、薪酬分配相结合，实现优劳优得，多劳多得，调动护士积极性。

3.提高护士的法律意识，遵守《护士管理条例》规定。加强护患沟通，全方位渗透依法从事的理念。这种法律意识不但保护护士，而且保护了患者，体现以人为本的文化氛围。

4.完善护士继续教育工作。加强科内培训，选派护士去院内相关科室和院外脱产学习，努力提高急诊专科护士理论知识与操作技能。

开展优质护理服务是一项改善护理面貌、树立护理职业新形象的良好的举措。我院开展优质护理服务以来，收到了良好的效果——护理面貌有了很大改观，责任制整体护理的模式也逐渐深入护理人员心中。急诊科开展优质护理服务后，病区环境干净了，病人排队时间缩短了，病陪人满意度提高了。我们相信：在医院领导、护理部的指导下，我们的优质护理服务之路一定会更走更远、更走更稳！

**儿科优质护理工作计划六**

新年的钟声即将敲响，过去的一篇也即将翻页，新的一年里，医院的优质护理服务将继续在紧锣密鼓的展开之中大力推进。

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，加强对危重病人的管理。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。

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。

(3)加强护理专业技术操作培训。建立分层培训机制，按照有关护士岗位技能所规定的训练项目，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.

(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、圧疮等，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

(1)个体宣教：由责任护士做每天不少于1次，根据科室常见病的治疗和护理常规、特殊饮食向病人做详细的讲解.

(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。

**儿科优质护理工作计划七**

新年的钟声即将敲响，过去的一篇也即将翻页，新的一年里，肛肠科的优质护理服务将继续在紧锣密鼓的展开之中大力推进。

1.认真组织实施优质护理服务工作措施，进行考核，通过目标管理促使护理人员观念转变，增强奉献意识，主动服务意识，质量意识，安全意识，从而促使护理质量提高。

2、以过细、过精、过实、过严的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。

3、加大医院感染控制力度。严格遵守消毒隔离执行，作好病区环境卫生学监测工作，结果应达标。同时，作好随时消毒、终末消毒、日常消毒工作。使用后的物品按处理原则进行消毒，一次性物品按要求管理、使用、处理。

：一切以病人为中心，以病人满意为前提!我们将为您呈上一份份精心而温馨的护理!

制定护理人员的培训计划，抓好护理队伍建设，提高护理队伍素质。

护理安全工作长抓不懈，应做到宏观管理与微观管理相结合，充分利用二级护理管理体系，各司其职，层层把关，切实做好护理安全管理工作，减少医疗纠纷和医疗事故隐患，保障病人就医安全。

在优质护理服务上我们还有很长一段路要走，我们相信，20\_年我们会走的越来越好!

**儿科优质护理工作计划八**

为贯彻加强医院临床护理工作，夯实基础护理，全面提高医院临床护理工作水平，结合我院争创《优质护理服务示范病房》实施方案，为此，特制定本计划。

（一）医务科护理部实地调研。

（二）召开护士长及护士座谈会，确定工作目标：

1、满足病人的基本生活需要

2、保障病人住院期间的安全舒适

3、保证病人各项诊疗措施切实有效地落实

4、提高病人对护理工作的满意度

（三）统一标准和考核内容。

1、制定规范化标准操作流程

晨晚间护理、生命体征测量、口腔护理、会阴护理、鼻饲技术、导尿技术、灌肠技术2、优化服务流程

入院接诊流程、出院流程，术前术后流程

3、制定人性化服务措施。

完善饮食细节照顾、建立可靠护患关系、健康教育形式多样。

4、营造护理团队氛围

专业能力培养和护理文化建设。

7、依据国际医院管理认证标准补充完善管理制度，如药品管理，院内感染控制。

8、强化基础护理技能培训

制定培训计划。

9、认真执行护理文书书写。

1、科主任的沟通及配合。

2、选拔责任护士，明确护士职责，分组分区，相对固定护士床位护士，全员参与护理基础工作。

3、责任护士对患者进行连续、全程的护理服务。根据责任护士所管辖的患者数量、质量及患者满意度。

1、院领导的强力支持、科室主任的理解支持、多部门的协作。

2、广大护士的积极参与

1）护理组各项制度、管理规定、分配方案透明。

2）公布护理组热线

3）为护士谋求利益。

4）工作质量、护理服务、专业考核等方面与绩效工资、评优、转正定级、晋升相结合。

3、分配原则：按劳分配、效率优先、兼顾公平。

1、完善护理质量管理，质量标准能够围绕病人。

2、建立围绕病人的质量控制评价标准。

3、建立基础护理质量管理委员会定期检查和不定期检查，科护士长每日自查。

4、护理部建立临床护理服务调查档案：住院患者满意度调查：住院患者每月调查一次，问调率40%;出院患者每季度一次，问调率15%;患者满意度均95%

1、召开护理临床研讨会。

2、责任护士定期汇报基础护理的进展与感想。

3、及时发现临床基础护理的不足与缺陷。

4、护士评优：树楷模、建立激励典型。

**儿科优质护理工作计划九**

根据卫生部创建优质护理的整体要求及我院创建优质护理活动的具体方案，结合骨科专科的特点，认真落实以病人为中心，夯实基础护理，注重专科护理，力求从点滴细微的工作着手，改变服务理念，优化工作流程，改善护患关系，提高护理质量。现制定20xx年优质护理工作计划如下：

一、提高思想认识，明确优质护理内涵，增强服务意识

组织全科护士学习创建优质护理活动的相关文件，做好科内培训工作，制定具体的创优措施，牢固树立“以病人为中心”的服务理念，将优质护理服务作为提高护理质量，和谐护患关系的锲机，充分调动护士工作的积极性。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.合理安排，弹性排班

骨一科床位48张，护士15人，根据每位护士的工作能力，病人的数量，护理工作量，实行合理安排，弹性排班。

2.规范病房管理，重点环节工作落实到位严格执行各项护理制度及护理操作流程，做好护理安全工作，对患者进行护理风险评估，全面评估患者病情，落实患者安全目标，减少不良事件发生。对患者进行分级护理，患者的护理级别与病情相符，加强对病区环境的管理，为患者创造安静、整洁、安全、温馨、有序的病房环境。

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、圧疮等，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，每月组织组织护理人员召开安全分析会及护理差错、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要求及时改正。

4.细化工作流程，明确岗位责任

对各班职责进行修订，改变排班模式，细化各班的工作流程，查找薄弱环节，明确护理分工，力求新的职责更合理实用。

5.抓好基础护理、专科护理，实行责任护士负责制

每位护士分管8-12个病人，每名患者均有相应固定的责任护士对其负责，为患者提供整体护理服务,密切观察患者病情,随时与患者沟通，做好患者的生活护理、基础护理，保障患者安全，体现人性化的护理关怀。

6.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。

7.不断总结，提高护理质量,增加病人满意度

每月召开一次护办会，每位护士汇报工作情况与感想。每月进行病人满意度调查，认真听取患者对优质护理工作的意见和建议。对存在的问题及时反馈，提出整改措施，不断提高护理质量，提高病人的满意度。

8.加强患者健康教育

由责任护士做每天根据科室常见病的治疗和护理常规、特殊饮食、疾病的自我预防、用药的注意事项，向病人做详细的讲解，对患者开展健康教育和康复指导，提供心理护理。

9.护士实行绩效分配

分配原则：效率、质量优先，按劳分配，兼顾公正、公平。

分配依据：病人满意度、工作的时间、存在的风险、护理质量、责任心。

**儿科优质护理工作计划篇十**

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。

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

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。

提高临床护士的实际工作能力，培训专科护理骨干。

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。

加强护士礼仪规范学习。

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

加强病人重点环节的管理，如病人转运、交接、圧疮等，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。

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。

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

优质护理病区实行弹性排班。工作忙时可加班，闲时可轮休。

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。

**儿科优质护理工作计划篇十一**

一、工作目标

患者满意度达到96%；特护、一级护理合格率达到95%（95分合格）；优质护理合格率达到95%（95分合格）；病区健康教育覆盖率100%；出院患者随访大于出院总数的20%。

二、具体措施

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，对申报的第三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，并再次进行安徽省专科护士培训基地申报；选派6-10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的自豪和追求，同时也激发了她们的工作热情。

10、开展第二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。

**儿科优质护理工作计划篇十二**

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。

四、构建护理质量管理新体系

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。

总之，我们要明确，质量是做出来的，而不是等来的。我们不能等资源、等人力、等条件、等机会，而要和其他的质量部门合作，如护理质量信息与病案、质控的合作等等，以促进质量管理，提升护理质量。

**儿科优质护理工作计划篇十三**

在新的一年，随着新住院大楼搬迁，科室条件的改善，全科护理人员将以此为契机，进一步深化优质护理服务工作内涵，坚持以病人为中心，以质量为核心，树立“尊重、理解、关爱”的服务理念，狠抓环节质量，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。

一、指导思想

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。

二、工作目标

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。

三、工作措施

1、执行各种制度、标准

认真执行我院各项规章制度、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。按照质量检查标准与方法，完善护理不良事件上报与督查制度，加强对危重病人的管理。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。

2、全面提升职业素质、优化护理服务

（1）做好科内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，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。

（3）加强护理专业技术操作培训。建立培训机制，按照护理部制定的护士岗位技能所规定的训练项目，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.

（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，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，在每周五的科内例会上进行总结；对存在问题以工作动态的形式限期整改。

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。对于做得好的护士，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）实行apn排班方法，弹性排班。工作忙时可加班，闲时可轮休。

（2）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）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）每月参加科室工休座谈，定期听取患者对优质护理工作的意见和建议。

（2）每季度进行患者满意度调从护士的操作技术、仪容仪表、健康宣教、制定整改措施，及时反馈科室。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

（1）个体宣教

个体宣教由责任护士做每天不少于1次，根据科室常见病的治疗和护理常规、特殊饮食向病人做详细的讲解.

（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。

下一步我们将在进一步落实临终关怀护理，对临终病人身体舒适、控制疼痛、生活护理和心理支持方面在下功夫，拟将picc置管维护延伸入社区及家庭，并建立picc随访，确实落实picc置管病人得到专业及可靠的维护，picc置管技术能够前面开展并有新的突破，为住院患者提供及时准确个性化的优质护理服务。

**儿科优质护理工作计划篇十四**

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《××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××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《××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)××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“××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：(全面负责)

副组长：(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：、

2、成立“优质护理服务管理委员会”

组长：

副组长：

成员：、

3、成立优质护理服务督导组

组长：

成员：、

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“××年优质护理服务活动方案”、学习××市“××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，强化职业修养”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(××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(××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(××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(××年9、10月)。

**儿科优质护理工作计划篇十五**

根据卫生部关于“示范工程”的总体部署，在总结20xx年优质护理服务经验的基础上，根据卫生部《关于推进优质护理服务的工作方案》的要求，以“落实责任制整体护理”为核心内容，在广度和深度两方面加大优质护理服务推进力度，充分调动护士积极性，探索建立优质护理服务的长效机制、绩效考核机制，为更多患者提供安全、专业、全程的优质护理服务。制定本工作方案。

(一)统一思想、提高认识、全院行动

1、医院党政领导高度重视，拟通过医院各级各类工作会议反复强调，加大宣传力度，争取一季度开通医院“优质护理工作网”便于全院员工及时了解和关心护理工作的发展。

2、加强各个部门之间的组织协调,尤其进一步加大医院支持保障系统对护理的投入,如电子医嘱在年内全面铺开、口服药物单包装发送的逐步推进、供应中心包揽病区所有原代消毒物品的供给等，实现全方位的将护士还给病人，用全院之力共创优质护理服务。

3、护理人员是推动优质护理服务的主体。通过请进来、走出去、统一培训，在去年二次全院交流的基础上，年内进一步做好及时总结。继续以全院交流形式发挥护士在推进责任制护理开展中的所想、所为，全面提高护理人员的工作积极性和主动参与意识。

(二)稳步推进、扎实落实、重质保量

1、有计划、有步骤稳妥地铺开优质护理病房数，力争20\_年底全院优质护理病房覆盖率达到80%以上。积极推进优质护理活动向门诊、急诊、手术室等其他科室延伸，只要是护士岗位、只要有患者的需求，我们的理念是“一切为了病人”如：倡导门诊护士的耐心与热情服务;强调手术过程患者安全第一;强化急诊护士过硬的预检、分诊、急救与应急技能等，让优质护理服务遍及全院。

2、在试点病区成功的基础上，逐步将优化的护理模式及成功的经验向全院推广：健全责任制岗位职责、扁平化分病人的排班模式、以病人为中心集基础护理、病情观察、治疗、沟通和健康指导为一体的工作流程等。

3、以卫生部“优质护理医院/病区评价标准”为参考依据，制定我院优质护理病房评定标准：除常规质量考核外，应增加合理实施排班、临床服务体现专科特色及突出护士对患者了解的程度、护理措施的落实、护患沟通等实质性护理项目的评估细则。

4、以各护理单元的病人工作量为前提，兼顾并尊重护士意愿，用好、用活、用足现有的护理人力资源。完善护士技术档案管理和分层管理模式。

5、完善绩效考核体系。一季度重新修订完成以不同岗位、不同风险、不同工作量、病家的反馈等综合测评结果为依据的考核方法。真正体现多劳多得、优质多得的合理分配原则，进一步提升护理人员的工作积极性和主动性。

6、利用自行设计的住院病人对责任护士护理工作满意度的调查表和病区医生对责任护士满意度的调查表。加大对患者反馈的力度并尽力缩小内部反馈的水分。如：住院期间的护士长不定期反馈、护理部每月的有计划反馈、护理部每季抽样信访反馈。改变反馈的方法如：护理部人员穿便服反馈、聘请院外第三方(在校大学生等)反馈。建立各护理单元病人满意度档案，用直观的图标形式动态反应满意度的变化曲线，以便细化分析及时整改。

(三)夯实基础、注重专科、齐头并进

1、立足专业发展，深化优质护理内涵。完善、健全临床护理工作规章制度、临床护理技术规范及标准。在去年已完成3本“优质示范工程”患者健康教育配套系列手册的基础上再完成《特殊检查前后的护理》、《住院病人饮食指导》。

2、采取多种形式的学习方法，如：智力竞赛、小试卷、晨会提问等来巩固广大护理人员对责任制护理及核心制度、健康教育知识点的理解与运用。

3、遵循“以人为本”的整体护理理念将基础护理和专科护理有机结合，通过包干制的基础护理落实过程，广泛接触病员进一步落实专科护理措施，借助专科护理内涵，提升基础护理品质。在年内的分级护理质量督查中充分体现基础、专科、人文护理的内涵即服务、质量、技能的综合评估。

4、将护理安全贯穿于优质护理的始终，关注重点环节、重点部门、重点对象的流程管理，注重质量、注重细节。强化安全意识、运用科学手段持续质量改进、开展循证证据临床应用工作。

5、加强专科护理队伍建设。借助内外合力加大对重症监护、急诊、手术室、血液透析等专科人才的培养。整合医院的优势，加大辐射力。

6、进一步顺应医院发展，提高对患者的服务质量，重视学科新业务、新技能的学习、总结和提高。

(四)适时总结、弘扬先进、鼓励创新

1、在我院获得上海市护理质控中心“护理表格式书写”改革成果奖的基础上，在全院范围内鼓励创新，发挥护士潜能改革现有的护理用具和护理工作流程包括与护理工作相关的设施和习惯模式。借助小革新、小发明、小改进，丰富护士工作内涵。提高对患者服务的安全度、舒适度，同时做到护理操作的省时、高效。

2、对护理服务中的先进病房和个人与每二年一次的校、市级“优秀护士”评选相结合，及时的鼓励和表彰。树立典型、总结经验。及时宣传、推广，相互借鉴、取长补短。

**儿科优质护理工作计划篇十六**

一、20xx年努力的方向：

1、规范患者治疗执行的流程；将患者的各种治疗：肌注、静滴、口服、雾化吸入、灌肠、腹腔冲洗引流、鼻饲、测血糖、采集血标本、检查等各种治疗项目，制成治疗卡，查对后挂在患者的床头，护士在患者的床边一一核对执行，在交接班的时候，交接班护士可以再次查对核实患者各项治疗的执行情况，同时护士长在巡视病房的时候也可核对检查护士执行治疗的情况，杜绝患者治疗遗漏或者差错的发生。

2、细化药物过敏阳性患者的流程：1）注射头孢或青霉素前，必须由医生下达头孢或青霉素或氨苄青霉素皮试医嘱，做皮试的时候必须携带肾上腺素1mg，并询问患者药物过敏史，有过敏使者不做皮试；2）停药24小时以上或更换药物批号或药物时，必须重新做过敏试验，过敏试验液的配制、皮内注射的剂量及判断结果应该准确无误；3）处理医嘱打印输液卡及转抄到治疗单的时候，在首次执行医嘱的时候，必须查对文字记载的阴性皮试结果后，方能转录治疗单和打印输液卡，然后再给患者执行治疗。4）对于头孢皮试或青霉素皮试阳性的患者或有过敏史的患者，护士必须完全按成以下工作：1.在患者的床头插入头孢皮试或青霉素阳性的标记牌，有过敏史的患者应标记自诉青霉素阳性；2.在体温单前应该加入头孢皮试或青霉素阳性红纸一张；3.在病区工作重点的白板上应标明头孢皮试或青霉素阳性患者的床号及姓名；4.在该患者病历夹封面用胶布用红笔标记头孢皮试或青霉素阳性；5.在该患者临时医嘱上该医嘱后用红笔注明阳性结果；6.在执行单（输液卡、肌注单上）该患者治疗内容最后一行加写头孢皮试或青霉素阳性；7.在皮试结果阳性当日起在动态\*报告中连续三天九次\*，自诉有药物过敏史者，从入院当天起\*。；8.由执行护士告知主管医生、病人及家属阳性结果。

3、讨论和研究设置二级护理站执行的流程和注意事项，准备推行二级护理站，减少护士来回病房与治疗室和护理站的时间，既方便护士工作，又方便患者的护理：现在领用的多功能治疗车，完全可以利用其方便护士工作，将治疗车设置为二级护理站，病区的护理人员分为三组，一组一个治疗车，在治疗车上层放置患者的当日需要输入的液体、基础治疗盘，抽屉内放置配置好的营养大袋、肌注药、口服药、治疗用的所有物品，侧面放置患者的治疗单、输液卡、护理记录单、病历等，先试运行，逐渐改变护士的观念，从而想努力改变护士扎堆在治疗室内忙乱的情况。这个计划需要护理部的支持和科学的指导。

4、今年重点加强护士的岗位培训，提高护士综合工作能力，在护士培训方面推行读书笔记和读书笔记讨论报告会：

1）制定20xx年护士培训计划

2）对护士培训内容进行调整，丰富培训的内容，主要从护理安全、应急能力、专科知识、核心制度、技术操作、护患沟通、健康教育等方面进行培养。

3）根据护士的年资和能力，对护士进行分组培训：

毕业1年内的护士培训目标以能独立完成临床护理中小组护士的工作为主要任务。培训的重点：①巩固专业思想、严格素质要求、加强护士素质培养。②与临床实践相结合抓好三基练习。③明确临床护理工作的程序和各班护士的工作职责及流程。④学习普外科专科护理理论和技能。⑤学习为患者做健康教育并实施整体护理。毕业2~3年的护士的培训要求：独立完成科室各项护理工作，熟练掌握专科护理的知识，掌握普外科管理制度和工作要求，熟练掌握普外科基本监护理论和技术，能按要求独立完成常见危重症监护工作，能够配合急危重症患者的监护和抢救，逐步达到护师的水平。

护士长每两周根据科室患者护理上碰到的难已处理的问题提出护理学习的题目，由全体护士查阅资料，并记录学习笔记，熟悉内容，在科室继续教育时，进行讨论，制定两名护士负责回答大家提出的问题，每个护士都要提问，并由护士长对读书笔记的内容在晨会时提问，使护士对常见的护理问题及核心制度、工作流程、应急情况等通过读书笔记的形式来学习，不断强化，提高护士的综合处理能力

5、丰富科室护士例会的内容：准备打破以前护士例会尽通报情况、布置工作、内容简单、效率低下的情况将护理例会分成多个栏目，分次进行：①利用护理例会对本月存在的护理隐患进行情景分析和讨论，让护士自己找出存在的问题及整改措施；②专题讨论各项护理工作的实施情况，同事之间交流经验、互相学习；③沟通协调，与科室相关人员沟通，并请一名医生参加例会，达到反馈信息、消除误会、有效解决问题；护士之间相互共沟通，让护士倾诉工作中的难处与苦衷，使护士长全面了解护士工作，解决存在的问题；④进行表扬和批评，进行安全教育；⑤学术交流，谈学习心得。

6、进一步细化岗位职责：对各班护士岗位职责进行细化，尤其是各班之间的衔接要连续化，对各班之间的漏洞区域进行改进，使每个细节都要有人管理，做到规范化，例如化验医嘱执行流程、检查医嘱执行流程及交接班流程、患者欠费后通知流程、抢救患者流程、危重患者护理流程等。

7、实行主责护士在基础护理质量的管理制度：主责护士主要由护理组长担任，她的职责是在完成本次具体工作的基础上，对本班次内其他护士基础护理工作的完成情况进行把关和检查，护士长实行每日问责制度，要求主责护士每日下班前要主动向护士长汇报基础护理完成情况：1）主责护士指导了哪些工作，2）对基础护理工作做了哪些把关，3）不到位的地方是否与护士本人沟通，每周主责护士都要对一周的基础护理进行总结，提出存在的问题，分析原因并提出解决方法。每月底将主责护士的绩效工作量系数和岗位系数提高。

8、建立护士班次职责完成情况自检表：将各班次需要完成的职责及工作量按程序列成表格，让护士按照表格，每完成一项工作核对打钩，让护士自己检查自己班次职责的完成情况。

二、常规工作落实计划：

（一）、基础护理及危重患者护理：从晨间护理开始，继续加强护士对晨间护理的实施力度，对晨间护理的程序进行改进，改变晨间护理只简单完成患者的床单元更换和整理，在晨间护理的时候，责任护士从向患者问候做起，给不能自理的患者协助起床、洗嗽、及排泄护理，然后协助患者进食；各组责任护士对自己负责的患者除了严密观察患者的病情、根据医嘱实施正确的给药、口腔护理、压疮护理、气道等基础护理以外，每日2:30-3:00pm协助不能自理的患者会阴护理、热水泡脚、擦洗背部。危重患者由高年资护士集中管理，制定护理计划，并按计划严格落实各项护理和各项治疗的执行，危重患者落实班班检查各项治疗护理的执行情况，改变接班护士只听\*护士叙述，不检查患者各项治疗和护理执行的结果，确保危重患者的护理计划得到落实，顺利康复，提高危重患者的护理质量。

（二）入院指导及健康教育：

1、入院指导详细给病人及家属讲解，讲解时护士应该主动自我介绍，先向患者说明护士应该尽的责任和义务，再向患者讲解住院规章制度及注意事项，护士要使用文明用语，对患者要使用尊称。

2、将各种常用的药物的药理作用、不良反应及注意事项整理成册，并组织护士学习，使护士熟知药物的药理作用和注意事项，养成护士常看说明书的习惯，按说明书给患者讲解药物的使用注意事项。

3、规定责任护士早上10am-10:30am、下午3:00-3:30这一时间段给患者讲解使用的各种药物的种类及注意事项，并向患者讲解当日及次日患者要进行的每一个治疗护理及检查项目和注意事项，使患者充分明白自己的治疗和护理、检查的项目。

4、护士长坚持每日与所有患者交流，了解患者对自己的治疗及用药的掌握情况，及时对护士遗漏的问题给予补充，提高患者的满意度。

（三）质量控制方面

1、护士长对夜班工作每周至少检查2-3次，尤其是责任心不强的护士，加强动态监控，并记录，并加强对其的教育和沟通，重点改进这些护士缺点及不良的工作习惯。

2、护士长每周定期发放满意度调查表，对夜间工作的满意度进行抽查，向患者了解夜班护士的情况，并向患者解释不要任何思想顾虑，使患者真实反映夜间护士的工作情况，对夜间护士的督察起到了一个很好的作用。

3、设夜班护理组长一名，组长负责夜间护理质量的把关，检查各组护士工作完成情况，大夜班对危重患者两小时检查一次危重患者的护理情况，并对夜间护士的服务态度进行督察，夜班组长将夜间的检查情况记录在质量检查本上，并在晨会上\*，由

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！