

护理服务工作计划

篇1：护理服务工作计划

20__年，门诊护理工作将紧密围绕护理部的工作目标，以提高护理质量、提升服务水平作为第一要务，以人为本，加强护理服务质量管理，凝聚人心，以新思路、新观念、新举措增强门诊护理服务工作的生机与活力，加快科室的发展。制定年计划如下：

一、以提高护理质量为重心

目标：各项护理质量达标：高危科室护理质量 > 90分、合格率90%;急救药品完好率100%消毒隔离质量合格率100%。

措施：

- 1、加强督导，每周对门诊各区域进行护理质量跟踪，发现问题及时整改。
- 2、每月进行对门诊护理质量分析改进，做到持续不间断，从整体上加强和推进护理服务工作的规范化和标准化。
- 3、将护理质量纳入考核方案，使考核尽可能反映工作质量和效率指标。

二、改善服务态度，提升医院形象

目标：门诊服务质量较20__年提高，平均满意度达90%以上措施：

- 1、经过一年的试行，“导医服务标兵评比”活动对调动导医工作积极性起到了很大的作用，20__年门诊将继续实行评比活动，并在此基础上拓展思维，增设服务项目，真正做到“以病人为中心”，方便患者。
- 2、20__年针对门诊服务人员形象问题，制定相应的奖惩措施。

从群体形象入手，要求门诊导医、护士着装标准整洁，精神饱满，表情亲切，态度和蔼，言语轻柔，动作轻稳。

- 3、提升服务水准。做到接待病人要有问候声，操作配合要有感谢声，

不足之处要有道歉声，对待患者需要温馨、体贴、亲情般的关怀，还要对患者进行告知义务，对所患的疾病进行健康宣教等，不断提高护士的文化素质和修养，从而提高病人的满意度。

三、加强培训，提升技术水平

目标：护理人员规范化培训与考核合格率100%，实际操作能力较大幅度提高

措施：

1、根据门诊特点，制定符合门诊实际的规范化培训计划，采用多种形式对护士进行全面、系统的培训；

2、每月组织科内业务学习一次，内容为服务理念更新、营销意识、相关检查前准备及注意事项、静脉用药调配与使用操作规范门诊常用技术。

3、每月对科内的护理人员进行三基理论知识及操作考试

四、提高安全管理水平

目标：减少护理不良事件发生，护理事故发生率为零

措施：

1、每月集中护士学习，加强护理安全教育，增强法律和自我保护意识。内容包括病情观察、分析，医嘱查对、执行，以及卫生条例、法规的学习。

2、加强质量监控，保证防范到位，每天检查各班工作落实情况，对发现的各类隐患，及时纠正，并予分析，有针对性地提出有效、可行的防范措施。

施。

3、加强护患及家属之间的沟通，履行告知义务，尽量减少护理纠纷的发生。

五、紧跟医院步伐，开展中医特色护理

目标：中医护理技术操作合格率 > 90%合格分90分

措施：

全员参加护理部中医药、中西医结合知识和技能系列培训（培训时间为100学时），参训率 > 90%；

有计划的学习中医护理常规、中医护理操作规程及中医药特色的康复与健康指导内容，使护士能较熟练的掌握和运用。

篇2：护理服务工作计划

一、指导思想

根据卫生部关于“示范工程”的总体部署，在总结XX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，为患者提供安全、专业、全程的优质护理服务。制定本工作方案。

二、具体计划

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。

三、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XX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；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，以便细化分析及及时整改。

四、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。

五、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性、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。

篇3：护理服务工作计划

为进一步深化“优质护理效劳”工作内涵，以“提升职业素养、优化护理效劳”为主题，提升效劳水平，持续改良护理质量，在总结上一年度开展“优质护理效劳”活动经验的根底上，特制定XX年“优质护理效劳”工作准备。

一、指导思想

全面实施“优质护理效劳”的工作方案，以科学发展观为指导，深化“以病人为中心”的效劳理念，以“提升职业素养、优化护理效劳”为主题，努力为患者供给无缝隙、连续性、平安、优质、满意的护理效劳。

二、工作目标

以患者满意为总体目标，夯实根底，稳固成果，进一步深化优质护理效劳工作，提升效劳内涵，持续改良护理质量。

三、工作措施

1、修订各种制度、标准

接着完善修订各项规章制度、工作职责、工作流程、疾病护理常规、临床护理效劳标准及标准。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、全面提升职业素养、优化护理效劳

(1)加强根底理论学问的培训，从“三基三严”入手，组织培训，内容包括根底理论、专科护理、法律法规、效劳意识，强化根底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实力，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，遵照有关护士岗位技能所规定的训练工程，有准备的对护士进展技能操作培训，要求每人今年必需完成技能操作的培训和考核，坚实驾驭护理根本技能，夯实根本功底。

(4)加强护士礼仪标准学习。护士礼仪是护士综合素养的表达，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敬重患者、敬重患者家属及其他工作人员的礼节和留意仪表、仪容、仪态等方面的标准和程序；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、被敬重，心理上得到劝慰，情感上得到愉悦，从而促进疾病的康复。

(6)接受各种形式的学习培训，以提高全院护理人员的业务素养，提高护士视

察病情、落实护理措施、记录护理文书的实力。

3、加强管理，确爱惜理平安

(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。

(2)加强护理平安监控管理，每月组织科室进展护理平安隐患排查及护理过失、护理不良事务的缘由分析探讨，分析发生的缘由，应吸取的教训，提出防范措施和改良措施。

(3)加强科室管理。在病房管理、根底护理、护理平安、病历文书书写、护士仪表、消毒隔离等进展不定期的抽查，对存在的问题立刻指出并限期反响，每月组织护士长对优质护理病区进展质量限制，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。

4、夯实根底护理

(1)切实做好根底护理，使护理工作更加标准化。保持病床干净、无异味、无污迹，物品摆设整齐标准，输液滴数和医嘱相符，勤巡察输液病人，擅长视察病人，觉察问题刚好解决。对于做得好的护士，护士长要在科内会议表扬并依据鼓舞考核方案给和嘉奖。

5、严格落实责任制整体护理

(1)实行弹性排班。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、病情视察、根底护理以及安康教育等为患者供给连续、全程的工作，做好优质护理效劳。

(3)全面履行护士职责。整合根底护理、病情视察、治疗、沟通和安康指导等，为患者供给全面、全程、连续的护理效劳。亲近视察患者病情，刚好和医师沟通，和患者沟通，对患者开展安康教育和康复指导，供给心理护理。

(4)深化护士分层运用，依据病人病情、护理难度和技术要求支配责任护士，危重患者由年资高、实力强的护士负责，表达能级对应。

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看法和建议。

(2)每季度进展患者满意度调查，从护士的操作技术、仪容仪表、安康宣教、制定整改措施，刚好反响科室。让患者从心里满意，要求每位护士树立良好的效劳看法，把病人的满意作为工作的最终目标。

7、加强患者安康教育

由责任护士做每天不少于1次，依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。

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。遵照岗位管理进展考核，作为绩效考核依据。

(2)护士依据考核标准以得分凹凸进展绩效。

(3)强化医疗平安核心制度及各种护理操作标准、流程、各种常规的落实。

篇4：护理服务工作计划

为进一步深化“优质护理服务”内涵，促进优质护理服务可持续发展，以“责任制护理”为核心，以“病人为中心”，切实落实基础护理，加强护理质量与安全管理，为患者提供优质护理服务，制定以下优质护理工作计划。

一、指导思想

以科学发展观为指导，按照《医院实施优质护理服务工作标准（试行）》，认真贯彻优质服务护理理念，提高护理水平，满足患者及社会的知情需求。

二、工作原则和目标

以患者满意、社会满意、政府满意为总体目标，夯实基础，巩固成功，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、具体措施

1、修订各种护理制度、标准

继续完善修订各项规章制度、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监督制度，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。采取方法，要求五年以上工作经验护士帮扶五年内新护士的“师徒”模式，每月对五年内护士进行理论和操作规范化培训、考试与考核（细则见护士继续教育培训）。护理部组织全院护士参加“三基”护理考试。科室每月组织各科护士业务学习，行政学习，内容包括疾病专科护理、法律法规、强化基础护理及分级护理的落实并保证质量考核。

2) 深化护理模式改革。门诊、导诊护士做好对患者的健康教育和指导，微笑服务，贴近患者。设立住院患者陪检中心，医生根据病人病情程度，为防范和处理病人在途中或检查中发生意外，要求陪检护士，严格按照陪检制度流程执行，为住院患者提供方便，使患者家属放心，暖心。

3) 加强护士礼仪规范学习。要求护士认真学习护士条例，提高护士个人素质，规范护理纪律作风，建立良好的工作秩序，了解相关法律法规，遵守医院各项规章制度，规范个人仪容仪表，提升个人职业素质。

4) 组织各种形式的学习培训。“请进来、走出去”方式：医院邀请具有丰富经验的远程护理专家授课，解决实际工作中遇到的问题；各科室派出骨干护士去同煤总院进修学校，提高临床护士的实际工作能力。

3、坚持护理三级查房，提高护理质量。质控小组由护理部主任带队，质控护士长每月月底质控一次，严格按照质控管理标准实行，发现问题，及时改进，质控会后总结并反馈各科室，逐项落实，制定出切实可行的整改措施。

4、加强管理，确保护理安全。

1) 加强病人重点环节的管理，床头交接，严密观察患者的病情变化，注意护理文书的书写严谨，落实专科护理要点。加强护理安全质控管理，每月主动上报护理不良事件，分析并讨论，吸取教训，提出防范措施及改进措施。

2) 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、护士素质、消毒隔离等进行质控，对存在的问题立即指出并反馈，护士长工作例会进行总结，对优质护理进行质量控制。

3) 抢救药品的管理。抢救药品是保证患者抢救成功的关键，在抢救患者生命时，急救药品的及时应用对缩短抢救时间并最大限度挽回患者生命起到至关重要的作用。要求护士长根据科室特点，掌握科室常用抢救药品知识，包括药理作用及副作用。

5、夯实基础护理

切实做好基础护理，使护理工作更加规范化。晨中晚查房，保持病床整洁、无异味、无污迹，物品摆放整齐有序。护士长加强管理，患者穿病号服，便于分辨。输液滴数与医嘱相符，护士勤巡视病房，善于观察病人，发现问题及时解决。要求输液单双签名，签名字迹清晰，整齐，输液完毕家属签名。

6、严格落实责任制整体护理

1) 实行弹性排班。要求科室7点50到岗，病人数达到 50人7点30到岗，目的缓解病人输液早高峰。各科室工作忙可加班，闲时可轮休。

2) 责任制护理模式。责任制护士要求自我介绍, 掌握患者的八知道: 姓名、诊断、主要病情(症状和体征、目前主要阳性结果、睡眠、排泄等)、心理状况、治疗(手术名称、主要用药名称、目的、注意事项)、饮食、护理措施(护理要点、观察要点及康复要点)、潜在危险及预防措施, 为患者提高全面、全程、专业、人性化的护理服务。优质护理重点*责任护士从患者的入院到出院的各种治疗、病情观察、基础护理以及健康教育等全程、全面、连续工作, 与主管医师及时沟通, 与患者沟通, 切实做好各项工作, 人性化优质护理服务保障患者安全, 患者及家属满意。

7、听意见, 做调查。各科室每月组织召开公休座谈会, 定期听取患者对优质护理工作的意见和建议。每月认真做好患者满意度调查, 要求认真, 真实。发现问题, 及时反馈, 让患者从心里满意, 要求每位护士态度端正, 语言温和, 注意服务态度, 把病人的满意作为工作的最终目标, 尽可能的为患者提高方便, 杜绝生、冷、硬的现象发生。

8、建立优质护理服务绩效考核措施。为调动护士积极性, 对表现优秀护士给予奖励补偿, 对懒散人员给我惩戒, 坚持客观、公平、公开原则。

篇5: 护理服务工作计划

20xx年优秀护理服务工作是在xxx年全院全面睁开“优秀护理服务”活动的基础上, 为进一步深入“优秀护理服务”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, 连续改进护理质量, 在总结上一年度睁开“优秀护理服务”活动经验的基础上, 特拟定xxx年“优秀护理服务”工作计划。

一、提升思想认识, 创办创优氛围。

组织科室护理人员学习创办优秀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、活动方案和详尽措施, 做好科内动员及培训工作, 并组织谈论, 拟定详尽的创优措施, 牢固成立“以病人为中心”的服务理念, 将优秀护理服务作为提升护理质量, 友善护患关系的打破口, 充分调动护士工作的积极性, 提升护士责任感与使命感, 专心修筑“优秀示范病房”。

二、规范病房管理, 落实重点工作。

配合护理部校正护理工作制度, 校正完满各项护理老例, 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, 平常工作中依照工作流程。设计各种“温馨提示”牌, 美化病区环境, 校正住院须知及各种协议书, 针对精神科护理管理的特色, 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, 有特别交代的患者标志鲜亮, 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切合, 优秀护理服务与医院环境整顿及护理部9S管理的活动相结合, 加强对病区环境的整顿, 为患者创办沉寂、齐整、安全、温馨、有序的病房环境。

三、抓好基础护理，提升护理质量。

责任护士要全面履行护理职责，每个护士均负责必然数量的患者，每名患者均有相应固定的责任护士对其负责，为患者供应整体护理服务，亲近观察患者病情，及时与医生沟通，随时与患者沟通，对患者睁开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，临床护理服务充分表现精神科专科特色，睁开丰富多彩的工娱、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。连续实行半开放的管理模式，完满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，表现人性化的护理关怀，以特色服务理念指导护理行为。

四、降低陪住率，提升患者满意度。

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，所以病房有好多家属陪护，第一依照患者病情情况确定可否陪护，尽量做到不陪也许短暂的陪护，一旦病情牢固及时予以停陪护，力求家属陪护比率降低。再是加强陪护家属的管理和教育，如期召开家属会议及工休会商会，对家属进行疾病相关知识讲座，认识家属需求，解答疑问，供应健康指导，提升家属照顾患者的能力。加强与患者及家属的沟通，护理人员必定以爱心、耐心、认真、责任心满足精神疾病患者的需求，提升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”。

五、细化工作流程，明确岗位责任。

对病区护理人员的工作职责重新进行校正，科学安排各班工作职责，细化各班的工作流程，查找单薄环节，明确护理分工，改革护理工作模式，依照护理人员的情况能级对应进行工作，力求新的职责更合用和科学，依照工作量的本质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，把优秀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。