

泌尿外科优质护理服务工作计划 (精选5篇)

篇1：泌尿外科优质护理服务工作计划

为进一步深化优质护理服务内涵，加强护理专业化建设，提升护理服务水平，特制定我科2022年优质护理服务工作计划如下。

一、100%开展优质护理服务

1、以病人为中心，以病人满意度为抓手，持续改善护理服务，进一步深化优质护理。

2、组织学习优质护理服务标准，深化“以病人为中心”的服务理念。

3、制定优质护理服务工作手册或方案。

4、组织优质护理亮点、改善医疗服务案例展示。4月份改善医疗服务案例（优质护理、慢病管理等）评比；分片区组织推选优秀案例，10月护理部组织全院比赛。

5.准备年度优质护理服务先进病房。

二、护理人员对优质护理目标和内涵100%知晓

目标“六满意”：患者、社会、政府、护士、医生、同行六满意；

内涵：改模式、重临床、建机制

（1）改模式：改革护理服务模式，实施责任制整体护理；

（2）重临床：全面履行护理职责，提升临床护理质量；

（3）建机制：科学管理，提高护士积极性，建立持续推进优质护理服务的长效机制

三、全面落实责任制整体护理

1、制定科室责任制整体护理工作方案

2、科室开展APN排班模式。

四、提高患者满意度

1、对医护人员进行标准化沟通培训，提升沟通水平。

2、结合医院优质服务工作的开展情况，认真梳理微信后台提出的问题，收集分析回访办情况，并及时与患者及家属进行沟通。查找服务问题，分析整改，切实提升患者就医感受。

3、出院患者扫码填写满意度，持续关注住院患者需求及满意度，对患者反映的问题及时分析、改进并追踪。

4、收集“无理”投诉案例，分析并对护士进行沟通指导

5、对膀胱肿瘤、前列腺肿瘤患者进行延续性护理，微信群、病友会、定期知识讲座等形式开展工作，选拔项目负责人开展结石患者的延续性护理项目。坚持做好慢病回访，协助医生做好特殊患者回访管理；并组织年度病友会。

6、征求医生对护理工作的意见和建议，并持续改进

7、继续开展前列腺癌公益筛查及义诊活动。

篇2：泌尿外科优质护理服务工作计划

为进一步深化优质护理服务内涵，加强护理专业化建设，提升护理服务水平，特制定我院2022年优质护理服务工作方案如下。

一、指导思想

按照卫生部《医院实施优质护理服务工作标准（试行）》要求，加强临床护理工作，强化护理人员分层级培训，探索岗位管理，提升优质护理服务内涵以及患者就医体验，为患者提供优质、安全、满意的护理服务。

二、工作目标

按照“改模式、建机制、重临床”的工作原则，促进优质护理服务深入、持续、健康发展。以改革护理服务模式为切入点，全院各科深入推广并落实责任制整体护理、深入推进医护一体化服务、强化健康教育的效果、积极开展护理专科门诊并探索延续护理服务、提升患者就医体验；注重护理人员临床技能和临床思维的培养，关注护士和患者满意度，充分调动护士队伍积极性，建立推进优质护理服务的长效机制。

三、护理工作模式方面

1、维持现有分组模式，落实责任制整体护理，根据护士能级对应，由组长负责组员床位分配，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。

2、医护一体化：将保持原有模式，医护共同参与查房，护士参与术前、疑难

病人讨论。医护组共同学习新技术、新业务，健康宣教达到统一标准。

四、护理管理方面：

1. 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，修订病人走廊宣教牌，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7S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。

2. 在服务方面下功夫，注重在工作的环节细节中有效落实现有的制度规范，继续梳理工作中不合理流程，注重改善患者体验。针对交接班的薄弱环节，由专人牵头，制作各环节交接班模板，培训、执行、监督、考核；细化科室入院、出院服务流程和规范，标准化沟通与护士评判性思维的培养。

3. 认真做好分级医疗应对工作，对内强化服务能力；对外更好的利用微信等平台加强宣传与合作。

4. 制定人员激励机制，较好的调动人员积极性，特别是各小组（质控协作、管理、亚专业小组）管理人员的创新管理意识。

5. 继续做好文化建设工作，将服务、规范内化于科室人员日常行为中。

五、质量与安全管理

1. 继续加强宣传与合作，有效利用病员微信群，组建肾癌、前列腺癌患者病友会，开展必要的延续性护理。重视基础质量：做到规范化、同质化；督促科室人员养成严谨细致的好习惯。

2. 组织全科人员继续学习质量标准、科室工作计划和要求，质控人员及协作人员均须全面参与；科室质控小组将对各位项目分管人员进行逐一培训考核。

3. 注意分析明确重点环节、重点人群，持续改进，直至习惯化、常态化。

篇3：泌尿外科优质护理服务工作计划

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20__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，和谐护患关系的契机，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。

XX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、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。

篇4: 泌尿外科优质护理服务工作计划

我科自2010年开展“优质护理服务”至今, 并且取得“全国优质护理服务病房”的光荣称号, 使我科护理服务质量有了很大的进步, 在护理人员思想意识也得到质的转变, 根据优质护理评价细则(2014版)的要求, 结合我科实际情况特制订2015年优质护理工作制定如下工作计划:

一、指导思想

充分领会国家卫计委开展“优质护理服务”评价工作的精神, 坚决服从医院优质护理服务领导小组的正确领导, 紧跟护理部2015年全年工作计划的步伐, 以“优质护理服务评价细则(2014年版)”为标准, 结合我科开展“优质护理服务”的实际工作情况及2014年的优

质护理服务工作中存在的问题进行2015年度“优质护理服务”工作计划的制定。

二、工作目标

巩固优质护理服务工作成效，进一步落实责任制整体护理，推进优质护理工作持续、深入开展，促进护理工作更加贴近临床、贴近患者、贴近社会，持续改进护理质量，充分调动护士积极性，做好人力资源管理，开展层级管理，将绩效考核做的更为细致；

三、实施方案

1、人力资源管理

具体措施

(1) 严格责任制护理针对我科临床护理工作实际情况设定岗位及岗位数，根据全科护理人员各自的专业职称、工作年限、业务水平进行分级，按护理部制定的岗位标准严格上岗并认真履行其职责，使不同的患者能得到更加专业的护理服务。

(2) 低年资护士培训与考核，根据护理部的年度计划结合专科护理特色，对于11名低年资护士，科室理论带教老师与操作带教老师共同制定带教计划，并且必须考核合格

(3) 专科护士充分发挥专科护士积极性，对于科内涉及到专科护士学习专业方面的患者必须由专科护士进行护理诊断，并且做好相应登记，回访，同时在科内培养专科护士接班人队伍。

(4) 继续坚持弹性排班，根据护士意愿以及科室工作安排，在月度年度、节假日均由护士列出休假计划，根据病人数以及工作安排最大限度满足护士休假需要。

2.实施以患者为中心责任制护理，护理安全管理意识，落实各项护理安全措施

具体措施

(1) 护士结合患者病情开展“个性化护理”提供专业，规范的专科护理。

(2) 科内针对不同病人需要提供多样化的健康宣教包括入院、住院、出院等。

(3) 严格落实危重患者护理常规、工作流程以及各类应急预案，坚持做好护理数据统计工作。

(4) 严格执行不良事件上报制度，并定期在科内开展讨论与学习分析，制定切合实际的整改计划。

(5) 护士长每周不定期抽查各级护理人员各项核心制度执行情况以了解护理人员落实情况。

(6) 正确评估各类高风险患者易发生意外事件的危险因素并采取行之有效的防范措施。对发生的意外事件进行数据分析，提高护士的认识，从而更好地防范其再发生。

3、加强专科建设与特色护理，提升专科护理质量

具体措施：

(1) 针对明年科室进行重点专科申请这一契机，对于科内开展的手术以及科室诊治疾病范围请高年资医师进行授课学习，提高护士的专业知识。

(2) 对于已经开展的特色护理如：膀胱癌造口病人的护理坚持执行下去，对于今年的双J管居家护理在通过组织护士学习的同时，减少代管病人并发症的发生，减轻病人经济负担。

(3) 充分调动科内N4、N3级护士开展科研活动的积极性，带动科内护理人员进行科研工作，更好地解决各种疑难问题。

(4) 总结科内特色护理开展的经验，进一步做好管道护理以及在造瘘口延伸护理。制定详细的延伸护理实施计划，专人负责。通过专科护理质量的提升，患者在得到高质量服务的同时也使护理人员的个人社会价值得以体现，使患者、家属满意，也使护士满意。

4、定期开展满意度调查

具体措施：

(1) 每月举行科室工休座谈，加大对患者及家属进行优质护理服务的宣传力度，尽可能多的得到患者及家属的配合。认真听取患者及家属对护理工作的意见和建议，对于患者及家属不满意的工作要认真调查、分析，及时改进，给予反馈；对合理化的建议及时采取，持续改进我们的工作。

(2) 每月进行患者满意度调查，向患者发放调查表，从护士的仪容仪表、服务态度、操作技术、健康宣教内容是否全面等方面进行调查，及时整改，让患者从心里满意。

(3) 向医生征求意见，加强医护沟通，加强医护合作，不断改进护理工作。

(4) 护士长在每月一次的护士例会上认真听取护理人员的意见及建议，日常生活、工作中善于发现护士可能遇到的困难并给予帮助，及时了解护理人员的心理动态变化，解除护士的后顾之忧，使护士以良好的身心投入到护理工作中，更好的为患者服务。

5、坚决执行全面、科学的绩效考核与分配制度，提高护士自身职业认可的满

意度

具体措施：

(1) 以医院绩效考核与分配制度为蓝本，结合我科实际情况实施各项绩效考核与分配制度。

(2) 定期征求护士对各项绩效考核与分配制度的意见，做到公正、公平、透明化。

6.持续改进

针对我科去年优质护理存在的问题，如对于病区环境不满意，墙面不整洁，护士穿刺技术较差、护士对于病情以及结果解释不清等问题，今年准备做出整改方案。

(1) 向后勤部门申请装修，保持病区整洁并保持好“6S”病区管理。

(2) 开展一次低年资护士静脉输液穿刺比赛，提高护士穿刺水平。

(3) 随机抽查护士对于病情了解情况

2015年，我科护理团队将继续秉承“以病人为中心”的服务理念，在持续改进中进一步深化“优质护理服务”工作内涵，努力为患者提供无缝隙、连续性、安全、优质、满意的护理服务，以提高患者的满意度，

篇5：泌尿外科优质护理服务工作计划

泌尿外科延伸护理服务是指在医院泌尿外科门诊或病房内，为泌尿外科患者提供全方面的护理服务，帮助患者更好地康复。在泌尿外科延伸护理服务工作中，护士需要具备专业知识和技能，为患者提供个性化的护理，促进患者康复，提升患者生活质量。下面是我对泌尿外科延伸护理服务工作计划的思考和析：

一、工作目标

1.提供优质的护理服务。通过持续学习和提升技能，提高护理水平，为患者提供最专业、最全面的护理服务。

2.积极配合医疗团队。与医生、药师和其他护士密切合作，为患者制定个性化的护理方案，实现医患互动，促进患者康复。

3.关注患者需求。倾听患者的需求和意见，尊重患者的选择，做到以患者为中心，提供温暖、贴心的护理服务。

二、工作内容

1.患者评估和监测。对泌尿外科患者进行全面的护理评估，包括病情分析、疼痛评估、生命体征监测等，及时发现病情变化。

2.护理干预和治疗。根据患者的实际情况，制定个性化的护理方案，包括伤口护理、输液管理、疼痛缓解等，为患者提供细致入微的护理。

3.宣教和指导。向患者及其家属传授专业知识，指导患者术后康复锻炼和饮食调理，提高患者对疾病的认识，提升患者的自我管理能力和。

4.心理支持和护理。关注患者的心理健康，及时发现患者的心理问题，进行心理干预，帮助患者缓解恐惧和焦虑情绪，促进康复。

三、工作流程

1.接诊与评估。接诊患者后，及时进行初步评估，了解患者的病情和需求，制定初步护理计划。

2.实施护理方案。根据患者的个性化护理计划，认真进行护理干预和治疗，保障患者的安全和舒适。

3.宣教和指导。与患者及其家属进行沟通，传授相关知识，引导患者主动参与护理和康复，提高治疗效果。

4.记录和总结。及时记录护理过程和效果，对护理工作进行检查和反思，优化护理方案，提高服务质量。

四、质量保障

1.持续学习和提升。定期参加相关培训和学习，不断提升专业知识和技能，为患者提供更好的护理服务。

2.质量监控和评估。建立健全的质量监控机制，对护理工作进行检查和改进，保障护理质量。

3.患者满意度调查。定期对患者进行满意度调查，了解患者的需求和意见，及时改进工作，提高服务水平。

五、工作标准

1.严格执行操作规程。在护理过程中，严格执行护理操作规程，保障患者的安全和隐私。

2.保持专业和友善态度。做到言行得体，尊重患者的隐私和意见，提高服务

质量和患者满意度。

3.建立团队合作。与医生、药师和其他护士密切合作，共同为患者提供最优质的护理服务，达到协同效应。

通过以上工作计划，泌尿外科延伸护理服务团队将全面提高护理水平，为患者提供更专业、更全面的护理服务，促进患者康复，提升患者生活质量。希望通过团队的共同努力和不懈奋斗，实现工作目标，为患者带来更多的健康和幸福。