

医院优质护理服务工作计划 (精选5篇)

篇1：医院优质护理服务工作计划

一、指导思想：

我院将以xxxxx为指导，深化"以病人为中心"的服务理念,以"提升职业素养、优化护理服务"为主题，努力为患者供应无缝隙、连续性、平安、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、标准连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。连续完善修订质控检查标准与方法，完善护理不良大事上报与督查制度，加强对危重病人的管理。

2、全面提升职业素养、优化护理服务

(1) 加强基础理论学问的培训，使护理人员综合素养及专业力气得到提高。从"三基三严"入手，每月组织一次业务培训，内容包括基础理论、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) 加强护士礼仪规范学习。

(3) 选择实行各种形式的学习培训，以提高全院护理人员的业务素养，提高护士观看病情、落实护理措施、记录护理文书的力气。

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。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) 加强护理平安监控管理，每月组织科室进行护理平安隐患排查及护理差错、护理投诉的缘由分析争辩，分析发生的缘由，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、护理平安、病历文书书写、护士仪表、消毒隔离等进行不定期的抽查，对存在的问题立刻指出并限期反馈，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把握

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。保持病床洁净、无异味、无污迹，物品摆设整齐规范，输液滴数与医嘱相符，勤巡察输液病人，擅长观看病人，发觉问题准时解决。

(2) 全面履行护士职责。整合基础护理、病情观看、治疗、沟通和健康指导等，为患者供应全面、全程、连续的护理服务。亲热观看患者病情，准时与医师沟通，与患者沟通，对患者开展健康训练和康复指导，供应心理护理。

5、定期满意度调查

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，准时反馈。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，尽可能的为病人供应便利，杜绝生、冷、硬、推诿的想象发生，决不允许与病人发生争吵。

6、优质护理服务绩效考核措施

每季度依据患者满意度调查、护士出勤率、操作技术、护理质量、仪容仪表等方面入手，坚持客观、公正、公开原则，科室评比出一名优质护理人员，并赐予嘉奖，以调动护士主动性，从而达到提高优质护理质量的目的。

篇2：医院优质护理服务工作计划

为全面开展“优质护理服务”工作，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，特制定xx年“优质护理服务”工作计划。

一、计划如下：

1、修订各种制度、标准

继续完善修订本院各项规章制度、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。完善修订质量检查标准与方法、护理不良事件上报与督查制度，加强对抢救病人的管理。

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。每半年进行“三基”理论考试一次，考试合格率要达到90%，补考合格率为100%。

(2) 加强护理专业技术操作培训。护理部年初制定培训计划，有计划的对护士进行技能操作培训和考核。

(3) 加强护士礼仪规范学习。对新入护士进行礼仪培训，包括尊重患者、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，塑造个人和组织的良好形象。

(4) 科室采取各种形式的学习培训，提高全院护理人员的业务素质，提高了护士观察病情、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、每周一次的护理例会及培训等关键环节，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，对发生护理差错、护理不良事件的原因进行分析讨论，吸取教训，提出防范措施与改进措施。

(3) 加强科室管理。每月对科室在基础护理、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，每月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。

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。保持病区整洁、无异味、无污迹，物品摆设整齐规范，严格执行医嘱，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) 实行弹性排班。工作忙时加班，闲时轮休。

(2) 责任护士对整个看诊过程的治疗给药、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。

6、定期满意度调查

科室每周发放患者满意度调查表，征求病人意见和建议，制定整改措施，及

时整改。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。临床科室病人满意度均 98%。

7、加强患者健康教育

责任护士根据科室常见病的护理常规、疾病的自我预防、用药注意事项、安全防护等向病人作健康教育，加强了护患沟通，护患关系得到改善。

篇3：医院优质护理服务工作计划

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《xx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xx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《xx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)xx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“天津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-xx月份)

1、建立以医院“一把手”为核心的领导小组：组长：XX(全面负责)副组长：XX(具体负责)副组长：XXX(协调支持)成员：XXX

2、成立“优质护理服务管理委员会”组长：XX副组长：XXXX

3、成立优质护理服务督导组组长：XXX成员：XXXX

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-xx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“xx年优质护理服务活动方案”、学习天津市“xx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-xx月份)

1、对院内所有试点病房进行阶段性检查(xx年xx月)。

2、开展第四批试点病房：肝胆肿瘤科、胃胃肠肿瘤科、淋巴内科、头颈一科、乳腺二科、妇部肿瘤科(xx年xx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(xx年7、xx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(xx年9、xx月)。

(四)总结评价阶段(11-xx月份)总结工作经验，使优质护理服务得到持续改进，并在全年考核的基础上，推出xx年示范病房(优秀试点病房)和先进个人进行表彰。

五、保证计划落实配套措施

(一)优质护理服务重点工作的实施与考核

1、启动“加速优质护理服务模式病房建设，争创优质护理服务示范病房”评比活动。护理部对示范病房实施准入制度，试点病房必须经过“优质护理服务管理委员会”按照“示范病房的考核标准”进行考核，合格者确定为示范病房，并在“5.12”护士节期间进行表彰。

2、各病区修订完善各类疾病护理常规，完善各岗岗位职责、临床护理服务规范、工作标准，细化分级护理内容。

3、进一步健全科室的规章制度，实施岗位责任包干制的整体护理工作模式。

4、探讨有效的绩效考核方法，将护理人员绩效考核结果与质量促进奖挂钩，调动临床一线护士工作的积极性。

5、降低病区内的陪伴率，一类高度风险科室陪伴率控制在15%以下，二类中度风险科室陪伴率控制在10%以下，ICU零陪伴。

6、组织特殊服务案例的讨论会，通过个案分析，全面提升护士的服务技能。

7、为了保障优质护理服务的不断深入，护理部优质护理服务督导组将定期对已开展的试点病房的服务质量进行督察，每季度对住院患者和出院患者进行护理服务满意度问卷

调查、分析及信息反馈。

8、与中医药大学护理系学生开展护理志愿服务活动。

(二)加强宣传报道工作：

1、为充分发挥舆论导向作用，在全院营造“以病人为中心”优质护理的服务氛围，护理部建立优质护理服务宣传组，定期收集各病区的先进事例及创新的服务项目，加强与医院信息交流部联系，加大我院护理工作的媒体宣传力度。

2、建立护理网络维护小组，及时将医院优质护理服务的进展情况进行网上公布。

3、继续完成每半年一期的优质护理服务专刊，定期向卫生部中国护理管理杂志开创的优质护理服务专刊投稿。

4、建立优质护理服务示范工程活动信息通报制度，实施院内“优质护理服务试点病房工作信息表”，科室每月xx日前上报护理部，信息小组负责汇总分析。

(三)建立优质护理服务激励保障机制

1、申请优质护理服务示范病房专项奖励基金。

2、积极申请提高三班护士的夜班费待遇。

3、建立机动护士人力资源库，保证临床急需时的调配。

4、加大派遣护士的转制比例，提高派遣护士的奖金待遇。

篇4：医院优质护理服务工作计划

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20XX年“优质护理服务”工作计划。

一、认真培训并组织落实各种制度、规范及标准

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、护理技术操作规范、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。

二、加强护士核心能力建设，全面提升职业素质

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。

三、加强患者健康宣教，突出蒙中医特色

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。

四、加强护理安全管理，提升服务水平

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。

五、夯实基础护理、严格落实责任制整体护理

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。

六、加强内涵建设，拓展服务范围

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。

七、定期征求患者意见，不断改进护理工作

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。

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。

八、积极探索，建立绩效考核激励机制，落实岗位管理

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。

九、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。

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。

护士根据考核标准以得分高低进行绩效考核。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。

篇5：医院优质护理服务工作计划

根据2015年护理工作计划和优质护理服务评价细则（2014版）的要求，为进一步深化优质护理服务，加强护理服务内涵建设，提高护理管理品质，强化护理服务意识，提高护理服务水平，现将优质护理服务工作实施方案制定如下：

指导思想

以科学发展观为指导，认真贯彻落实卫生部关于深化优质护理服务的工作要求，深化“以病人为中心”的服务理念，以等级医院评审为契机，丰富护理服务内涵，提高护理人员专业能力与素质，提高患者满意度，保障医疗安全。

工作目标

以护士岗位管理为关键点，提升护理科学管理水平，以实施责任制整体护理为切入点，使责任护士为患者提供连续、全程护理服务，以丰富优质服务内涵建设为落脚点，为患者提供专业化、人性化的护理服务。

工作任务

（一）深化工作内涵，继续推进优质护理服务工作

1、修订护理岗位设置及护士能级划分管理办法，科室根据护士能级划分管理办法，对护士岗位进行能级划分，明确不同能级护理人员岗位职责，确保责任制整体护理工作的有效实施。

修订护理质量质控标准，充分发挥护理质量三级管理体系的作用，以确保护理质量及护理安全。

实行责任制整体护理，责任包干病人（个人或小组形式），实施动态、弹性、人性化的排班，并在排班中体现不同能级责任护士包管不同病人的情况，为患者提供全程全人无缝隙护理，全方位的满足患者的需要。

保证临床护士配备。根据医院的发展规划，配合医院新大楼竣工发展需要，合理测算人力资源配置，扩增临床一线护士队伍数量，按照医院发展需求，2015年拟招聘护理人员30余名，满足医院护理岗位和临床服务需求。

（二）加强护理专业内涵建设，提升护理服务能力

1、对全院护理人员进行有计划、分层次的培训，院内培训34次，不断提高护理人员专业能力和服务水平。

2、制定院内拟晋升护理师轮转手册，实施院内护士ICU及神外ICU轮转培训。以提高护理人员危重症护理能力。

3、加强专科护士的人才培养，有计划地选派护士参加总院院内专科护士及自治区级专科护士培训。

4、制定新护士规范性培训手册，以提高新护士的业务素质和综合能力。

（三）强化护理服务意识，提升患者满意度

1、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。

2、将网络平台的“出院患者健康管理延伸服务”归为常规工作，加大宣传力度，不断完善相关服务内容，做好出院患者的电话随访、健康教育及满意度调查等工作。

3、各科室结合专业特点，年度至少实施2个以上优质护理服务新举措。护理部对新举措进行实施效果评价，收集可供全院使用的新举措进行推广。

（四）建立激励机制，调动护士的积极性

制定护理部激励管理办法。

2、修订综合目标考核标准，根据每月综合目标考核标准得分进行排名，对排名前三位的临床护理单元进行奖励及公示。

3、修订评选优质护理单元的评分标准。

4、修订评选优秀护士长的评分标准。

5、为稳定护理人才队伍发展，适度提升重点科室护士的夜班费及绩效补助。

（五）继续完善支持保障系统

1、定期召开有关部门的协调会议，以保障优质护理服务各项工作顺利开展。

2、完善护理外勤工作职责，更好的为临床一线服务，减少护理人员外出，将时间还给护士，把护士还给病人，建立临床服务于病人的格局。