

医院优质护理服务工作计划范文

篇1：医院优质护理服务工作计划范文

为进一步深化“优质护理服务”内涵，全面提升服务水平，持续改进护理质量，在总结2014年开展优质护理服务经验的基础上，今年将进一步深化优质护理服务，努力为患者提供安全、优质、连续、满意的护理服务。现计划如下：

一、指导思想

继续贯彻落实《中国护理事业发展规划纲要（2011—2015）》精神，坚持“以病人为中心”的服务理念，全面加强临床护理工作，规范护理行为，改进护理服务，提高护理质量，保证医疗安全，努力为人民群众提供安全、优质、满意的护理服务。

二、成立优质护理服务领导小组

组长：X

副组长：X

成员：X

三、目标工作

以“患者满意、社会满意、政府满意”为目标，继续深入开展优质护理服务工作，推行护士岗位管理，完善护士绩效考核机制，调动护理人员的积极性，落实规范化护理培训，加大监管力度，确保护理质量持续改进，有效推进优质护理服务。

四、主要工作内容

（一）完善护理管理，提高管理水平

1、继续完善、修订护理工作制度、岗位职责、工作流程、操作规程、质量标准及考核标准等，并按要求落实。

2、选派护士长和护理骨干到上级医院参观、学习和进修，提高护士长的管理水平。

3、利用护士长例会时进行管理知识培训，定期开展优质护理服务经验交流会，定期组织护士长进行科室对检学习，互相取长补短。

4、每季度组织一次护理管理集中培训，提高护士长的综合能力。

(二) 重视临床护理工作，保障措施到位

- 1、协调院长给予财务部门的支持，提高临床一线护士的待遇。
- 2、加强各部门之间的组织协调，尤其是进一步加大医院支持保障系统对护理的投入，并实行巡检签字制度。
- 3、采取护士长推荐、征求本人意愿的形式，选出有责任心及资历的护士担任责任组长。
- 4、护理岗位的护士均持证上岗，未注册的护士不允许独立执业。
- 5、临床一线护士占护士总数95%，争取达到床护比1：0.4，合同护士与编制护士同工同酬。
- 6、最大限度地保障临床护理岗位的护士配置，合理调配护理人力资源，编配一定数量的机动护士（每个疗区2人），成立护理人员机动库，根据工作量、技术难度等因素合理调整护理人员；制定护士人力紧急调配预案，遇有突发事件和特殊情况时，保证护士的应急调配。实行弹性排班，护士排班兼顾临床需要和护士意愿，体现对患者的连续、全程、人性化的护理。
- 7、实行护理岗位管理，根据患者病情，护理难度和技术要求等因素，对护士进行合理分工、分层管理，体现能级对应。
- 8、不定期召开多部门工作协调会，邀请院长参加，协调解决科室提出的问题。

（三）强化细节服务，提高病人满意度

- 1、满足病人的基本生活需要。
- 2、制定规范化的工作流程，优化服务流程，门诊采取一站式服务，满足患者就诊需求。
- 3、制定人性化服务措施，完善饮食细节照顾、健康教育形式多样。
- 4、加强基础护理质量控制措施。
 - （1）护理部定期到疗区检查基础护理，院护理质量管理委员会每季度检查一次，并通过监控录像抽查夜班护士工作质量。
 - （2）通过基础护理质控组现场检查、询问护士、访问患者等形式加强督导。
- 5、责任护士对患者进行全面、全程、连续的护理服务。根据责任护士所管辖的患者数量、质量及患者满意度考评护士。

6、护理部定期对住院患者发放满意度调查表，出院患者均进行电话随访，征求患者意见，了解患者的真实想法，对护理工作的意见和建议合理采纳，对患者不满意的护理问题，护士长例会时商讨解决。

7、积极开展优质护理服务延伸工作，做好慢性病患者出院后管理，定期电话随访、适时给予健康指导。

(四) 加强监督检查，完善激励机制

1、实施护理部垂直管理，发挥了护理管理者的创造性和自主性，真正体现多劳多得、优绩优酬、向临床一线倾斜的分配原则，避免了护士绩效工资分配间的差异，避免了科室经济分配中的矛盾。

2、广大护士的积极参与。

(1) 护理部各项制度、管理规定、分配方案公开透明。

(2) 工作质量、护理服务、专业考核等方面与绩效工资、评优、职称晋升相结合。

3、完善护理质量管理，质量标准能够围绕病人，建立围绕病人的质量控制评价标准，充分发挥护理质量管理委员会的职能，定期检查，各科护士长每日自查。

4、护理部建立临床护理服务调查档案：

护理部在每季度的住院患者满意度调查时，对于患者提名表扬的护士在护士长例会上表扬，并作为年终考核护士的其中一项，根据综合评定予以表彰。

(五) 加强业务培训，提高护士的业务水平

1、按计划对护士实行分层次培训，进一步提高护士的理论水平和操作技能，满足优质护理服务需求。

2、按计划组织护理人员在职继续教育培训，安排护士长及护理骨干进行多媒体授课。

3、每月组织业务查房一次，增加护士的专业知识和理论水平以及良好的语言表达能力、应变能力；每季度进行规章制度和应急预案的培训和考核，及时培训护理新技术、新项目，如呼吸机的应用、重症监护等，以提高护士的业务水平。

4、对于新招聘的护士，必须进行岗前培训。内容：院史教育、医德医风教育、护理规章制度、护士基本素质及礼仪规范、护士职业道德、职业暴露防护、护理基本技能操作等。对工龄5年以下护士实行轮科，重点抓好基本功的训练。

5、鼓励在职护士参加护理自考和函授学习，提高学历和自身修养。

6、继续培训考核《临床护理实践指南》、《新编基础护理学》及护理核心制度等，做到人人达标。

7、按月计划进行护理操作技能的培训及考核，护理部每年进行理论考核两次，每月抽考护理技术操作一次，将考评结果计入个人档案，对考试成绩优异者给予一定的奖励。

8、护理部制定《三基考试管理办法》，并按规定实施。

(六) 实时总结，鼓励先进，树立典型

每季度表扬在优质护理服务中的优秀护士，年度表彰先进，树立典型，评选先进病区或护理组，表彰先进，总结经验。

篇2：医院优质护理服务工作计划范文

一、指导思想：

我院将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、满足的护理服务。

二、工作目标：

以患者满足为总体目标，夯实基础，巩固成果，以病人的要求为工作起点，以病人满足度为工作终点，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量得到提高。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) 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、记录护理文书的力量。

3、加强管理，确爱护理平安

(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论，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，对存在的问题马上指出并限期反馈，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掌握

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。保持病床干净、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。亲密观看患者病情，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、定期满足度调查

每季度进行患者满足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。让患者从心里满足，要求每位护士树立良好的服务态度，把病人的满足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

每季度依据患者满足度调查、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，以调动护士乐观性，从而达到提高优质护理质量的目的。

篇3：医院优质护理服务工作计划范文

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2014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

2013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

(1) 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。

(2) 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

(1) 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。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 护士根据考核标准以得分高低进行绩效考核。

(5) 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4：医院优质护理服务工作计划范文

一、指导思想：

我院将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，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

(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) 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、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、护理投诉的原因分析讨论，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。

(2) 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。

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，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、优质护理服务绩效考核措施

每季度根据患者满意度调查、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、公平、公开原则，科室评选出一名优质护理人员，并给予奖励，以调动护士积极性，从而达到提高优质护理质量的目的。

篇5：医院优质护理服务工作计划范文

在2014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“创建二级甲等医院”为契机，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，制定2020年“优质护理服务”工作计划。

一、指导思想

我院将全面实施“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、修订各种制度、标准

继续完善修订我院各项规章制度、工作流程、临床护理服务规范及标准。继续完善修订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。实行护士长夜查房工作制度，通过护士长的督查，提高病区全员参与病室管理的意识及沟通能力。

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，组织业务培训，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。每季度综合学习内容考试一次，1人不合格扣科室综合质量考核分1分。

(2) 提高临床护士的实际工作能力，培训专科护理骨干。根据专科护士培训计划有序培训，培训结束后，综合培训内容在科内组织考核。

(3) 加强护理专业技术操作培训。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，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) 提高护士长的管理水平，计划选派病区护士长到上级医院培训，学习先进工作经验。

(5) 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。

(6) 采取各种形式的学习如：现场、自学、网络、远程等，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、跌倒、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、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，科室每月组织进行护理安全隐患排查及护理差错、护理投诉的原因分析讨论，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，对存在问题以反馈科室限期整改。

(4) 加强药品管理，进一步规范高危药品、备用及针剂药品的管理。

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) 优质护理服务病区每名责任护士护理8-10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) 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。

6、定期满意度调查

(1) 科室每月组织工休座谈，定期听取患者对优质护理工作的意见和建议。

(2) 每年进行二次患者满意度调查护士的操作技术、健康宣教、服务态度、基础护理落实制定整改措施，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，避免与病人发生争吵。

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、特殊饮食制作不同的健康教育内容，针对不同的患者选择适用的内容及方式，向病人做详细的讲解。

(2) 集体宣教每月举行1-2次，由责任组长负责，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。

(3) 不定期参加科室公休座谈，听取患者对优质护理工作的意见和建议。每年度进行二次患者满意度调查，对存在的问题及时反馈给科室，要求科室制定整改措施，并跟踪检查。护理人员必须树立良好的服务态度，把病人的满意作为工作的最终目标。

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，护士应服从医院业务发展的安排，作为绩效考核依据。

(2) 优质护理服务绩效考核措施，坚持客观、公平、公开原则，调动护士积极性。

(3) 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、满意度、科室评选，进行奖励补偿，对积极者、贡献大的护士增加奖励力度。

(4) 护士根据考核标准以得分高低进行绩效考核。

(5) 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。

(6) 5.12护士节评选优质护理服务标兵“星级护士”。

(7) 年底评选优质护理服务“星级护士”。

篇6：医院优质护理服务工作计划范文

为进一步抓好医疗护理质量，提高护理人员业务技术水平。今年的护理工作要以抓好护理质量为核心，围绕医院的开展规划，本着“以病人为中心”，以“效劳、质量、平安”，为工作重点的效劳理念，创新管理方式，没有断提高社会称心度。胸外科全体护士研究制定2021年护理质量工作方案如下：

一。加强护理平安管理，完美护理风险防范措施，有效的回避护理风险，为病人提供优质、平安有序的护理效劳。

1.没有断强化护理平安训练，把平安护理作为每周五护士例会常规主题之一，将工作中的没有平安因素准时揭示，并提出整改措施，以院内、外护理过失为实例研究借鉴，使护理人员充沛熟悉过失因素、新状况、新特点，从中吸取教训，使平安警钟常鸣。

2.将各项规章制度落实到实处，定期和没有定期检查，监视医学，训练网收集收拾到位，并有监视检查记录。

3.加强重点环节的风险管理，如夜班、中班、节假日等。采取apn排班及弹性排班制，削减交接班的频次，削减工作中的漏洞，合理搭配年轻护士和老护士值班，同时注重培养护士自立值班时的慎独精神。

4.加强重点管理：如病重病人交接、压疮预防、输血、特别用药、病人管道管理以及病人现存和潜在风险的评估等。

5.加强重点病人的护理：如手术病人、危重病人、老年病人，在早会或交接班时对上述病人做为交接班时研究的重点，对病人现存的和潜在的风险作出评估，达成共识，引起各班的重视。

6.对重点员工的管理：照实习护士、轮转护士及新入科护士等对他们进展法律意识训练，提高他们的抗风险意识及能力，使同学明确惟独在带教教师的指导或监视下才干对病人实施护理。同时指定有临床经历、责任心强具有护士资历的护士做带教教师，培养同学的交流技巧、临床操作技能等。

7.进一步标准护理文书书写，削减平安隐患，重视现阶段护理文书存在问题，记录要“客观、真切、精确、准时完整”，防止没有标准的书写，如错字、涂改没有清、前后冲突、与医生记录没有统一等，使护理文书规范化和标准化。

8.完美护理紧张风险预案，平常工作中注重培养护士的应急能力，对每项应急工作，如输血、输液反馈、特别液体、药物渗漏、突发停电等，都要做回忆性评价，从中吸取经历教训，提高护士对突发大事的反馈能力。

二。以病人为中心，倡导人性化效劳，加强护患交流，提高病人称心度，防止护理纠纷。

1.主管护士诚挚接待病人，把病人送到床前，主动做入出院病人安康宣教。

2.加强效劳意识训练，提高人性化主动效劳的理念，并于周二根底护理日加上安康宣教日，各个班次随时做好训练指导及平安防备措施。

3.建设安康训练处方，发放护患联系卡，每月召动工休座谈会，征求病人及家属意见，对效劳质量好与坏的护士进展褒扬和批判训练。

三。建设检查、考评、反应制度，设立可追溯制度，护士长及质控小组，经常深化病室检查、催促、考评。考评方式以现场考评护士及查看病人、查看记录、听取医生意见，发现护理工作的问题，提高整改措施。

四。加强“三基”培训方案，提高护理人员整体素养。

1.每周晨间提问2次，内容为根底理论学问，专科理论学问，院内感染学问等

。

2.每季度进展心肺复苏演示，认识把握急救器材及仪器的使用。

3.每周一清晨会为护理药理学小课堂，由治疗班搜集本科现用药表明书，并给大家解说药理作用及考前须知。并提问医院核心制度，使每个护士都能娴熟把握并仔细落实

。

4.经常复习护理紧张风险预案并进展模拟演示，提高护士应急能力。