# 最新儿科优质护理服务工作计划(19篇)

来源：网络 作者：落霞与孤鹜齐 更新时间：2024-08-24

*时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。儿科优质护理服务工作计划篇一1. 参照“二...*

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**儿科优质护理服务工作计划篇一**

1. 参照“二甲医院评审标准”及“优质护理服务标准”，结合我院实际情况，继续修订、完善相关制度及质量标准、工作流程等，使得护理工作持续改进。

2.加强重点部门、病人重要环节的管理，完善护理流程及管理评价程序，加强护理安全监管，每月对各科护理质量进行不定期抽查，每月在护士长例会上进行总结、分析，提出整改意见，确保护理工作的安全。

3. 按照“优质护理工程”评价标准，做好优质护理服务工作，保障病人安全。

4. 继续做好护理文书、输血安全记录等专项质量控制。

二、 加强护士在职教育，提高护士综合素质

1。 按照分层次培训计划，继续坚持每月二次的业务学习、每月一次的护理查房，鼓励护士利用各种机会外出学习，积极完成继续教育学分。

2。 按照考核计划，完成一次护士分层理论、操作考核，促进护士学习积极性，提高业务知识和技能水平。

三、 完善教学管理工作，提高教学质量

按照医院教学计划做好院、科两级的实习生的教学工作，落实师生双评，召开教学质量评议会，发现教学中的不足，及时进行整改，使教学工作持续改进。

四、 完成20\_\_年护理工作总结，制定20\_\_年护理工作计划。在年终逐步完成护理各项工作统计、分析、总结，按照统计结果及相关制度、评价标准，结合20\_\_年存在的不足之处，制定出20\_\_年护理工作计划。

**儿科优质护理服务工作计划篇二**

人们都说“三分治疗，七分护理”，句话虽然并不十分准确，但却反映了护理工作的重要作用和地位。护士对人民的健康做出了积极贡献，从而受到了社会的尊敬，被誉为“白衣天使”.20\_\_年这新的一年，我们的护理工作也应该走上新的台阶，特制订20\_\_年护理工作计划：

一、加强护士在职教育，提高护理人员的综合素质

(一)、按护士规范化培训及护士在职继续教育实施方案抓好护士的“三基”及专科技能训练与考核工作

1、重点加强对新入院护士、聘用护士、低年资护士的考核，强化她们的学习意识，护理部计划上半年以强化基础护理知识为主，增加考核次数，直至达标。

2、加强专科技能的培训：各科制定出周期内专科理论与技能的培训与考核计划，每年组织考试、考核2—3次，理论考试要有试卷并由护士长组织进行闭卷考试，要求讲究实效，不流于形式，为培养专科护士打下扎实的基础。

3、基本技能考核：属于规范化培训对象的护士，在年内16项基本技能必须全部达标，考核要求在实际工作中抽考。其他层次的护士计划安排操作考试一次，理论考试二次。

4、强化相关知识的学习掌握，组织进行一次规章制度的实际考核，理论考试与临床应用相结合，检查遵章守规的执行情况。

二、加强人文知识的学习，提高护士的整体素养

1、组织学习医院服务礼仪文化，强化护士的现代护理文化意识，先在护士长层次内进行讨论，达成共识后在全院范围内开展提升素养活动，制定训练方案及具体的实施计划。

安排全院性的讲座和争取派出去、请进来的方式学习护士社交礼仪及职业服务礼仪。开展护士礼仪竞赛活动，利用“5.12”护士节期间掀起学礼仪、讲素养的活动月，组织寓教寓乐的节日晚会。

2、更新专业理论知识，提高专科护理技术水平。随着护理水平与医疗技术发展不平衡的现状，各科室护士长组织学习专科知识，如遇开展新技术项目及特殊疑难病种，可通过请医生授课、检索文献资料、护理部组织护理查房及护理会诊讨论等形式更新知识和技能。同时，有计划的选送部分护士外出进修、学习，提高学术水平。

3、年初举办一期院内护士长管理学习班，主要是更新管理理念、管理技巧及护理服务中人文精神的培养，当今社会人群对护理的服务需求，新的一年护理工作展望以及护士长感情沟通交流等。

4、加强护士长目标管理考核，月考评与年终考评相结合，科室护理质量与护士长考评挂钩等管理指标。

5、促进护士长间及科室间的学习交流，每季组织护理质量交叉大检查，并召开护士长工作经验交流会，借鉴提高护理管理水平。

三、加强护理质量过程控制，确保护理工作安全、有效

(一)、继续实行护理质量二级管理体系，尤其是需开发提高护士长发现问题，解决问题的能力，同时又要发挥科室质控小组的`质管作用，明确各自的质控点，增强全员参与质量管理的意识，提高护理质量。

(二)、建立检查、考评、反馈制度，设立可追溯机制，护理部人员经常深入各科室检查、督促、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，发现护理工作中的问题，提出整改措施。

(三)、进一步规范护理文书书写，从细节上抓起，加强对每份护理文书采取质控员—护士长—护理部的三级考评制度，定期进行护理记录缺陷分析与改进，增加出院病历的缺陷扣分权重，强调不合格的护理文书不归档。年终护理文书评比评出集体第一、二、三名。

(四)加强护理过程中的安全管理

**儿科优质护理服务工作计划篇三**

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。

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：

1. 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%;

2.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。

**儿科优质护理服务工作计划篇四**

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。

**儿科优质护理服务工作计划篇五**

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、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。

**儿科优质护理服务工作计划篇六**

一、加强职业道德教育，医德医风建设。

1、树立护士良好职业形象，要求护士规范着装，使用服务用语，在岗爱岗，责任心到位。

2、新老护士团结协作，做好传帮带，发扬团队精神。

3、病患反映的好人好事，及时给予表扬。

二、加强护理质量管理。

1、完善科内护士各班岗位职责和工作程序标准，实行上级护士负责指导、监督和检查下级护士工作。护士长每星期组织一次护理查房，分别针对一般、疑难危重等不同病种。

2、针对icu无陪护、探视时间短等特点，抓好基础护理，坚持危重病人床头\*，预防并发症的发生。

3、加强护理核心制度的学习，结合icu十大安全目标，做好各管道的标识、护理工作。

4、定期组织护士业务学习，以临床随机培训考核为主。

5、利用晨会选择在院的一个病种及时进行相关理论知识和护理常规的学习，有效提高当日护理内涵质量。

6、开展qc活动解决护理问题。

7、护理质量持续改进，定期检查护理质量，根据院三级质控及科室一级质控出现的问题及时反馈跟踪，提出护理措施，减少不良事件发生。

8、每月召开科室的患者安全隐患及不良事件分析会，公示不良事件及安全隐患，分析原因，制定预防措施。对于不良事件、风险评估、会诊、压疮等情况，及时进行跟踪验证，及时修订防范措施，实现持续改进。

三、做好人力资源的培训，使护理人员的能力及水平满足优质护理服务工作的需要。

1、制定科室的培训计划，按照计划逐月逐级落实。

2、做好科室护士的能力培训，做好低年资护士的学习及培训;组织科室的护士参加医院组织的学习。

四、强化护理安全意识，加强全员安全教育。

1、针对全院及科内出现和存在的安全隐患及时分析讨论，提出防范措施。

2、强化icu护士的“慎独”精神，强调用药安全。

3、加强护理文件书写的培训、检查工作，进一步完善特护单的内容，确保护士及时、客观、真实、完整地完成电子护理记录，确保医疗护理安全。

4、针对科室存在问题，制定护理质量监控奖罚措施，提高护士各班在岗的责任心。

五、加强继续教育学习，利用各种机会和方式，不断提高护理人员业务技能。

1、鼓励科内护士参加各种学历教育。

2、加强低年资护士基本技能操作培训。

3、重视专科护理人员培养。

4、根据科室工作情况，分批选送科内护士去进修icu专科护理技术。

六、认真落实军队三级甲等综合医院评审标准，认真学习三级甲等综合医院评审标准，深刻领会每句每字的深刻含义，通过医院评审工作,使各项护理工作达到军队三级甲等综合医院工作标准。

七、做好科室的教学及科研工作

1、认真做好新进科人员、实习人员的管理，按照入科室的培训、在科间传授技能、出科时的考核的流程进行培训，教、用相结合，注重实习生的临床带教工作，做好入科室的培训及科室的带教，选择有能力的护士担任临床带教工作，得到实习生的好评。

2、做好20xx年icu护理科研新技术新项目的开展工作。

八、做好科室的医院感染防护工作。

1、针对重症医学科的专科特点，做好医院感染的预防及控制工作，建立科室的医院感染控制小组，对科室存在的问题每月及时进行分析，讨论，制定有效地措施，防止感染的发生及暴发。

2、做好医生、护士、护工、保洁员、实习生的培训工作，执行好手卫生措施，防止交叉感染的发生。

九、及时完成临时性、指令性任务，在医院及科室领导的带领下，振奋精神，不断学习创新、开拓进取，实现科室护理质量持续改进，逐步深化科室内涵建设，使icu护理工作迈向新台阶。

**儿科优质护理服务工作计划篇七**

为了进一步提高护理质量，加强安全管理，不断深化优质护理服务内涵建设，进一步凸显眼科护理特色优势，并结合我科实际情况，紧紧围绕护理部的工作计划，开展以“服务、质量、安全”为工作重点的各项工作，不断提高患者的满意度，从而提升社会满意度，制定以下计划：

一、完善护理管理体系，提高管理效率

1.为了更好的做好护理管理工作并根据护理部的要求，人人参与管理，增加护理质量管理人员，并根据个人的工作及特长进行质控分工。

2.实行参与护理质量管理者的目标管理，对于负责项目管理效果成绩突出者，予以奖励，既提高了参与管理者的管理能力，又提高了其工作积极性。

二、持续改进护理工作质量，保证护理安全

1.不断规范，质控检查行为，根据质控检查结果，及时反馈相关人员，并提出有效改进措施。

2.根据各层次护理人员，工作责任进行考评，对于优者进行奖励，劣者进行适当处罚，从而提高他们的工作积极性，实现质量持续改进。

3.规范学习核心制度，并加强核心制度的落实，并做好重点环节及特殊时段的质量管理。

4.规范进行我科危急病人及常见时件应急演练，及护理不良事件的及时讨论分析，强化护理风险评估。

三、落实责任制整体优化护理，优化服务内涵

1.落实责任制整体护理工作模式，不断强化护士专科护理建设，根据层级护士培训要求结合实际工作制定培训计划并进行培训。统一健康教育内容实施。

2.结合科室实际情况制定护理服务流程(入院患者接待流程、出院患者流程、手术患者护理流程、术前针的实施流程、新入院穴位注射流程、科外检查流程、住院患者检查流程、早班处理医嘱流程、中医操作流程、眼底造影执行流程)，并实施。

3.主动服务，不断改善服务态度，利用每天查房与患者的交流、每月的公休座谈会、认真查看患者意见反馈本等方法听取患者及家属的意见，不断总结改进护理工作。

4.采用适当的优奖劣罚的激励措施，进一步提高了大家的工作积极性。

5.深化护士礼仪培训，提高护患沟通技巧，增强责任心，树立良好的职业形象。

6.拓展大家的视野，积极学习边缘学科(心理、营养、健康、美学等)，丰富大家的知识，从而优化服务内涵。

四、大力推广适宜技术，凸显特色优势

1.结合本科实际情况，针对性开展护士中医理论知识和技能的培训考核，提升辩证施护能力。

2.认真进行对中医特色护理工作的客观评价，找准存在的问题，开展积极有效的整改。

3.与医生经常交流学习中医技术相关知识，不断开展新的眼科适宜技术，并进行总结分析，突显中医护理措施的特色优势作用。

4.科室推荐爱中医的护士去眼科中医适宜技术开展好的兄弟医院学习，以便更好的在科室推广中医操作，使得更多的患者受益。

五、加强各级护理人员管理，提高整体素质

1.建立“管理型”护士骨干团队，采取多种培训方式，实行目标考核机制，提高科学化管理水平。

2.通过对各级护士能力的考核培训，进一步提升各层级护理人员的岗位胜任力。

3.针对不同岗位的护理人员的工作情况给予不同的激励措施，从而提高了不同岗位护士的工作积极性。

六、发展护理科教工作，提升专科水平

1.带动护理人员积极学习护理新知识、新理论、新技术，不断拓展视野，在工作中善于观察总结，积极撰写论文。

2.对带教老师进行培训考核，提高带教老师的专业理论水平，并在每批带教学生实习结束时征求学生对带教老师的意见，及时进行整改，从而达到带教效果。

3.对学生提出表扬的老师进行相应奖励，从而提高老师的带教积极性并达到带教老师之间的良性感染力。

七、全员参与护理文化建设，强化团队精神

1.在护理工作中倡导“人文护理”，让全体护士本着“团结、耐劳、慎独、向上”的文化精神，转变服务观念，强化服务意识。

2.以“5.12”护士节为契机举办护士文化娱乐活动(关于护理方面的歌曲、诗词、舞蹈、书画等)，充分展现“白衣天使”形象，激发大家的工作热情，促使护理队伍的良好发展。

**儿科优质护理服务工作计划篇八**

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

(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。

**儿科优质护理服务工作计划篇九**

××年，骨科门诊将坚持“以病人为中心”的服务理念，以加强护理服务、护理管理及感染管理为抓手，以“一提高、双强化及三优化”为主要途径，即不断提高服务质量，强化护理质量及专业培训，优化专业素质、服务态度及服务流程，达到全年医护零意外及病人满意率达到95%以上的工作目标。

一、加强护理服务建设

(一)优化服务理念

培养护理人员树立“以病人为中心”的观念，把病人的需要作为第一需要，把病人的利益作为第一考虑，把病人的满意作为第一标准。加强主动服务意识、质量意识及安全意识，在进一步规范护理操作的基础上，提高护患沟通技能，从而促使护理质量提高，确保护理工作安全、有效。注重收集护理服务需求信息，获取病人的需求及反馈信息，经常听取医生的意见，及时提出改进措施，对护士工作给予激励，调动她们的工作积极性，从思想上行动上作到真正的主动服务。把“用心服务，创造感动”的服务理念运用到实际工作中。

(二)优化服务措施

1.以三好一满意为抓手，为方便患者就医，要求护理人员提前十五分钟上岗，方便了患者就医，缩短了患者排队等候时间。

2.认真做好普通门诊和专家门诊的日常管理工作，指导护士及时协调和妥善处理特发情况。

3.及时化解医患矛盾，对有需要帮助的病人，想方设法提供方便，坚决做到零投诉。

4.认真做好门诊的室内、外环境卫生，积极为患者营造干净、舒适的就诊环境。

5.为患者提供亲情服务，加强与病人沟通，对于有特殊要求的病人，要尽力满足特殊需求;对于因不可抗拒力原因错过预约时间的病人，提供绿色通道，务求让每一名病人都能感受到骨科门诊优质的护理服务。

二、加强护理管理建设

(一)护理人力资源管理

1.建立紧急护理人力资源调配制度，加强对休假、轮休人员管理，试行轮休备班模式，即轮休人员肩负勤务备班职责，可作为补充医护力量应付突发情况。

2.落实护理人员在职继续教育培训和考评，鼓励在岗人员进修，保障在职进修人员学习时间，不断提高科室整体护理水平。

3.对重点员工的管理，如轮转护士及新入科护士等，对她们进行法律意识教育，提高他们的抗风险意识及能力，同时指定有临床经验、责任心强具有护师资格的护士做带教老师，培养沟通技巧、临床操作技能等。

(二)护理质量管理

1.依据院部体系文件与《基础护理服务工作规范》、《常用临床护理技术服务规范》等规范护理行为，优质护理服务落实到位。患者与医护人员满意度高。护理人员掌握优质护理服务的目标和内涵，掌握率达到100%。

2.有危重患者护理常规，密切观察患者的生命体征和病情变化，护理措施到位，患者安全措施有效，记录规范。

3.执行查对制度，能遵照医嘱正确提供护理服务，及时观察、了解患者反应。

4.保障仪器、设备和抢救物品的有效使用。护理人员按照使用制度与操作规程熟练使用输液泵、注射泵、监护仪、心电图机、吸引器等常用仪器和抢救设备。对使用中可能出现的意外情况有处理预案及措施。

(三)护理安全管理

1.确立查对制度，识别患者身份。在诊疗活动中，严格执行“查对制度”，至少同时使用患者姓名、病人号两项核对患者身份，确保对正确的患者实施正确的诊疗、操作。

2.对于顾客临床护理常见突发情况及并发症，要制定护理操作及处理规范，以制度保障安全，杜绝医疗事故。

3.主动报告护理安全(不良)事件与隐患信息的制度，改进措施到位。护理人员对护理安全(不良)事件报告制度的掌握率达到100%。

(四)不断提高护理人员专业素质

1.加强专科建设，提高护理人员专业素质，定期组织专科理论、操作考核，提高护士处理问题能力。

2.鼓励及带领护士撰写论文，积极参加各种学术活动，掌握医护领域前沿信息，学习新技术、新项目，不断提高专业理论水平。

3.配合护理部，建立护士规范化培训制度。不同年资、

能力的护士进行不同的培训，让大家养成主动学习的习惯，不断自我增值，从而整体提高骨科整体业务水平。

三、加强医院感染管理建设

(一)要求护理人员在临床诊疗活动中严格遵循手卫生相关要求，手卫生正确率达100%，手卫生依从性≥95%，洗手正确率≥90%。

(二)凡接触血液、体液、分泌物、排泄物等物质以及被其污染的物品时必须戴手套。医护人员对职业防护和职业暴露处置掌握率达到100%。

(三)组织全科护士学习《医务人员艾滋病病毒职业暴露防护工作指导原则》和《艾滋病防护条例》，制定职业暴露报告制度、职业暴露防范措施及职业暴露后具体的处理措施和程序。

**儿科优质护理服务工作计划篇十**

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

(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\*、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。

**儿科优质护理服务工作计划篇十一**

一、总体目标

1、基础护理合格率100%。

2、急救物品完好率100%。

3、基础护理理论知识及护理技术操作考核成绩达标。

4、重病人护理合格率100%。

5.护理文件书写合格率。

6、控制成本，提高收益。

7、护理人员“三基考核合格率达100%。

8、病人对护理工作满意度为>95%。

9、严格无菌操作，做到一人一针一管一用。

10、常规器械消毒灭菌合格率100%。

11、全年护理事故发生率为零。

12、静脉穿刺成功率>95%。

13、院内压疮发生次数为零(除不可避免压疮)。

二、主要任务

(一)确保目标实现，加强护理管理

严格执行各项规章制度，使护士们养成良好的行为习惯从而使科室形成一种良好的风气，以利于科室长远发展。

(二)创新服务理念，发展和升华优质护理服务内涵

1、继续开展优质护理服务，创造“三满意”工程。

2、建立平等、博爱、和谐、互助的优质护理模式病房。

3、以病人的需要、方便、应答、满意作为病房优质服务工作的切入点。

4、做到“五主动”、“四个不”。热心接待要做到：主动起立、接物、问候、自我介绍、入院介绍;耐心解释要做到：不直呼床号、对询问不说不知道、对难办的事不说不行、患者有主诉不说没事。

5、注重收集护理服务需求信息，收集整理通过了解回访意见，和住院病人的交谈，发放满意度调查表等，获取病人的需求及反馈信息，经常听取医生的意见及时的提出改进措施，调动护士的工作积极性，从思想上，行动上做到真正的主动服务。把“用心服务，创造感动”的服务理念运用到实际工作中。

6、深化亲情服务，提高服务质量。在培养护士日常礼仪的基础上，进一步规范护理操作用语，护患沟通技能。培养护士树立良好的职业形象。

(三)加强专科内涵建设，提高专科护理质量

1、重视每月的业务学习、护理查房。充分发挥专科护士的作用，每月举行一次专科知识讲座。

2、简化晨间集体交班，强化床头交班内容。利用床头交接班时间，护士长及资深护士对一级护理及危重症病人所存在的护理问题进行床旁专科理论知识讲解，并采取有效干预措施。

3、督促护理人员认真执行护理常规，护理制度，护理操作规程和病情观察，定期进行急救技术演练，使每位护士都能掌握急救药品及器材的使用。

(四)加强重点环节管理，确保护理安全，杜绝差错、事故

1、急救物品药品完好率100%。

2、质控人员每周对全科的仪器进行保养充电，每一位护士都必须知道各种仪器的使用和放置的位置。

3、抓好护理人员的环节监控;病人的环节监控;时间的环节监控和护理操作的环节监控。

4、发挥科内质控小组作用，节假日、双休日、工作繁忙、易疲劳时间、交接班时均能保证护理主管在岗进行质控。确保护理安全。

5、药品的管理：

1)定期清点药品，防止积压、变质，发现有沉淀、变色、过期、标签模糊等药品及时报废处理。

2)建立适量的药品基数，根据科室常规用药情况备药，做到既保证临床用药需要，又避免积压。建立贵重药品交接记录本，做到班班交接，账物相符，确保使用需要。

6、严格执行查对制度，强调二次核对的执行到位，加强安全管理的责任，杜绝严重差错及事故的发生。在安全的基础上提高我们的护理质量。

(五)加强院感知识培训，预防和控制院内感染的发生

1、每月进行一次院感知识学习，加强换药室监管力度。

2、无菌物品与非无菌物品分开放置，使用后的无菌物品及时注明开启时间，定期消毒;每日由负责上治疗班的护士进行物品的检查与消毒工作。

3、对于医疗垃圾分开放置，每日由当班护士在下班前进行检查，并督促护工进行垃圾的日产日清工作;有消毒监控护士定期进行科室的宣教工作。

4、消毒液的浓度监测、空气培养、物表培养等，由消毒监控护士负责，并及时记录。护士长不定期监督检查结果，对于出现不合格检查结果，及时制定出相关护理措施，以确保护理安全。

**儿科优质护理服务工作计划篇十二**

一、树立指导思想，明确工作目标

我科根据医院“以病人为中心”，全面实施优质护理服务的指导思想，确立了以患者满意为目标的服务理念。把病人的呼声作为第一信号，把病人的需要作为第一需要，把病人的利益作为第一考虑，把病人的满意作为第一标准。深化亲情服务，提高服务质量。

二、具体优质护理服务内容与工作措施

1.加强核心制度建设，落实护理安全措施

1)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。新入院、新转入、急危重病人、卧床病人，有发生医疗纠纷潜在危险的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。病人的环节管理：建立并完善对病人转运、交接、压疮等的护理管理评价体系。护士的环节管理：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，杜绝严重差错及事故的发生。对科室在病房管理、基础护理、护理安全、病历文书书写、消毒隔离等进行抽查，对存在的问题立即指出并限期整改。

2.转变护理观念，提高服务质量

1)继续加强医德医风建设，增强工作责任心。全面加强临床护理工作，对病区患者实施全身心、全方位、全过程、多渠道的系统护理。

2)从“三基三严”入手，有计划的对护士进行培训与考核。加强基础理论知识的培训，内容包括基础理论、专科护理、法律法规、服务意识等;加强护理技术操作的培训，根据护士岗位技能所规定的训练项目，全面提高护理人员的综合素质及专业能力。

3)加强护士礼仪规范学习。培养护士注重“美的仪表、礼貌的语言、落落大方的礼节”的意识，提高护患沟通技巧，提倡微笑服务，树立护士良好的职业形象。

4)培训专科护理骨干，提高临床护士的实际工作能力。采取各种形式的学习培训，提高护理人员观察病情、落实护理措施、记录护理文书的业务素质。

3.严格落实责任制整体护理，加强患者健康教育

1)根据科室病人情况和护理工作量合理分配人力资源，合理排班，弹性排班，增加高峰期上班人数，以达到保质保量为病人提供满意护理服务的目标。

2)密切观察患者病情，及时与医师、患者沟通，细致做好从入院到出院的各种治疗、护理活动，认真开展健康教育和康复指导，为患者提供连续、全程的优质护理服务。

3)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。

4.夯实基础护理，建立绩效考核制度

1)规范病房管理，强化基础护理及分级护理的落实，保持病床整洁、无异味、无污迹，加强巡视病人，及时观察发现问题，妥善解决。每月组织科室工休座谈，定期听取患者对优质护理工作的意见和建议。

2)明确绩效考核机制，责任护士严格按照岗位管理进行考核，并进行患者满意度调查，奖优罚劣。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。优质护理服务是护理管理的重点，细节服务工作要长抓不懈。切实做好优质护理服务管理工作，才能减少医疗纠纷和事故隐患，避免患者的不良投诉，保障病人的就医安全。

**儿科优质护理服务工作计划篇十三**

一、树立指导思想，明确工作目标

我科根据医院“以病人为中心”，全面实施优质护理服务的指导思想，确立了以患者满意为目标的服务理念。把病人的呼声作为第一信号，把病人的需要作为第一需要，把病人的利益作为第一考虑，把病人的满意作为第一标准。深化亲情服务，提高服务质量。

二、具体优质护理服务内容与工作措施

1.加强核心制度建设，落实护理安全措施

1)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。新入院、新转入、急危重病人、卧床病人，有发生医疗纠纷潜在危险的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。病人的环节管理：建立并完善对病人转运、交接、压疮等的护理管理评价体系。护士的环节管理：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，杜绝严重差错及事故的发生。对科室在病房管理、基础护理、护理安全、病历文书书写、消毒隔离等进行抽查，对存在的问题立即指出并限期整改。

2.转变护理观念，提高服务质量

1)继续加强医德医风建设，增强工作责任心。全面加强临床护理工作，对病区患者实施全身心、全方位、全过程、多渠道的系统护理。

2)从“三基三严”入手，有计划的对护士进行培训与考核。加强基础理论知识的培训，内容包括基础理论、专科护理、法律法规、服务意识等;加强护理技术操作的培训，根据护士岗位技能所规定的训练项目，全面提高护理人员的综合素质及专业能力。

3)加强护士礼仪规范学习。培养护士注重“美的仪表、礼貌的语言、落落大方的礼节”的意识，提高护患沟通技巧，提倡微笑服务，树立护士良好的职业形象。

4)培训专科护理骨干，提高临床护士的实际工作能力。采取各种形式的学习培训，提高护理人员观察病情、落实护理措施、记录护理文书的业务素质。

3.严格落实责任制整体护理，加强患者健康教育

1)根据科室病人情况和护理工作量合理分配人力资源，合理排班，弹性排班，增加高峰期上班人数，以达到保质保量为病人提供满意护理服务的目标。

2)密切观察患者病情，及时与医师、患者沟通，细致做好从入院到出院的各种治疗、护理活动，认真开展健康教育和康复指导，为患者提供连续、全程的优质护理服务。

3)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。

4.夯实基础护理，建立绩效考核制度

1)规范病房管理，强化基础护理及分级护理的落实，保持病床整洁、无异味、无污迹，加强巡视病人，及时观察发现问题，妥善解决。每月组织科室工休座谈，定期听取患者对优质护理工作的意见和建议。

2)明确绩效考核机制，责任护士严格按照岗位管理进行考核，并进行患者满意度调查，奖优罚劣。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。优质护理服务是护理管理的重点，细节服务工作要长抓不懈。切实做好优质护理服务管理工作，才能减少医疗纠纷和事故隐患，避免患者的不良投诉，保障病人的就医安全。

优质护理服务工作计划范文【篇四】

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《某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，制定某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《某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)某年底，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“某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：某(全面负责)

副组长：某(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：某、某、某、某、某、某、某、某、某、某

2、成立“优质护理服务管理委员会”

组长：某

副组长：某

成员：某、某、某、某、某、某、某

3、成立优质护理服务督导组

组长：某

成员：某、某、某、某、某、某、某、某、某、某、某

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“某年优质护理服务活动方案”、学习某市“某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(某年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(某年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(某年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(某年9、10月)。

(四)总结评价阶段(11-12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，推出某年示范病房(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25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。

**儿科优质护理服务工作计划篇十四**

20xx年我院护理工作依旧实行院长领导下的护理部主任负责制，继续按照“二级甲等”中医院的标准要求，树立以病人为中心的服务理念，以医疗护理安全为主，加强患者安全管理，保障患者医疗护理安全；加强护士培训，提高各级护士技能水平；积极开展优质护理服务，在提高护理服务品质等方面下功夫，提高护理技术水平和服务质量，为病人提供优质护理服务，创造优质的就医环境。现制定工作计划如下：

一、工作目标

紧紧围绕医院的发展目标，完善和落实各项护理管理制度丶十四项护理核心制度丶护理操作流程丶护理应急预案丶医院感染管理制度等。严格遵守卫生部相关的卫生政策法规和卫生行政法规。使护理各项工作做到制度化丶科学化丶规范化丶法制化。

二、具体措施

（一）加强护理质量与安全管理，持续改善护理服务品质，确保护理安全

护理质量管理是护理管理永恒的主题，是护理管理工作的核心内容。在20xx年的护理工作中，护理部将对照各项质量考核标准遵循pdca循环模式认真进行考核、分析、评价，整改、追踪、再评价，体现持续改进，实行目标管理。

1、院内护理质量控制小组，每月对各护理单元进行护理质量督查，对存在的问题及时整改追踪，并每月组织召开护理质量及护理不

良事件分析会一次，促进护理质量的持续改进。

2、加强重点环节，重点时段，重点人群、重点部门（消毒供应室、手术室、急诊科、血液透析室）的护理质量管理，护理部将不定期下科室按照二甲标准要求进行监管，确保护理安全。

3、进一步加大医院感染管理控制力度，严格遵守执行消毒隔离制度，加强职业防护，保障护理人员安全，做好一次性物品、医疗废物的管理、使用、处理。

4、健全、完善患者风险评估制度；加强危急重症病人及护理不良事件的管理，对上报的高危患者和不良事件护理部及时下病区进行查看，提出合理化建议，避免医疗纠纷的发生。

5、在节假日、紧急情况时做好备用防范方案。

（二）强化优质护理内涵，落实责任制整体护理

1、加强护理人力资源管理，实施护士岗位管理，尽可能满足临床护理工作需要。

2、落实“以病人为中心”的服务理念，按照分级护理、专科护理工作标准，实施责任制整体护理，加强健康宣教，为患者及家属提供安全、优质、高效、满意的服务。

3、进一步加大对优质护理服务工作的考核力度，定期召开护士长专题会议，不断总结改进临床护理工作。

4、护理部每月进行病人满意度调查，广泛听取患者及家属意见，不断改善服务态度，提高服务质量。

（三）全院病区实施中医护理方案，规范护理人员中医护理操作技术。

（四）加快护士长、护士工作能力培养，切实提高护理队伍整体素质

1、加大对护士长工作的考核力度，每季度对40岁以下护士长进行理论考核一次。

2、护理部定期组织全院性的业务学习，科内每月组织业务学习一次，全院每季度进行理论考核一次，技术操作考核一次，科内每月操作、理论考核一次。

3、加强护理核心制度、职责、流程、应急预案的培训与考核。

4、护理部定期和不定期组织护理查房、教学查房、护理会诊、疑难病例讨论，科内每月组织1次护理查房。

5、加强专科护士培养，安排外出进修学习，加快专科护理的建设和发展。

6、鼓励护士、护士长参加各种形式的学习并提高学历层次和管理水平，计划今年派部分年轻护士长、业务骨干外出进修学习。

（五）创新思维开展科研，推进临床护理教学

1、加强护士新理论、新知识、新技术的学习，不断拓展视野，创新思维，开展护理科研、积极撰写护理论文。

2、积极开展临床护理教学。加强实习、进修、新上岗护士的管理，实习人员岗前教育、岗前培训后方可进入临床，定期召开座谈会，总结实习带教工作，出科前进行理论、操作考核，新上岗护士岗前培训合格后方可上岗。

（六）配合医院落实控烟工作，创无烟医院。

（七）与院工会、共青团合作开展一些有意义的文娱活动，丰富业余生活，提高护理队伍的凝聚力、向心力。

（八）加大督促、落实、检查力度，保证护理质量综合考核达标。各护理质控组明确分工，严格按各种质量考核标准深入科室检查，护理部不定期重点督查，做到有记录、分析、评价，制定整改措施，使各项考评项目都达标。各项标准如下（总分值均为100分）：

1、基础护理合格率≧90%

2、专科护理合格率≧95%

3、分级护理合格率≧95%

4、危重病人护理合格率≧90%

5、急救物品完好率100%

6、常规器械消毒灭菌合格率100%

7、护理文书书写合格率≧95%

8、病人对护理工作的满意度≧95%

9、护理技术操作合格率≧90%

10、“三基”考核合格率≧90%

11、压疮发生率“0”

12、医疗废弃物处理合格率100%

13、一人一针一管一用灭菌合格率达100%

14、一次性注射器、输液（血）器用后毁形率达100%

15、健康宣教覆盖率达100%

16、健康宣教成效率≧90%

17、优质护理服务覆盖率100%

18、责任制整体护理合格率≧90%

**儿科优质护理服务工作计划篇十五**

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。

**儿科优质护理服务工作计划篇十六**

为贯彻落实201x年全国卫生工作会议精神及深化医药卫生体制改革各项重点任务，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，在总结201x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，

根据我科室的实际情况制定本年度工作计划如下：

一、确定工作目标

满足病人的基本生活需要，保障病人住院期间的安全舒适，保证病人各项诊疗措施切实有效地落实，提高病人对护理工作的满意度，达到以患者满意、社会满意、政府满意为目标全面推进优质护理服务。

提高思想认识，加强组织领导。通过学习使全科护士掌握优质护理服务工作标准，运用到临床实践中，确保取得实效。对护士进行合理分工、分层管理、体现能级对应。积极开展优质服务明星护士的评选。

二、具体方法和措施

1、组织全科护士学习《优质护理服务文件》《基础护理服务

工作规范》《住院患者基础护理服务项目》，达到思想认识，

组织科室护士结合本科特点，开展护理服务专题讨论。借鉴先开展优质护理服务示范病区的工作经验。

2、要求全科护士严格地执行护士行为规范，遵守医院各项规章制度及医德规范，健全护士绩效考核制度，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。

3、实行责任制，从病人踏入病房开始，就有责任护士介绍主管医生、护士长和自己，介绍病区环境。夜班护士来接班后，要到病房介绍自己，做到随叫随到，巡视到位。优质护理服务工作计划4、全科护士应加强与病人的沟通，所有人员做到热情接待、耐心解释、细心服务、主动帮助、亲切送出、电话咨询、延伸服务。完善护患沟通的双向渠道。明确临床护理服务内涵、服务项目和工作标准。加强主观能动作用，协助医生实施诊疗计划，密切观察患者病情，及时与医生沟通，随时与患者沟通，为患者提供人性化的护理服务。

5、严格落实护士分层专科培训计划，加强低年资护士三基培训考核力度，括展高年资护士知识层面，将边缘学科知识渗入到培训内容中。创新传统教学，尝试采用幻灯片教学形式，考核随机化的方式，确保教学效果。

6、强化安全意识，将护理安全始终贯穿于优质护理服务的始终，加强各个环节监控，注重质量，注重细节。急救药品、器材

做到“五定一保持”，严格执行消毒隔离制度，合格率达到100%。

7、要求每位护士在201x年里能严格执行基础护理与专业护理措施、规章制度和操作规程，按护理程序实施，坚持“以病人为中心”，切实加强基础护理，改善护理服务，提高护理质量，保障医疗卫生，杜绝差错事故的发生。

**儿科优质护理服务工作计划篇十七**

计划是对明年工作的安排。明年要把护士培训放在第一位。高质量的护士才有高质量的工作。通过再三的考虑，围绕护理部的工作方针，制定骨科的工作计划。具体如下：

一、加强护理安全管理。

1，安全是所有工作中的核心。护理工作要细心，耐心，严格按照护理核心制度，护理常规，工作流程执行。三级质控确实落实到位，把安全隐患消灭的在萌芽状态。

2，梳理现有的工作流程，修改不合理的流程。新开展项目制定确实可行的工作流程或指引。做到有章可依。

二、积极提高患者满意度

1，经常以一个患者为例，进行跟踪调查，询问患者对工作人员的意见，对卫生环境的看法，对工作流程的看法，对医疗护理质量的看法等，从中发现问题，积极改进。

2，每月进行满意度调查，并对结果进行分析。每月召开公休会一次。

三、做好规范化培训及骨科专科知识的培训

1，根据护理部的培训计划，结合科室的人员特点制定个性化的培训方案。

2，围绕骨科十大安全目标，科室现有病种及骨科特有的技术操作制定科室的专科培训计划。

**儿科优质护理服务工作计划篇十八**

一、确定工作目标

满足病人的基本生活需要，保障病人住院期间的安全舒适，保证病人各项诊疗措施切实有效地落实，提高病人对护理工作的满意度，达到以患者满意、社会满意、政府满意为目标全面推进优质护理服务。

提高思想认识，加强组织领导。通过学习使全科护士掌握优质护理服务工作标准，运用到临床实践中，确保取得实效。对护士进行合理分工、分层管理、体现能级对应。积极开展优质服务明星护士的评选。

二、具体方法和措施

1、组织全科护士学习《优质护理服务文件》《基础护理服务

工作规范》《住院患者基础护理服务项目》，达到思想认识，组织科室护士结合本科特点，开展护理服务专题讨论。借鉴先开展优质护理服务示范病区的工作经验。

2、要求全科护士严格地执行护士行为规范，遵守医院各项规章制度及医德规范，健全护士绩效考核制度，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。

3、实行责任制，从病人踏入病房开始，就有责任护士介绍主管医生、护士长和自己，介绍病区环境。夜班护士来接班后，要到病房介绍自己，做到随叫随到，巡视到位。优质护理服务工作计划4、全科护士应加强与病人的沟通，所有人员做到热情接待、耐心解释、细心服务、主动帮助、亲切送出、电话咨询、延伸服务。完善护患沟通的双向渠道。明确临床护理服务内涵、服务项目和工作标准。加强主观能动作用，协助医生实施诊疗计划，密切观察患者病情，及时与医生沟通，随时与患者沟通，为患者提供人性化的护理服务。

5、严格落实护士分层专科培训计划，加强低年资护士三基培训考核力度，括展高年资护士知识层面，将边缘学科知识渗入到培训内容中。创新传统教学，尝试采用幻灯片教学形式，考核随机化的方式，确保教学效果。

6、强化安全意识，将护理安全始终贯穿于优质护理服务的始终，加强各个环节监控，注重质量，注重细节。急救药品、器材

做到“五定一保持”，严格执行消毒隔离制度，合格率达到100%。

7、要求每位护士在20xx年里能严格执行基础护理与专业护理措施、规章制度和操作规程，按护理程序实施，坚持“以病人为中心”，切实加强基础护理，改善护理服务，提高护理质量，保障医疗卫生，杜绝差错事故的发生。

**儿科优质护理服务工作计划篇十九**

20xx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201x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

(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。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找