

## 2024年优质护理工作计划标准范文

加强医院临床护理工作，为人民群众提供优质的护理服务，是深化医药卫生体制改革、落实\_\_\_\_的重要举措。经研究，我部决定，在全国卫生系统开展“优质护理服务示范工程”活动（以下简称“示范工程”活动），通过引导、示范、推广，夯实基础护理，全面提高医院临床护理工作水平。为此，特制定本计划。

### 一、指导思想

深入\_\_\_\_医药卫生体制改革总体部署和\_\_\_\_年全国卫生工作会议精神，认真实践\_\_\_\_，坚持“以病人为中心”，进一步规范临床护理工作，切实加强基础护理，改善护理服务，提高护理质量，保障医疗安全，努力为人民群众提供安全、优质、满意的护理服务。

### 二、活动目标

利用\_\_\_\_年左右的时间，通过开展以患者满意、社会满意、政府满意为目标的“示范工程”活动，到\_\_\_\_年底，在全国范围内创建100所“优质护理服务示范医院”、\_\_\_\_个“优质护理服务示范病房”和\_\_\_\_名“优质护理服务先进个人”、通过\_\_\_\_年的工作，以点带面，在总结经验的基础上于\_\_\_\_年进一步推广。

“示范工程”活动的目标是：

#### （一）患者满意。

临床护理工作直接服务于患者，通过护士为患者提供主动、优质的护理服务，强化基础护理，使患者感受到护理服务的改善，感受到

广大护士以爱心、细心、耐心和责任心服务于患者的职业文化，感受到护理行业良好的职业道德素养和高质量的护理服务。

## （二）社会满意。

通过加强临床护理工作，夯实基础护理服务，在全社会树立医疗卫生行业全心全意为人民服务的良好形象，弘扬救死扶伤的人道主义精神，促进医患关系更加和谐。

## （三）政府满意。

深化医药卫生体制改革是\_\_\_\_、\_\_\_\_的重要战略部署，是惠及广大人民群众民生工程，通过提高人民群众对护理服务的满意度，实现医药卫生体制改革惠民、利民的总体目标。

### 三、活动范围及主题

全国各级各类医院，重点是公立医院。

活动主题：“夯实基础护理，提供满意服务”、

### 四、活动原则

（一）“示范工程”活动与“医疗质量万里行”活动相结合。

各省级卫生行政部门要结合“\_\_\_\_年医疗质量万里行”活动，按照本方案有关要求，加大基础护理所占比重，组织开展辖区内“示范工程”活动。

（二）医院自查、行政督导和社会评价相结合。

医院对临床护理服务薄弱环节进行自查，对照本方案有关要求认真加以落实。省级卫生行政部门在医院实施活动和自查基础上，对辖

区内医院进行检查指导。卫生部适时对各省（区、市）“示范工程”开展情况进行抽查、暗访，通过设立公开电话、电子信箱等，广泛收集社会意见，引入患者和社会参与评价的机制。

（三）当前任务与长远建设相结合。

在\_\_\_\_年“示范工程”活动的基础上，不断总结经验，逐步探索和不断完善适合我国国情的医院护理管理制度，建立护理质量持续改进的长效机制，不断提高护理工作水平。

## 五、重点内容

各级各类医院要进一步\_\_\_\_《护士条例》，认真\_\_\_\_执行《卫生部关于加强医院临床护理工作\_\_\_\_》、《综合医院分级护理指导原则（试行）》、《住院患者基础护理服务项目（试行）》、《基础护理服务工作规范》和《常用临床护理技术服务规范》的要求，切实加强护理管理，规范护理服务，落实护理工作，夯实基础护理。重点做好以下\_\_\_\_项工作：

（一）建立健全有关规章制度，明确岗位职责。

1、建立健全临床护理工作规章制度、疾病护理常规和临床护理服务规范、标准。

2、建立护士岗位责任制，制定并落实各级各类护士的岗位职责和工作标准，规范临床护理执业行为。

3、建立护士绩效考核制度，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。

(二) 切实落实基础护理职责，改善护理服务。

4、明确临床护士应当负责的基础护理项目及工作规范，临床护士必须履行基础护理职责，规范护理行为，改善护理服务。

5、明确临床护理服务内涵、服务项目和工作标准。分级护理的服务内涵、服务项目要包括为患者实施的病情观察、治疗和护理措施、生活护理、康复和健康指导等内容，并纳入院务公开，作为向患者公开的内容，引入患者和社会参与评价的机制。

6、临床护士护理患者实行责任制，使责任护士对所负责的患者提供连续、全程的护理服务，增强护士的责任感，密切护患关系。

7、为患者提供满意的护理服务，扭转由患者家属或家属自聘护工承担患者生活护理的局面，减轻患者负担。

(三) 深化“以病人为中心”理念，丰富工作内涵。

8、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。

9、不断丰富和拓展对患者的护理服务，在做好规定护理服务项目的基础上，根据患者需求，提供全程化、无缝隙护理，促进护理工作更加贴近患者、贴近临床、贴近社会。

(四) 充实临床护士队伍，加强人力资源管理。

10、医院充实临床一线护士队伍，最大限度地保障临床护理岗位的护士配置，医院临床一线护士占护士总数的比例不低于\_\_\_\_%、

11、医院结合实际，探索实施护士的分层级管理，采用以临床护理工作量为基础的护士人力配置方法，并依据岗位职责、工作量和专业技术要求等要素实施弹性的护士人力调配。

（五）完善临床护理质量管理，持续改进质量。

12、完善临床护理质量考核标准，进一步细化和量化考核指标，保证护理工作的落实，能够让患者得到实惠。

13、护理管理部门与临床科室建立落实基础护理的责任制，按层级建立各级护理管理人员和临床护士的质量考核制度，将经常性检查和定期考核相结合，并将检查和考核结果作为护士个人和部门奖惩、评优的依据，持续改进护理质量。

14、取消不必要的护理文件书写，简化护理文书，鼓励医院结合实际，采用表格化护理文书，临床护士每天书写护理文书时间原则上不超过半小时。

（六）高度重视临床护理工作，保障措施到位。

15、医院领导要高度重视临床护理工作，把这项工作作为医院“抓服务、树形象”的重要契机，明确和落实医院各有关部门的职责分工，形成全院共同的工作目标，在全院营造良好工作氛围，调动广大护士积极性。

16、医院要切实履行领导责任，加强有关部门团结协作，加大经费投入，提高护士福利待遇，向临床一线倾斜，实行同工同酬，调动

各方面力量为全面加强临床护理、落实基础护理工作提供便利条件和有力保障。

## 六、实施步骤

(一) 筹备启动阶段(\_\_\_\_年\_\_\_\_月)。

省级卫生行政部门根据本方案和实际情况,制定本辖区具体实施方案,落实各项工作措施,做好宣传发动工作,调动医院和广大护士积极性,使其主动参加到活动中来。各省制定的具体实施方案于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日前上报我部医政司。

(二) 组织实施阶段(\_\_\_\_年\_\_\_\_月-\_\_\_\_月)。

省级卫生行政部门和各级各类医院按照有关文件要求,积极推进“示范工程”活动,省级卫生行政部门组织对辖区内医院活动开展情况进行指导检查,卫生部将在全国范围内确定40-45所重点联系医院,开展改善护理服务试点工作并进行指导。

(三) 总结交流阶段(\_\_\_\_年\_\_\_\_月)。

卫生部将对各省实施“示范工程”的医院进行阶段性总结,对患者和社会反映好,提供优质护理服务并能发挥示范作用的医院、病房及个人进行表彰。

卫生部组织召开现场交流会,组织各地区、各医院间交流经验、总结工作,宣传和推广好的做法和经验。同时,研究部署\_\_\_\_年“示范工程”活动,逐步建立护理质量管理持续改进的长效机制。

## 七、工作要求

（一）提高思想认识，加强组织领导。

各级卫生行政部门和各级各类医院要统一思想，从深化医药卫生体制改革和维护广大人民群众健康权益的高度，充分认识加强临床护理工作的重要性和紧迫性，切实加强组织领导，克服工作中的困难，坚定信心，做好宣传发动工作，确保各项工作取得实效。

（二）认真\_\_\_\_，扎实稳步推进。

各级各类医院要认真\_\_\_\_有关文件精神，明确职责、周密部署，鼓励医院结合自身实际，创造性地开展工作，探索建立长效机制，发扬求真务实的工作作风，真抓实干，同时认真、全面地开展自查自建，推动各项工作扎实稳步开展，持续改进临床护理工作。

（三）加强指导检查，确保取得实效。

卫生行政部门适时开展指导检查，检查组要注重患者对护理服务的感受和评价，避免“走过场”、通过指导检查，切实加强临床护理工作，落实基础护理，改善临床护理服务，提升患者满意度。

## 2024年优质护理工作计划标准范文（二）

\_\_\_\_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\_\_\_\_年“优质护理服务”工作计划。

一、指导思想：我科将以\_\_\_\_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、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\_\_\_\_名、责任护士\_\_\_\_名，每名责任护士护理\_\_\_\_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。

### 2024年优质护理工作计划标准范文（三）

#### 一、工作目标

患者满意度达到\_\_\_\_%；特护、一级护理合格率达到\_\_\_\_%（\_\_\_\_分合格）；优质护理合格率达到\_\_\_\_%（\_\_\_\_分合格）；病区健康教育覆盖率\_\_\_\_%；出院患者随访大于出院总数的\_\_\_\_%。

#### 二、具体措施

1、实行责任制整体护理，APN排班与弹性排班相结合，责任护士全面负责分管病人，实行能级对应，每名责任护士负责一定数量的患者，为患者提供全面、全程、连续的护理服务。

2、继续开展适合各专科特色的护理服务：在总结、分析\_\_\_\_年存在问题的基础上，各科在年初制定专科护理特色服务项目,细化专科特色服务方案、措施，并认真落实，体现“一科一特色”。护理部对各科特色服务开展情况采取定期与随机督查，现场指导，提高优质护理服务质量。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/448067024071007007>