

儿科优质护理服务方案

【篇一】儿科优质护理服务方案 为深入推进市卫健委关于对标赶超三个专项行动要求，根据文件精神，蚌埠四院急诊科全体成员集思广益、结合科室实际情况，以增加护理服务 含金量 为宗旨，改善就医体验，开展了以下优质护理服务新举措。

急诊科接触的患者大多病情复杂，为做好新冠疫情防控，给所有患者创造温馨、温暖、干净、安全的就医环境，坚持每日消毒两次，遇到污染随时打扫以保持输液走廊及大厅的卫生环境。

在走廊中悬挂各种宣传画及科普知识，让每一位到来的患者都能看到，增加对急诊急危症的了解，促使大家不适及早就医，还设立了便民服务措施。

对待急诊科住院病人，坚持为行动不方便的患者送水到床，手把手指导患者进行正确的治疗，在护士长带领下不定期举行健康宣教知识讲座，提高患者自我管理能力和自我管理能力，让患者切切实实感受到了家的温暖。

急诊科全体医护人员从每一个点滴，每一个细节关爱患者，多年来默默奉献，得到了广大患者的认可，让每一位患者真正体会到我们的 用心服务，用情护理 。

【篇二】儿科优质护理服务方案 在总结上一年开展 优质护理服务 活动经验的基础上，2023 年将以 三级 医院为标准，发挥中医特色，提升专业水平，进一步深化服务内涵，改进护理质量。现制定实施方案。

一、指导思想

以科学发展观为指导，深化 以病人为中心 的服务理念，规范护理行为，提升职业素养，按照 常州市优质护理服务 A类病房质量考核标准 和 中医护理工作方案 要求，围绕 改革护理模式，履行护理职责，提供优质服务，提高护理水平 的工作宗旨，为患者提供全程、全面、安全、满意的护理服务。

二、工作目标

以患者满意为总体目标，立足专业发展深化服务内涵。现全院 21 个护理单元全面开展优质护理服务，8 个常州市优质护理 A类病房，今年巩固成果，夯实基础，争取年底再增加 1-2 个常州市优质护理 A类病房。

三、工作措施

(一)实施目标管理

成立优质护理服务领导小组，把深化优质护理服务工作列入目标责任制管理，确保工作取得实效。

(二)强化服务理念，健全规章制度，持续推进护理工作

1、定期组织护士长学习 相关政策文件 和 行业标准 ，更新管理理念和管理技巧，如 2023 年 5 月 1 日将正式发布实施《静脉治疗护理技术操作规范》等。

2、学习 输血质量标准 、 围手术期护理质量标准 、 护理安全质量标准

和 分级护理质量标准 等常州市卫生局新增修订的临床质量考核标准。

3、修订和完善各种护理应急预案及流程、制度、常规、考核标准等。

4、改革临床质量考核办法，实行 通知预查 标准考核 限期整改 层层加码 的护理质量绩效考核方式，不但给临床体提供了质量整改的机会，更是创造了护理质量持续改进的空间。

5、定期召开护理质量分析讨论，解决护理质量改进的瓶颈问题。

6、继续按照三级医院个案追踪和系统追踪考核评审方法，落实督查护理工作。

(三)实行责任制整体护理，深化护理服务内涵

1、对照优质护理 A类病房标准实施责任制整体护理，加强患者风险评估和病情观察，细化分级护理和服务项目。

2、输液室 星级护士服务站 进一步深化服务内涵，鼓励各护理单元踊跃创新，打造专业化的品牌护理服务，完善专科护理项目管理。

3、继续开展 以病人为中心，以质量为核心 的护理质量管理月活动。

4、开展责任组长竞聘上岗及考核工作。

5、探索护士岗位管理和奖励性绩效工资分配方案。

6、创建具有中医特色的优质护理病房，积极开展出院病人延伸服务。

7、举办优质护理专题交流推进会议，促进各护理单元稳步平衡发展(责任组长会议、制定个性化护理计划等)。

8、开展优质护理服务满意度调查，努力提升优质护理服务满意度，拓展患者意见收集渠道及处理流程，为病人全方位提供优质满意的护理服务。

9、做好充分准备，积极迎接上级部门对优质护理 A类病房的创建验收和复核工作。年底争取 A类病房达到 60%。

(四)突出亮点，发挥中医优质护理服务优势

1、根据国家中医药管理局要求，结合我院实际实施中医护理方案，积极开展辨证施护。

2、应用中医养生和体质养生的理念做好住院病人的引导式健康教育训练。制定健康教育路径。

3、开展中医护理技术操作，每个科室不少于 4 项，要求保质保量完成并做好效果评价。

4、修订完善优势病种的中医护理常规，积极实施辨证施护，规范中医护理病历书写。

5、配合做好国家、省和市级重点专科建设单位工作，开展非药物治疗，加强中医治未病工作。

6、定期进入社区做好老年病和慢性病防治和康复护理工作。

7、修订完善中医护理质量考核标准。

8、加强中医基础知识和中医基本技能培训。

(五)加强护士岗位培训，提升护士职业素质

1、注重新护士培训。实行岗前培训和规范化培训制度。内容包括法律法规、医院规章制度、医患沟通、优质护理责任制整体护理的要求及临床护理技术等，提高护士为患者服务的意识和能力。

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，组织培训，做好新护士培训工作。继续完成 年轻护士素质提高行动方案 实行护士规范化培训。

2、加强护理专业技术操作培训，建立医院临床专科护士培养和管理制度，并继续选送护士参加江苏省专科护士培训，促进护士个人成长和专业进步。

4、加强护理管理岗位人员的培训，通过院内外培训学习，注重培养对现代管理理论在护理工作中的应用。

(六)保障措施

1、医院高度重视临床护理工作，各部门的分工明确，加强沟通协调配合。总务科、设备科全面实行下收下送，日常维修、设备维修形成常规机制，药剂科采取有效措施保证临床药品供应；设立方便病人购买日常生活用品的小商店，满足病人需要；进一步优化服务流程，提供便民措施，初步实行预约制度，

2、进一步完善绩效考核方案和激励机制，落实同工同酬，薪酬分配向临床一线岗位倾斜，调动护士积极性。

3、充实临床护士队伍，改善护理人力资源配置。探索护士的分层级使用、培训及岗位管理，根据护理人员的技术职称、学历、能力和综合素质，确定护士的工作岗位。

4、加强管理，确保安全。加强重点环节管理，如节假日、中夜班，病人交接班等，每月开展科内院部各项质量检查，每季度组织护理查房、不良事件分析警示教育。

【篇三】儿科优质护理服务方案 为深入持续推进优质护理、改善护理服务，强化护理人员护理服务意识、提高护理服务水平、改进护理质量、不断满足人民群众日益升高的健康需求，为就医患者提供更加安全、有效、方便、廉洁的护理服务，特制定本实施方案。

一、指导思想

根据国家卫计委颁布的《关于进一步深化优质护理、改善护理服务的通知》及省卫计委《改善群众就医体验 主题活动实施方案》等文件精神，结合医院实际情况，不断深化优质护理内涵、切实改进服务流程、改善服务环境、提升服务水平，全面改善群众就医体验，努力构建和谐护患关系，为人民群众提供安全、有效、方便、廉洁的护理服务。

二、领导组织

成立 深化优质护理、改善护理服务 领导小组，定期研究、解决实施过程中的相关问题，保障本方案顺利实施。领导小组名单如下：

组 长：

副组长：

成 员：

领导小组下设办公室挂靠护理部，负责日常工作。

三、具体内容

(一)以问题和患者需求为导向，提供护理服务

1. 开展以 强内涵 促服务 为主题的改善就医体验金点子征集月活动。在全院广泛动员，全员参与，通过多种形式体验，积极建言献策。开展经验交流会、进行最佳金点子及优秀组织奖评选。针对征集的问题，不断完善，努力改善患者就医感受，提高患者满意度。

2. 建立多部门联动机制。建立医疗、护理、后勤、药剂、人事、财务等多部门协调机制，利用职能科室例会、党政联合查房、临床科室联合查房等形式解决临床存在的问题，提供支持保障力度。

(二)改善医院护理服务，提升患者就医体验

1. 强化门(急)诊护理服务，方便患者就医

(1) 门诊护理。一是完善门诊护理岗位责任制，落实护理服务职责，实行弹性排班，缩短患者排队等候时间；二是强化导诊护士职责，做好分诊、咨询、解释

和答疑工作；三是做好门诊志愿服务工作，每日安排患者进行指引、提供帮助；四是门诊宣教资料及时补充、发放，普及常见疾病预防知识。

(2) 急诊护理。一是完善急诊各护理岗位责任制，落实护理服务职责。建立导诊组、急救组、输液组、注射组，实施小组责任制护理，既保证分工明确又体现紧密配合。二是加强巡视，密切观察患者病情变化，发现情况及时与医生；三是实行弹性排班，减少患者抽血等待时间；四是采用发放宣传资料、健康宣传栏、多媒体播放等多途径加强候诊、输液、换药、留观等期间患者健康教育；五是开展各种便民措施，提供温馨服务，方便患者就医。

(3) 特殊部门护理。一是医技部门要结合科室实际情况及患者需求，制定深化优质护理服务计划，完善相关制度及岗位职责，优化服务流程，完善各种检查前的健康宣教资料，做好检查前预约，保护患者隐私，提供便民措施，强化主动服务意识，体现人文关怀。二是手术室、血透室、供应室、静配室要结合科室护理工作专科特色，制定深化优质护理服务计划，深化优质护理服务内涵，全面改善护理服务。

2. 规范入、出院护理流程，提高入、出院护理质量

(1) 完善患者入、出院制度和流程。由责任护士热情接待患者，落实入院宣教和评估，发放爱心联系卡。

(2) 出院护理。针对出院患者，鼓励医生开展预约出院，责任护士前一天整理好患者的病历资料，出院当日做好患者的出院宣教，发放出院指导资料及出院流程，不得交由进修护士和实习护生代替完成。护士长做好出院患者对责任护士的满意度调查及征求患者的意见和建议。患者办理入、出院手续等候时间 30 分钟。

(3) 出院患者延伸护理。充分利用康复俱乐部平台，一是责任护士鼓励出院患者加入医院康复俱乐部成为会员，参与医院的各项活动；二是开展出院患者随访，为出院患者提供咨询和必要的指导，为有需要的患者提供上门服务。

深化责任制整体护理，规范护理行为

(1) 提升护士能力。一是开展多形式培训，通过不同层级培训、专业护理小组培训、个案护理、以问题为导向的学习、疑难病例护理查房、床旁查房等形式，提高护士对患者的评估、病情观察、康复指导和护患沟通等能力。二是提高危重患者护理能力，开展急救技能的培训和考核，强化危重患者转运安全，降低跌倒/坠床事件的发生。

(2) 进一步落实责任制整体护理。病房落实责任制包干及护士分层级使用。责任护士按照临床护理路径实施计划反馈表，为患者提供身心整体护理，护士长及 N3 或 N4 护士落实指导和督查。

(3) 严格落实护理分级制度。按照要求定时巡视患者，及时观察病情变化、用药及治疗后反应，发现问题及时与医师沟通，并采取有效措施。重点对患者实施入院评估、自理能力评估、导管意外风险、压疮、跌倒/坠床、心理、疼痛、等评估，并落实各项护理措施。相关指标符合要求，基础护理合格率 90%，危重患者护理合格率 90%。

(4) 实施个性化的健康教育。一是完善各种检查(如超声、CT、磁共振、骨扫描、内镜检查、标本采集等)、用药(科室常用药品作用、观察要点、使用注意事项)、手术等环节及疾病相关知识的宣教资料。制定科室特色的住院患者宣教手册，方便患者及家属阅读；二是开展多种形式的健康教育，如发放宣教单、口头宣教、电视播放等形式，提高宣教的知晓度，使患者更好地配合治疗。

延续护理服务。以康复俱乐部为平台，组织肿瘤康复志愿者进病房，与住院患者谈心、现身说法、心理疏导、娱乐活动，减轻肿瘤患者心理负担，树立战胜疾病的信心。

(6) 中医科积极应用中医特色护理技术，如针灸、穴位按摩、耳穴疗法、拔火罐等，认真开展辩证施护，并将有关技术逐步推广至全院，提高中医护理能力。

4. 强化人文关怀意识，加强护患沟通

(1) 开展培训。邀请专家开展护理人文关怀、沟通交流、职业礼仪等专题培训，提高护士的自身素质和服务理念。

(2) 心灵关怀。充分发挥心理护理小组的作用，针对科室患者心理问题，除了护士多与患者沟通外，心理小组成员深入临床，实行一对一心理疏导，缓解患者紧张、焦虑心理，传递温暖，给予关心。

(3) 营造人文关怀氛围。关注患者的不适和诉求，为每位新入院的患者发放爱心联系卡，患者有困难时随时联系护士长及护士，给予帮助；各科室根据疾病特点，为患者提供个性化服务，构建和谐护患关系。

(4) 改善服务态度。热情为患者做好解释工作，杜绝态度不热情、解释没耐心、服务不到位等现象。

5. 建立第三方评价机制，持续改进护理工作

(1) 通过医院随访组，每月对各科室首次入院的出院患者进行电话随访，调查护理工作满意度、意见和建议，每月将汇总、统计、分析后的情况在护士长会

100%。

(2) 第三方评价，每月第三方满意度调查及定期组织社会义务监督员集中座谈，听取意见和建议，持续改进护理工作。

6. 加强护理宣传工作，扩大对外影响

(1) 医院护理通讯员，每月至少一篇投稿被医院网站录用，每月向现代护理报、省卫计委投稿 2 篇以上，加大优质护理服务的宣传力度。

(2) 各科室充分利用微信、QQ群，传递正能量，提升医院知名度。

(3) 积极开展继续教育培训班，扩大医院的影响。

7. 加强护理岗位管理，调动护士积极性

一是对护士进行合理分层，实现能级对应。完善护士的岗位说明书，落实各岗位职责，开展层级护士的岗位评价，实行动态管理；二是严格控制护理人员到非护理岗位。

8. 加大支持保障力度，提高服务效率

(1) 临床护理配送队。增加 6 名人员，实行 24 小时工作制，承担病区临时医嘱用药、日间口服药配送、协助病区行走不便患者外出检查、下送器械与总务等物品物资、送达检验标本及检查报告结果单等职责，减少护士非护理工作时间。

(2) 加强护理人力配备。随着医院新住院大楼的建成，计划增加护士 30 人，做

(3)加快信息化建设。针对现在信息系统存在的问题，及时收集，不断完善。加快移动护理信息系统建设，实现电子化护理病历的书写、护理质量管理信息化。逐步实现护理科学化管理，提高工作效率。

【篇四】儿科优质护理服务方案 1 一般资料

1.1 医院门诊简介

锡林郭勒盟医院始建于 1953 年，是一所三级乙等综合医院，肩负着全盟 20.3 万平方公里 100 万草原人民的医疗、预防、保健和康复任务。内设 31 个科室，开放病床 600 张，医院日均门诊量 500 多人次。门诊楼占地面积 4000m²，环境设施先进，共有候诊椅 200 张。一楼大厅宽敞明亮，设有导诊台、自助挂号、自助获取检验结果等区域，电子屏幕连续播放专家门诊安排、药物信息、健康教育等内容；门诊部有护理人员 12 人，设有方便门诊、报告单发放处、导医服务、便民服务、转诊接待、接待投诉、健康教育、医保审批等服务项目；各楼层均设立了收费挂号窗口、分诊、导诊、热水供应处；各专科均有护士工作站、候诊区和一台用于电子叫号系统，各诊室均配有隔帘，能做到一室一医一患和保护病人隐私，为病人提供了良好的就医环境。

1.2 门诊护理工作的特点

门诊护理工作具有如下特点：岗位多、工作杂；接待病人数量多；人群杂、病种多；诊疗时间短，病人要求接诊快、检查详细、诊治明确合理，护理人员与病人接触时间短、易发生护患矛盾；诊疗环节多、应急变化多，存在 三长一短 现象（即挂号时间长、候诊时间长、检查处置取药时间长、诊察时间短）等特点。门诊护士大多年龄较大、学历低、安于现状、适应病人新要求能力欠

[3]每天面对各种各样的病人，较高的公众期待也使得门诊护士工作压力日益增加，因此加强门诊护士综合素质的提高，改变服务理念，采取人性化护理管理方法，对提高门诊护理工作质量具有重要意义。

2 方法

2.1 统一思想认识，更新服务理念

对优质护理服务内涵进行培训，加深护士对优质护理服务理念的理解，提高优质护理服务意识，转变旧的护理观念，以个体去适应整体，被动服务变为主主动服务，及时为来诊患者提供全方位的服务。同时使护士充分认识到开展优质护理活动，是适应患者的需要，也是医院当今医疗市场竞争和护患关系发展变化的需求，从而以积极的姿态迎接新的形势[4]。

2.2 制订护理标准和具体措施

2.2.1 强调门诊护士形象，规范着装。护士上班时仪表端庄、态度热情诚恳、语言温和亲切、具备敏锐的观察力和应急能力，时刻保持微笑，让患者感到亲切自然、心情愉快，增进护患关系。

2.2.2 提高门诊护士素质，规范服务行为。要求门诊护士时刻保持平和的心态和灵活冷静的处事能力，熟悉常见病的临床表现和相关的鉴别诊断，判断患者病情轻重缓急，及时指引患者选择相关科室诊治。实行 首次接待负责制，要求护理人员热情接待病人，态度和蔼，礼貌待人，能急病人所急，主动为病人服务。称呼适宜，语气亲切，使病人感到被关心，被尊重。护士热情、诚恳的服务态度既可减轻患者的不良情绪，也容易赢得患者的信赖。

注重细节，实行首问负责制。例如导医台免费提供纸杯、轮椅、平车、雨伞、健康宣传画册等。门诊护士以良好的精神状态迎接每一位来院患者，热情、准确地回答病人的问题，主动发现患者需要，主动进行帮助。并对病情危重、行动不便的患者安排医务人员帮助其完成诊疗。对需住院治疗的患者，专人送患者到病房，妥善安置患者。

2.2.4 建立有效的沟通系统，增强患者保健意识，门诊护士主动向患者介绍医院相关专科建设，就诊程序，常见病、多发病、季节性传染病的防治知识，用药注意事项、康复知识等健康教育。不仅能使患者感受到被尊重和关怀，消除患者的陌生感和紧张情绪，还可增强患者的防病意识，有效地纠正患者生活中一些不良习惯，拓展护理服务的内涵。

2.2.5 塑造温馨舒适的人性化诊疗环境。整洁的就医环境有利于病人产生稳定、愉快的情绪，配置屏风遮挡，尊重病人的人格尊严和个人隐私。做到准确分诊，保持一诊室一医一患，大大改善了就诊秩序，缩短了病人就诊时间。

2.3 规范护理质量管理体系

护理部成立门诊优质护理活动领导小组，每月随机发放 10 份问卷进行调查，对象选择我院门诊就诊的病人。问卷采用自行设计的格式，内容包括：主动热情服务，耐心解答态度，护士形象，就诊管理秩序，健康教育，环境整洁等多项内容。每个项目有非常满意、满意、一般、不满意，非常不满意 5 个等次分别赋分：5 分、4 分、3 分、2 分、1 分。得分越高说明护士服务质量越好。在发放调查问卷时，为保证被调查者对调查内容能正确理解，预先向其介绍量表的使用目的与填写要求，在患者就诊结束时填写，问卷当场收回，有效率 100%。

考核结果与个人月量化考核、绩效工资、年终评优、职称聘用挂钩，以提高

则，尊重、关心护士，努力为护士营造一个宽松、温馨的工作环境，激发护士工作热情和创造力，提高职业认同感和自豪感，自觉将优质护理服务理念体现在日常工作中。

3 结果

经过门诊护理人员的不断努力，特别是受全国优质护理服务示范工程活动的推动，我院门诊护理工作取得了良好的成绩，提高导诊护士和门诊各岗位护士的素质水平，使我院门诊服务质量和患者的满意度不断提高，护理服务实现了零投诉。

4 讨论

门诊是医院的前沿阵地，是医院的窗口，门诊护士自身素质的高低将影响护理质量的高低。因此，通过优质护理服务培训，在夯实理论基础和操作技能的同时，也转变了护士的服务理念。由此可见，优质护理服务的实施得到了患者的认可，推动了门诊的护理工作，激发了门诊导诊人员的工作热情和积极性，真正做到了用服务内涵带动措施的落实，用服务措施带动质量的提升，促进了门诊主动、自觉、创新工作局面的形成。

随着医疗卫生体制改革的不断深化和医疗市场竞争的加剧，以护理对象为中心，加强门诊优质护理服务，已成为新形势下门诊护理工作面临挑战与机遇的必然趋势，因此，门诊工作要不断适应新形势的需要，始终坚持 让患者满意、政府满意、社会满意 的宗旨，在工作中不断强化 以人为本 的服务理念，树立把方便让给患者，把爱心献给患者，把温馨留给患者 的服务思想，不断提升护理质量，提高工作效率，使患者在门诊诊疗中享受最优质的护理服务。

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/567116115064006050>