# 最新优质护理持续质量改进优秀(7篇)

来源：网络 作者：繁花落寂 更新时间：2024-02-19

*在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。相信许多人会觉得范文很难写？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。优质护理持续质量改进篇一篇1：优质护理小结及整改措施0920xx年4月优质护理服务小结...*

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。相信许多人会觉得范文很难写？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

**优质护理持续质量改进篇一**

篇1：优质护理小结及整改措施09

20xx年4月优质护理服务小结及整改措施

检查人员：

检查时间：

检查科室：

查房内容：

亮点：

1、健康宣教及安全宣教已逐步落实。

2、继续病区内挂留言本、投诉本。

3、责任制护理在逐步落实过程中。

4、液体呼叫减少。

5、基础护理已逐步落实。

不足：

1、低年资护士对专科护理知识掌握不够，护理措施实施不到位。

2、与病人沟通欠佳。

3、病人“八知道”体现不足。

4、“八声、三前”服务未认真落实。

5、病人不知晓主管护士

整改措施：

1、继续加强优质护理服务培训，提高认识。

2、继续加强低年资护士专科护理知识培训。

3、继续加强学习沟通技巧，提高沟通能力。

4、认真落实病人“八知道”，严格执行床旁交接班。

5、继续加强开展“八声、三前、四轻”服务。

6、继续加强基础护理工作。

篇2：持续改进护理服务落实优质护理要求

持续改进护理服务落实优质护理要求实施方案

为贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中全会精神，不断加强我院护理管理与质量持续改进，全面推进优质护理服务工作，按照贺州市医疗卫生系统“进一步改善医疗服务行动计划实施方案”要求，特制定“持续改进护理服务，落实优质护理活动要求”实施方案如下：

一、指导思想

以党的十八大和十八届三中、四中全会精神为指导，以病人为中心，以问题为导向，进一步改善服务态度，改善环境、优化流程、提升护理质量、保障患者安全、促进护患沟通、强化基础护理，全面落实护理责任制，深化护理专业内涵，为人民群众提供安全、有效、方便、优质的护理服务。

二、工作目标

自20xx-20xx年，利用3年的时间，整体护理责任包干制分工、协调更完善、护理服务水平明显提高，人民群众便捷就医、安全就医、有效就医、明白就医、看病就医感受明显改善，社会满意度明显提高，努力构建和谐护患关系。

三、

工作任务

（一）加强护理人力资源管理，提高优质护理工作效力。

我院优质护理病房已达100%，护理人员配备已达到责任制整体护理的配备要求，为达到临床护理人员合理调配，并保证紧急状态下护理人员调配到位，20xx年拟招聘护理人员10余名，补充退休或各种原因离职人员的岗位，以满足临床护理工作需要。各科室根据科室的工作性质、风险程度对护士进行分工，明确不同层级护理人员管理不同病情的病人，确保责任制整体护理工作的有效实施。

（二）加强护理人员培训，落实优质护理

1.加强护理专业内涵建设，提升患者满意度。继续落实“以病人为中心”的责任制整体护理，完善责任包干制岗位职责，加强护理人员对实行责任包干制的目的及意义，强化团队建设的重要性。

2.科室要加强细化分级护理标准和优质护理服务目标和措施的落实，为患者提供便捷、安全、有效的护理服务。

3.根据不同岗位、不同层次细化护理人员在职教育培训方案，根据专科特点，派护理人员去广州市及省内上级医院进修学习，不断提高护理人员专业能力和服务水平。

4.以中医护理方案为导向，熟练掌握中医特色技术，在生活起居、饮食、及情志调理方面切实做好有特色的健康指导。

5.建立出院患者电话随访制度，延伸护理服务，不断提高患者满意度。加强护理专业内涵建设，提升患者满意度。

（三）完善支持保障系统

保洁工作社会化，争取医院成立陪检、送检小组，减少护理人员从事非护理工作，形成全院各职能部门服务于临床，临床服务于病人的格局。

四、工作要求

（一）提高思想认识，加强组织领导。

各科室要统一思想，充分认识持续改进护理服务，落实优质护理要求的重要性和紧迫性，切实加强组织领导，克服工作中的困难，坚定信心，确保各项护理工作取得实效。

（二）认真贯彻落实，扎实稳步推进。

各科室要认真贯彻落实有关文件精神，明确职责、周密部署，鼓励各科室结合自身实际，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、全面地开展自查自纠，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。

护理部深入科室指导、检查优质护理服务工作，注重患者对护理服务的感受和评价，切实加强临床护理工作，落实基础护理，改善临床护理服务，提升患者的满意度，努力使护理工作真正达到患者满意、社会满意和政府满意的目标。

五、实施

（一）成立医院优质护理服务持续改进领导小组

组长：xxx

副组长：xxx

组员：xxx

（二）领导小组成员的职责

1.负责全院“优质护理服务活动持续改进”工作的管理和指导工作。

2.制定并完善优质病房的各种相关制度、标准等，督促科室遵照执行。

3.对全院护士进行有关优质护理服务持续改进相关要求的培训和学习，给予相应的指导和帮助。

4.对优质护理服务工作进行监督与检查。

（三）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制度、疾病护理常规和临床护理服务规范、优质护理检查和评价标准。

2.落实岗位责任制，各科室根据专科特点，制定并落实责任包干制的岗位职责，规范临床护理行为。

3.完善绩效考核制度，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，并参与每季度的绩效工资的分配。

（四）改善住院服务流程，实现住院全程服务

1.完善入、出、转院服务流程。患者从入院开展，即有专人负责接待，介绍入院须知、各种检查、治疗及护理要求等，根据各科室的特点制定出具体的有利于患者又便于自身工作的流程，给患者以简明的指导。必要时有专人带领，并做好时间安排，减少患者等候时间。对转科病人，认真做好病人与文书的及时交接，确保病人安全。

2.改善住院条件，满足病人生活所需。

加强病区管理，为住院病人创造安静、舒适、整洁、安全的住院环境。

目前我院各科室的床位数与住院病人数有一定的差距，加床现象普遍存在，各科室要切实做好患者的管理，为他们提供各种生活所需的便民措施，以确保各项治疗及护理工作的及时、准确、安全及有效。

3.加强团队建设，进一步完善责任包干制。责任护士对所负责的患者提供连续、全程的护理服务，在服务的过程中，要求各责任护士在完成自身工作的前提下，要有良好的团队精神，以全科患者的安全为重点，团结协作，优先处理危（急）重症患者的问题，以确保护理安全。在对患者的施行全程护理的工作时，鼓励患者主动参与个人护理计划的制定，充分考虑患者生理、心理、社会、文化等因素，依据患者个性化需求提供护理服务。

4.开展患者随访活动，不断提高护理服务质量。

各科室为出院患者提供有特色的健康教育资料，利用电话、微信等多种形式进行随访，对患者生活起居、饮食、功能段炼等给予指导，并根据随访结果，及时改进护理服务。

（五）积极探索护理服务模式，提供安全、有效、满意、方便的护理服务

1.结合实际，继续深入开展“护理服务三到位、五个一”活动，“三到位”：即优质服务到位、护理措施到位、健康教育到位。“五个一”：即患者入院时一声问候、一个微笑、一张护患联系卡，责任护士与病人每天交谈一次，出院时一张健康教育处方。

2.科室每月，护理部每季度对出院患者进行满意度测评并统计，找出患者对护理工作感受最深的问题，并制定想应的措施进行改进。将“以病人为中心”的护理理念和人文关怀融入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，为患者提供人性化的护理服务。

（六）建立支持保障系统

争取后勤、医技、检验及药剂等部门的支持，建议医院领导成立送检小组，保证药品、物资及时送到病房，一般患者外出检查有专人护送，减少护士执行非护理工作的时间，有更多的时间服务于病人。

（七）完善临床护理质量管理，持续改进护理服务

1.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。

2.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，促进优质护理服务质量的持续改进与提高。

3.严格执行基础护理与专科护理常规、规章制度和操作规程，使基础护理合格率、危重病人护理合格率、护理人员技术操作合格率达到规范和要求。

4.简化护理文书，及时准确执行医嘱。采用表格式护理文书，临床护士每天书写护理文书时间原则上不超过半小时。

5.护理部按照《“优质护理服务示范工程”活动考评标准》及贺州市医疗卫生系统“进一步改善医疗服务行动计划实施方案”的要求，修改优质护理病房质量评价及考核标准，制定特殊区域（手术室、供应室、icu、门（急）诊等优质护理质量评价及考核标准，强化入院评估及各种风险评估工作的落实，对有潜在危险的患者，制定周密措施，并定期进行护理质量监控，由护理部每季度、大科每月最少一次对优质护理服务工作进行质量检查及反馈，并及时制定整改措施进行改进，从而促进优质护理质量的提高。

护理部

20xx年3月30日

篇3：20xx-9“优质护理服务”检查结果整改措施

九月份“优质护理服务”检查结果反馈整改措施及落实情况 针对我科九月份的检查结果，我科经过讨论分析拟定以下整改措施：

1、护理人员管理：调整排班，保证护理工作的正常进行，持续改进护理质量。

2、3、落实床边工作制，减少患者的按铃次数和等待时间。 多与患者沟通，加强对患者用药知识的普及及宣教工作，保证患者对所用药物有所认知。

4、制定和落实年终检查理论知识培训计划，要求各责任护士熟记相关制度。

5、强调床边双人核对制度，对输液患者输液卡填写要求与实际相符。

6、与机电部沟通，定做合适挂在床边的拉钩，确保留置尿管的患者尿袋不拖地。

7、8、落实情况： 加强护患沟通，告知责任医生、护士及

护士长的姓名。针对满意度调查结果和患者意见，分析讨论结果，进行改进。

1、通过检查，各项问题已及时反馈到个人，晨会上提出，已积极整改。

2、科内调查，在院患者对管床医生、护士及护士长均熟知。

3、其余各项问题积极整改中。

4、对满意度调查情况进行分析完毕，积极整改中。 护士长： 日期：

**优质护理持续质量改进篇二**

护士对优质护理服务的认知程度及改进措施

摘要：卫生部在全国卫生系统开展“优质护理服务示范工程”活动后，各地护理工作者相继建立了优质护理服务示范病区及相应的教育、管理制度，极大地促进了我国护理事业的发展和护理质量的提高。本文就护士对优质护理服务的认知程度，存在问题以及改建措施进行综述。关键词：护士 优质护理服务 认知 改进

1 前言 2024年，卫生部在全国卫生系统开展“优质护理服务示范工程”活动[1]，提出“夯实基础护理，提供满意服务”。各地护理工作者结合本地实际情况，相继建立了优质护理服务示范病区及相应的教育、管理制度，极大地促进了我国护理事业的发展和护理质量的提高。如何进一步促进优质护理服务示范工程向纵深方向发展，是当前护理界所广泛关注的问题，各地也结合不同情况进行了一些有益的探索，现综述如下。

2 优质护理服务的定义

为贯彻落实2024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，落实基础护理，为人民群众提供安全、优质、满意的护理服务，经研究，卫生部于2024年在全国范围内开展了“优质护理服务示范工程”活动。优质护理服务就是以病人为中心，病人的需要作为护理目标，包括基础护理、生活护理、心理护理及用药指导、健康教育等全方位的护理[2-3]。

优质护理活动的主题是，夯实基础护理，提供满意服务。活动的目标是[4]：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；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；政府满意，深化医药卫生体制改革是党中央、国务院的重要战略部署，是惠及广大人民群众的民生工程，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。

3 护士对优质护理的认知程度及存在误区

陆皓，张华，李娟[5]在实践中发现，通过医院和护理部对护士的培训，责任护士对 “优质护理服务示范工程”活动取得了良好的认知，一致认为优质护理服务应当用心服务，关怀患者，态度亲切，这与国外williams am的报道相似[6]。邓小虹[7]在研究中发现，护士对以下观点表示认同，护士应当尊重患者的人格、给予患者更多的人文关怀，能够积极主动的完成护理工作，使患者获得相关的医疗护理知识，使患者尽快康复。

薛秀丽，胡亚妮，陈淑云等[8]研究表明，在“经常巡视病房”、“基础护理扎实认真”2个问题上，护士重视程度非常高。护理人员都明白，这两项工作内容是优质护理活动的重要内容，通过加强基础护理，护士对病情观察更加仔细，提高了护理安全防范意识，优质护理服务工作也初见成效。但是，赵承芳和任巧花[9]调查显示，许多患者不好意思或者不愿接受护士为之洗脚、洗头，认为自己有能力做生活护理，或者愿意让自己的家人来给自己做生活护理。因此，护士在基础护理工作中，要耐心的向患者及家属做好解释工作，讲解基础护理的重要性，此外还应当根据病人的实际情况，针对每一位病人提供个性化护理服务，以满足患者的需求，达到患者的满意[10-11]。gunther m，alligoed mr[12]和radwin alster k[13]均在研究中发现，在优质护理服务过程中，应当良好的服务态度、把患者当亲人朋友和提供健康知识。由此可见，护士对于优质护理服务的理解在一定程度上是比较到位的。但是由于有关人员学习、理解、领会不到位，认识不深刻，部分护士对优质护理服务示范工程活动的认知存在误区。王玚，黄叶莉，蔡伟平等[14]调查研究发现，部分护士认为该活动是“取消陪护的工程”，是“是洗头、洗脚工程”。江静云，戴长娟，郭健[15]调查发现，还有人认为，要开展这项工作，必须有总务、后勤、设备、餐饮、洗涤、消毒供应、信息、药剂等等全院的支持。这种想法看起来没有什么不妥，如能做到这当然是再好不过的事了。可事实上任何一家医院都不可能实现圆满的、理想的支持。所以，有的护理部领导、科室护士长便觉得有防大碍，不得开展。支持系统固然重要，但绝不是优质护理服务的决定因素[16-17]。一般医院的护理条件完全可以开展这项活动，如准确无误、不折不扣执行医嘱、严密主动观察病情、健康教育和医患沟通都能进行。

4 改进措施

优质护理服务主要是加强临床护理工作。而临床护理工作的任务包括及时准确地执行医嘱；严密主动观察病情；为患者提供生活照顾；进行健康教育、增进患者健康[18-19]。所以虽然陪侍人的存在为医疗护理工作带来主、客观方面的麻烦，但优质护理服务决不是简单地、硬性地取消陪侍的工程，而是通过加强对患者身、心、疾患、生活等全程、全面的照顾，让患者及家属对我们医院及医务人员放心而自动离开病房，让患者不用花钱顾护工，让护士还原其本来职责。在开始实施阶段，尤其是农村来的患者，即使护理工作能够到位，陪侍人一般也不愿意离开。正因为如此，护理工作更应加强，坚决做到有陪而无护，让患者看在眼里，信在心里，这与郭健和程云仙的建议相一致[20]。

庄佳嘉和史瑞芬[21]在调查分析中指出，加强生活护理、基础护理是加强临床护理工作的一部分，优质护理服务示范工程活动科学、客观、全面地提出了标准细则，明确规定了分级护理的要求。第一，不是让给每个病人都洗头或洗脚，也不是只给病人做洗头、洗脚护理。一级护理及危重病人的生活护理由护士完成，对其他病人护士可督促、指导、协助患者完成[22-23]。第二，洗头、洗脚的意义不仅在于为患者搞清洁工作，而是利用洗头、洗脚、翻身、口腔护理、尿道护理的时机，更多地接触病人，更加详细地观察病情[24]。

5 讨论

“优质护理服务示范工程”活动，从字面理解，就是一个刚刚开始的工作。“示范”就是为他人、为今后作出规范性的模式或典范，所以从时间上讲不是一时一阵的运动；大量事实表明，“优质护理服务示范工程”活动是患者、医院、护士直接受益的工作，它的实质决定了它生命的持久性和旺盛性；医院在社会中生存发展，护理工作是医院临床工作的重要组成部分[25-26]。这项工作开展以来得到社会的充分认可，意味着得到社会的支持，意味着其拥有了持续进行下去的社会环境；“优质护理服务示范工程”活动是政府提出的一项医疗服务行业的惠民工程，是公立医院改革能直接见效的很好抓手，所以这项工作一定会坚持下去[27]。

正确认识、领会“优质护理服务示范工程”活动的目的、意义，认真学习标准，及时获得相关信息，不断学习他人经验，注重交流，是避免活动走进误区，促进活动顺利有效开展的根本保证[28-29]。

“优质护理服务示范工程”，重新诠释了护理工作内涵[30]，充实了护理服务内容，更加强调人性化护理、基础护理等内容，只有在工作中不断

总结

、不断完善，不断实践，才能全心全意为患者提供全程、全面、优质、贴心的护理服务。

参考文献

[1] 郭燕红.适应形势、锐意进取、促进护理工作可持续发展[j].护理管理杂志，2024，10（5）：305-307.[2] 余可斐,高倩倩.“优质护理示范病区”限制陪护认同度调查[j].湖北医药学院学报,2024,30(2):29-30.[3] 燕雪琴.优质护理对护生素质要求的探讨[j].当代医学,2024,17(16):45-46.[4] 程继霞,闫淑霞,武文翠.角色互换

教学

法在护生进行优质护理服务中的应用[j].医学信息（上旬刊）,2024,24(5):37-38.[5] 陆皓，张华，李娟.开展“优质护理服务示范工程”活动的实践与体会[j].解放军护理杂志, 2024, 16(6):1206-1207.[6] williams delivery of quality nursing care:a grounded theory study of the nurses perspective[j].journal of advanced nursing,1998,4:54-55.[7] 邓小虹.统一思想提高认识扎实推进优质护理服务示范工程[j].中国医院，2024, 14(11):23-24.[8] 薛秀丽,胡亚妮,陈淑云,等.临床护士优质护理认知现状调查分析[j].护理学杂志,2024,25(22):31-32 [9] 赵承芳，任巧花.打造优质护理服务示范工程[j].卫生职业教育，2024, 12(1):26.[10] larrabee jj, bolden ng patient perceived quality of nursing care [j].journal of nursing care quqlity, 2024,16(1):34-60.[11]丁小容，邓小梅，罗捷等.科室三级护理查房模式在临床中的应用[j].护理管理杂志，2024，10（2）：140-141.[12] gunther m,alligoed pline-specific determination of high quality nuraing care[j].journal of advanced nursing,2024,4:60-61.[13] radwin alster es of perceived quality nursing care reported by oncology patients[j].scholarly inquiry for nursing practice,1999,4:72=73.[14] 王玚，黄叶莉，蔡伟平，等.走出优质护理服务认识的五大误区[j].护理管理杂志，2024，4（6）：420-421.[15] 江静云,戴长娟,郭健.临床护理人员对优质护理的认知探讨[j].国际护理学杂志,2024,28(7):82-83 [16] scherder e, van-manen in alzheimers disease: nursing aistants and patients evaluations[j].journal of advanced nursing,2024,2:55-56.[17] 黄坚.护、患双方对开展优质护理服务认知度的调查研究[j].中外健康文摘,2024,7(18):49-50.[18] 刘义兰,王桂兰,任小英,等,住院病人对护理行为关怀性评价的调查研究[j].中华护理杂志,2024,37(4):34-35.[19] 王玉琼,郭秀静,雷岸江,等.品管圈在护理工作中的应用研究[j].护士进修杂志,2024，24（21）：40-41.[20] 郭健,程云仙.住院患者对优质护理认知及影响因素调查[j].新疆医学,2024,39(1):63-64.[21] 庄佳嘉,史瑞芬.临床护士对生活护理认知的调查与分析[j].护理管理杂志,2024,11(1):49-50.[22] 薛秀丽,于长颖,马晓晴,胡亚妮,陈淑云,邢杰.不同学历护生对优质护理认知现状的调查分析[j].中国实用护理杂志,2024,25(33):57-58.[23] cody a,squire perceptions of good nursing care[j].nurseweek,1998,9:51-52.[24] spitzer g consumer expectations[j].nursing administration quarterly,1988,3:63-64.[25] 刘庆素,于蕾,周风伟,王建华,陈艳芝,安秀艳.住院病人与护理人员对优质护理的认知调查[j].护理研究,2024,21(25):38-39.[26] 陈念湄,李武平,孙艳平.注重护理人员服务质量调查的导向作用.中华护理杂志,2024,9:66-67.[27 ] seully y care-nurses make the difference[j].australian nursing journal,1995,10:42-43.[28] leino-kilpi g edueation and the quality of care:towards a new conceptualization of good nursing

**优质护理持续质量改进篇三**

优质护理措施

为使“优质护理示范病房”活动能够有效的开展，推进我院重症监护病房服务创新，icu 组织护理人员认真学习《护理服务示范病房考核标准》，围绕护理部提出的“创建优质服务示范病房”活动和本科室工作特点展开积极讨论，努力践行“以病人为中心”的亲情护理工作理念，敦促本科室全体护理工作者从一点一滴的细微工作入手，帮助病人解决实际问题。

随着现代医学模式的转变，医疗技术水平的提高，病人的服务要求越来越高。icu 护理人员严格按照我院护理部的要求，不断强化服务意识，提高服务质量；努力丰富服务内涵，实施感动服务；积极提高护理质量，确保护理安全；最大可能的提供舒适服务，营造温馨环境。做到以病人为中心，将整体护理与个性化的舒适护理相结合，对病人实施亲情服务，是icu 护士义不容辞的责任。icu 作为一个新成立的科室，又是一个青年占绝大多数的科室，我们要充分发挥青年人的创新优势和工作热情，提高工作效率和服务水平。通过亲情服务与患者建立了一种亲情化、人性化的和谐医患关系，增加患者的安全感、舒适感和信任感，增强患者与疾病斗争的信心和勇气，积极配合治疗，促进患者的康复。科室以 “每人，每天，每事；尽心，尽职，尽责” 为服务理念，力求给每一位患者以高效优质的服务。为了响应卫生部要求：“把时间还给护士，把护士还给患者”，科室成立了护理质控小组，针对临床护理，每日检查纪录，每周总结整改；规范使用了床头卡、手牌；床头挂有“警惕压疮，坠床”等醒目标识，以确保护理安全；把病人的基础护理作为工作的重点内容，每日更换床单元；协助卧床病人翻身、扣背，饮食、排泄；每日两次行口腔护理，会阴冲洗；为病人擦身，泡脚；并把星期二作为“生活护理日”，为病人洗头、剃胡须、修剪指甲等，保持病人三短九洁。在整体护理方面，根据护理部要求，各护理单元分别制订了各病区护理理念，强化责任护士的职责，制定标准护理计划单，按照护理程序为病人提供从入院到出院的全程服务，使责任护士对病人做到“十知道”，充分体现以病人为中心的服务宗旨。自工作开展以来，得到广大患者及家属的一致好评。

一．学习规范要求，转变服务观念

护理质量是护理工作的永恒生命线。为了贯彻落实创建标准，护士长要做到先学先知，并带领全科护理人员认真学习示范工程的规范要求，熟悉创建标准，转变思想观念，改变服务态度，强化服务意识，在服务中严格落实医院各项规章制度，加强护理基础管理，规范护理服务流程，夯实基础护理，使“以病人为中心”的服务理念真正落实到行动.实行“八心护理”，病人入院热心接待、病人住院真心对待、病人诉说耐心倾听、病人疑问细心解答、病人需求尽心帮助、病人护理精心做好、病人出院诚心护送、困难病人留心随访。要将护士的热心、真心、耐心、细心、尽心、精心、诚心、留心贯穿于病人入院至出院的全过程。患者的病情千差万别，他们的需求也各不相同。有的病人住院，会有很多亲人前来探望；有的病人却没人探望，针对特殊病人护士们特 别精心。只要是合理要求，护士都会设法满足。“您好，有什么需要我为您做的吗？”“好的，我马上为您办！”这样的回答也令患者及家属很安心。要求护理人员在为患者服务过程中坚持做到多帮几次、多问几声、多跑几步。与患者沟通时坚持做到不怕麻烦、不怕误解、不怕提问。护理工作流程中坚持做到人文化、个性化、温馨化，时刻注意保护患者的隐私。对患者的要求随时随地做到有问必答、有求必应、有难必帮。

因icu 病区实行封闭式、无陪护的管理模式，而收住的都是病情十分危重的患者，所以有许多家属对自己不能陪护、不能“监督”治疗及护理的执行，心存疑虑或不能理解，甚至不信任或不能接受，进而产生抵触情绪，不配合执行探视制度。对此，我们根据icu 工作特点制订专科宣传资料，对家属进行发放。患者入住时，耐心向家属介绍病区环境及相关规章制度，尽量取得家属的理解和配合。家属每日探视时，我们会主动、详细介绍患者病情、护理措施和落实情况。接待时坚持做到戒急躁、戒冷漠、戒生硬。全天24小时接听患者家属电话询问病情，并开通微信平台，发布健康教育资讯。用实际行动取得家属和患者的信任。

二．健全管理体系，明确岗位职责

配备各层次人员，构建优势互补的岗位机制。低年资护士以基础护理服务为主，高年资护师以基础护理技术服务、专科护理、健康教育并指导低年资护士完成工作为主，主管护师、责任组长以指导、补缺、督查为主。每班次新老护士搭配，保证护理安全；并根据工作量的变化采取弹性排班制，明确岗位要求，认真履行岗位职责，做到分工协作，各负其责，充分发挥每位护理人员的工作潜能，提高护理水平。做到患有专护、护有专责，责有考核，形成制度化、常态化。实行人性化、弹性排班，满足患者的需求，让护士享受工作的乐趣。患者入院时，接诊护士按照规定的接诊流程接诊；患者住院期间，护士针对患者不同情况，按整体护理要求，对患者的病情、治疗、护理、饮食、心理等十个方面进行全面护理。患者出院后，责任护士在一周内电话随访并登记患者的康复情况，对其进行健康指导和答疑解惑。每月组织星级护士评选，对护士实施的护理服务按优质服务考核 标准进行全程监测，与奖惩挂钩，建立起长效的优质护理服务管理机制。三．落实分级护理，倡导亲情服务

1、入院护理 建立良好的护患关系

(1)护士面带微笑、起立迎接新病人，给患者和家属留下良好第一印象。

(2)备好床单元，妥善安置,并通知医生。完成入院生命体征的收集。(3)主动进行自我介绍，入院告知：向病人或家属介绍管床医生和护士、病区护士长，介绍病区环境、呼叫铃的使用、作息时间及有关管理规定等。

(4)了解病人的主诉、症状、自理能力、心理状况。(5)如急诊入院，根据需要准备好心电监护仪、吸氧装置等

(6)鼓励患者和家属表达自己的需要和顾忌，建立信赖关系，减轻患者住院的陌生感或孤独感。

2.晨间护理 (1)采用湿扫法清洁并整理床单元，必要时更换床单元，手术衣。

(2)腹部手术半卧位(护士摇床至适当高度).每日对病人进行口腔护理两次。

(3)晨间交流：询问夜间睡眠,疼痛,通气等情况,了解肠功能恢复情况。3.晚间护理

(1)整理床单元，必要时予以更换。整理,理顺各种管道,健教.(2)每日对icu 室空气进行动态消毒。

4.饮食护理

(1)根据医嘱给予饮食指导，告知其饮食内容。

(2)肠内营养患者护士做好饮食指导、调配、卫生、温度、速度等知识。

(3)根据病情观察患者进食后的反应。

(4)根据医嘱对不能进食的患者提供胃肠外营养。并调节好适当的滴速。严密观察患者。

5.排泄护理

(1)做好失禁的护理，及时更换潮湿的衣物，保持皮肤清洁干燥

(2)留置尿管的患者进行膀胱功能锻炼。每日会阴护理2 次.6.卧位护理

(1)根据病情选择合适的卧位.指导并协助患者进行床上活动和肢体的功能锻炼.(2)按需要给予翻身、拍背、协助排痰，必要时给予吸痰.指导有效咳嗽.(3)加强巡视压疮高危患者，有压疮警报时，及时采取有效的预防措施.7.舒适护理

(1)患者每周剪指、趾甲一次;胃肠手术每天协助泡脚1 次.（2）生活不能自理者协助更换衣物.（3）提供适宜的病室温 度，嘱患者注意保暖.(4)经常开窗通风，保持空气新鲜.(5)保持病室安静、光线适宜、操作要尽量集中，以保证患者睡眠良好.（6）晚夜间要做到三轻：走路轻、说话轻、操作轻.8.术前护理

(1)给予心理支持.评估手术知识,适当讲解手术配合及术后注意事项.(2)告知其禁食禁水时间、戒烟戒酒的必要性.(3)如需要给予备皮.(4)做好术前指导如：深呼吸、有效咳嗽、拍背、训练床上大小便等.9.术后护理

(1)准备好麻醉床，遵医嘱予心电监护、氧气吸入.(2)做好各种管道标识并妥善固定各管道，保证管道在位通畅.(3)密切观察病情变化并做好记录，如有异常，及时汇报医生.10.患者安全管理

（1）按等级护理要求巡视病房，了解病人九知道.密切观察患者生命体征，每小时进行生命体征的记录。

（2）对危重、躁动患者予约束带、护栏等保护措施.危重病人使用腕带.（3）患者外出检查由医务人员陪检.11.转科或出院护理

（1）根据病情需要，将转科病人转至病房，并与病房护士进行交 接。

（2）针对患者病情及恢复情况进行出院指导(办理出院结账手续、术后注意事项、带药指导、饮食及功能锻炼，术后换药、拆线时间,发放爱心联系卡)听取患者住院期间的意见和建议.护送患者至电梯口.做好出院登记.(3)对患者床单元进行消毒

四、加强病房管理，保证病区环境温馨舒适。

保持病室清洁、整齐、舒适、安静、安全。严格控制闲杂人员出入，避免病房噪音，努力营造有利于病人治疗、休息、康复的优良环境。病房内禁止吸烟，禁止使用电器。病房内无杂物，床面上一被一枕,床旁一桌一椅、桌上一壶一杯，使病房管理正规化。为患者提供满意的护理服务，就要扭转“一人住院，全家受累”的局面，既然家属把患者交给我们，我们就应该让家人安心工作,以满足患者的心理需求，也让家属了解患者病情、与医生护士沟通，从真正意义上做到有陪无护。建立无陪护病区的最终目的是为了营造一个良好的医疗秩序；提高护理质量和医疗质量。解决因病造成家庭与工作的矛盾。无陪护病区的建立，充分证明了我院医疗护理队伍、后勤保障工作的实力。进一步展示了基础护理服务的规范和临床护理技术服务规范的落实，促进护患沟通，真正实现远距离、零缺陷护理，构建亲情般的护患关系。由护士进行连续、全程、全面的护理。建立患者家属探视制度，拉开家属探视时间段，避免多个患者家属集中探视，限制探视最长时间，保证病房环境安静。要把握好病人自理与护士护理的关系。五．认真做好满意度调查

要把病人满意度调查作为检验责任护士和病区护理优劣的金标准。结合病区护理特点，科学筛选调查项目，尤其要涵盖病人敏感关心内容，定期不定期开展满意度调查，对调查中反映的问题及时分析和改进。要高度重视现场管理，对发展的突出问题做到“三不放过”，即发现问题没有纠正不放过，解决问题没分析原因不放过，分析原因没让大家受教育不放过。每月根据科内病人特点进行 1-2 次集体健康教育和护患沟通，对每一位患者发放护患联系卡（病人随访卡及出院指导），把护理服务从病人延伸到家属，从院内延申至院外。总之，创建“优秀护理服务示范病房”对icu 来说，既是一次机遇，也是一次挑战。它没有固定模式可遵循，也没有成功经验可借鉴，只有在工作中不断总结、不断完善、不断实践、不断探索，努力达到让患者真正地满意。优质护理坚持人性化服务理念，真正用实际行动做到从被动服务到主动服务，在加强服务内涵建设的同时，不断提高护理服务质量和水平，与时俱进，开拓创新，引领医院的护理工作跃上新的台阶。

**优质护理持续质量改进篇四**

优质护理服务持续改进

我院开展优质护理服务工作后，以加强护理内涵建设和提高护理技术水平为核心，落实责任制整体护理，强化了后勤系统的保障支持及临床、医技科室的配合，加大了优质护理服务激励力度，绩效奖金向工作量大、风险高、危重病人多护理岗位倾斜，体现了多劳多得、优劳优酬等，调动了护理人员的工作积极性，保障了我院优质护理服务的深入开展。主要表现在护理服务持续改进，护理质量不断提高，病人满意度提高。

2024年度第一季度和第二季度部分科室护理质量得分情况

2024年部分内科病房第一、二季度护理质量得分\*\*\*6心内一科神经内一科感染疾病科第二季度第一季度

2024年部分外科病房第一、二季度护理质量得分\*\*\*078骨一科脑外一科泌尿外科第一季度第二季度

1 2024年护士对优质护理服务工作满意度调查情况

护士对优质护理服务工作满意度情况98.898.698.498.29897.897.697.4上半年下半年

2024年医生对优质护理服务工作满意度调查情况

医生对优质护理服务工作满意度情况100.0510099.9599.999.8599.899.7599.7上半年下半年

2 2024年3月份、6月份住院患者对护理工作满意度调查情况（科室调查）

3月份、6月份住院患者对护理工作满意度情况（科室调查）99.40%99.30%99.20%99.10%99.00%98.90%3月份6月份

2024年第一季度、第三季度住院患者满意度调查情况（医院调查）

第一季度、第三季度住院患者满意度调查（医院调查）99.90%99.80%99.70%99.60%99.50%99.40%99.30%第一季度第三季度

护理部 2024.11 3

**优质护理持续质量改进篇五**

信阳市肿瘤医院普内科

优质护理服务活动具体措施

一、提高认识，转变观念

1、参加护理部组织的2024年“优质护理服务示范工程”活动方案的动员、诠释大会明确工作目标。

2、与护理部共同分析科室开展优质护理示范活动存在的主要问题和困难，提出解决办法。

3、转变观念，统一认识，确保工作有效开展。通过学习，让护士明确开展优质护理服务活动的目的、意义，转变服务意识，改善服务，提高满意度。

二、具体举措有：

1、认真落实入院宣教，让患者有宾至如归的感觉。每天派专人负责接待新入病人，向他们介绍病房环境，配置的便民设施，认识主管医生、介绍主管护士，进行陪护制度、安全防范知识宣教。减轻了病人对医院的陌生感、恐惧感。

2、健康宣教落实到位。要求管床护士熟练掌握病人“八知道”，了解病人病情的动态变化，分阶段进行健康宣教，如：术前需要做那些检查、检查的目的、需要做那些准备，手术或治疗方法，术后需留置管道的观察、保护方法，所用药物的作用，术后康复指导等。使病人在住院期间对疾病的治疗、护理有全面的了解。

3、加强基础护理，满足了患者的基本生活需求。按级别护理服务要求，认真做好基础护理，专人负责晨间护理质量，巡视病房时清理病房，保持病房的清洁、整齐让病人感到舒适、安全。对年老体弱生活不能自理的病人，指导并协助家属给病人洗脸、洗头、翻身、擦澡、修剪指甲、剃 1

胡须，保持了病人 “三短、六洁”。

4、实行分组管理，责任包干。将病房分成两个大组，设两个专业组长，一组分管20-30个病人，管床护士休班时，指定当班护士负责，做到每个患者每天都有人管。专业组长协助护士长督促、检查病人基础护理落实情况、健康教育是否落实到位，与病人交流沟通情况等。每天及时了解病人需求。

5、根据病人病情、工作量弹性排班，切实满足病人实际需求。除排高年资值班外，在手术、重病人多的情况下加强中班、付班力量，如派12-

7、7-12 6-8，保证了护理质量和病人的安全。

6、对病人使用尊称，规范护理服务要求，在工作中做到：三前服务（走在红灯呼叫前、想在病人需要前、做在病人开口前），八个一点，体现了八声服务及四心换四心服务。

7、将普内科常见疾病健康宣教知识放在每间病房，使病人和家属对所患疾病有更深的了解。

8、细化服务工作。科室设计“温馨提示卡”,避免由于病人原因引起的遗忘检查、手术、治疗。卡片的内容分为“术前健康教育提示卡、检查提示卡、治疗提示卡、安全提示卡”。

9、按护理部要求简化护理文书，减少书写时间，增加护士床边护理时间，增进了护士与病人交流沟通的时间，拉近了护患之间的距离。

普内科

2024年8月

**优质护理持续质量改进篇六**

满意回答

检举|2024-08-05 6:44 优质护理服务

一：入院护理

建立良好的护患关系

1 护士面带微笑、起立迎接新病人，给患者和家属留下良好第一印象。

2 备好床单元。护送至床前, 妥善安置,并通知医生。完成入院体重、生命体征的收集。

3 主动进行自我介绍，入院告知：向病人或家属介绍管床医生和护士、病区护士长，介绍病区环境、呼叫铃的使用、作息时间及有关管理规定等。通知师傅送第一瓶开水.4 了解病人的主诉、症状、自理能力、心理状况。

5 如急诊入院，根据需要准备好心电监护仪、吸氧装置等

6 鼓励患者和家属表达自己的需要和顾忌，建立信赖关系，减轻患者住院的陌生感或孤独感。

二 晨间护理

1 采用湿扫法清洁并整理床单元，必要时更换床单元，手术衣。

2 腹部手术半卧位(护士摇床至适当高度).必要时协助患者洗漱，3 晨间交流：询问夜间睡眠,疼痛,通气等情况,了解肠功能恢复情况,患者活动能力.三 晚间护理

1 整理床单元，必要时予以更换。整理,理顺各种管道,健教.2 根据季节开窗通风或紫外线灯管病室消毒1次/周,出院后.四 饮食护理

1 根据医嘱给予饮食指导，告知其饮食内容。

2 积极主动协助患者打饭，肠内营养患者护士做好饮食指导,调配,卫生,温度,速度等知识。

3 根据病情观察患者进食后的反应。

五 排泄护理

1 做好失禁的护理，及时更换潮湿的衣物，保持皮肤清洁干燥

2 留置尿管的患者进行膀胱功能锻炼。每日会阴护理2次.六 卧位护理

1 根据病情选择合适的卧位.指导并协助患者进行床上活动和肢体的功能锻炼.2 按需要给予翻身、拍背、协助排痰，必要时给予吸痰.指导有效咳嗽.3 加强巡视压疮高危患者，有压疮警报时，及时采取有效的预防措施.七 舒适护理

1 患者每周剪指、趾甲一次;胃肠手术每天协助泡脚1次.2 生活不能自理者协助更换衣物.3 提供适宜的病室温度，嘱患者注意保暖.4 经常开窗通风，保持空气新鲜.5 保持病室安静、光线适宜、操作要尽量集中，以保证患者睡眠良好.6 晚夜间要做到三轻：走路轻、说话轻、操作轻.八 术前护理

1 给予心理支持.评估手术知识,适当讲解手术配合及术后注意事项.2 告知其禁食禁水时间、戒烟戒酒的必要性.3 如需要给予备皮.4 做好术前指导如：深呼吸、有效咳嗽、拍背、训练床上大小便等.九 术后护理

1 准备好麻醉床，遵医嘱予心电监护、氧气吸入.2 做好各种管道标识并妥善固定各管道，保证管道在位通畅.3 密切观察病情变化并做好记录，如有异常，及时汇报医生.十 患者安全管理

1 按等级护理要求巡视病房，了解病人九知道.有输液巡视卡并及时记录.2 对危重、躁动患者予约束带、护栏等保护措施.危重病人使用腕带.3 患者外出检查，轻病人由护工陪检，危重病人由医务人员陪检.十一 出院护理

1 针对患者病情及恢复情况进行出院指导(办理出院结账手续、术后注意事项、带药指导、饮食及功能锻炼，术后换药、拆线时间,发放爱心联系卡)

2 听取患者住院期间的意见和建议.护送患者至电梯口.做好出院登记.3 对患者床单元进行消毒

01

满意回答

检举|2024-09-04 3:05 “优质护理服务”是指以病人为中心，强化基础护理，全面落实护理责任制，深化护理专业内涵，整体提升护理服务水平。“以病人为中心”是指在思想观念和医疗行为上,处处为病人着想,一切活动都要把病人放在首位;紧紧围绕病人的需求，提高服务质量，控制服务成本，制定方便措施，简化工作流程，为病人提供“优质、高效、低耗、满意、放心”的医疗服务。优质护理服务的内涵主要包括:要满足病人基本生活的需要，要保证病人的安全，要保持病人躯体的舒适，协助平衡病人的心理，取得病人家庭和社会的协调和支持，用优质护理的质量来提升病人与社会的满意度。

九不让： 不让领导布置的工作在我手中延误 不让领导传递的信息在我面前中断 不让需要办理的公文在我手中积压 不让工作差错和失误在我手中发生 不让需要督办的工作在我手中遗漏 不让今天能办的事拖到明天 不让来院的同志和病友在我这里受到冷遇 不让社会上的不良习惯在我身上出现 不让医院的形象和声誉在我名下受到影响

一、门诊护理服务用语 导医服务用语

1、您好！请问您需要帮助吗(请问您有什么事情吗)？

2、不客气。欢迎您到我院就诊并提出宝贵意见。

3、\*\*科在\*层，请走好。

4、对不起，这个问题我不太清楚，请您稍等一下，我帮您问问。 分诊服务用语

5、请问您看什么科？您想挂什么级别（那个）医生的号？

6、（若患者不知道看什么科）请问您哪里不舒服，我来帮您挂号看医生。请您先填写挂号信息卡及病历本封页。

7、请您到挂号处挂号后再回来。

8、请您把病历及挂号单给我，您稍坐一会，按顺序就诊，到时我会通知您。

9、请您到\*\*号诊室就诊，亲属请在候诊区等候（您可以让一名了解您病情的亲属陪同您）。 儿科护理服务用语

10、小朋友，几岁了？哪里不舒服，给姐姐（阿姨）说说好吗？

11、小朋友，能解开扣子让阿姨（叔叔）给你查一下吗？

12、现在需要给孩子查体，请您协助一下好吗？

13、现在需要给孩子做\*\*检查，请先到收费处交费，再带孩子到\*层\*\*检查室，查完后再回来给孩子看病。

14、请走好，孩子病情有变化请随时到医院来看。

二、急诊护理服务用语

15、您好，您哪里不舒服，请告诉我。

16、请您不要担心，我们会尽力救治的。如果需要帮助，请随时找我们。

17、我们马上就给您处置（做\*\*治疗、检查）

18、您现在需要做\*\*检查，大约需要\*\*钱，请家属到收费处交费。

19、您的病需要住院治疗，大约需要先交 \*\*钱住院押金，如果您同意，我马上帮您办住院手续。

三、处置护理服务用语 20、您好，请您把治疗单和药品给我，我给您做处置。

21、请问您叫什么名字，以前用过这种药吗？是否过敏？您有没有对其他药物或食物过敏的，家里人有没有对药物过敏的？现在我给您做\*\*过敏试验，需要您等候\*\*分钟后看结果，请您不要离开。您可以在候诊椅上等候，有什么不舒服的，请马上告诉我。

22、请您到这边来，别紧张，一会儿就好了。

23、现在给您打\*\*针，请您配合。打针稍微有些疼，请您放松，不要紧张。

24、您是第一次用青霉素，请在\*\*处休息30分钟，观察一下，如果没有什么反应和不适，您再离开。

25、请走好，如您回家后有什么不适，请您立即来医院就诊。

四、内窥镜中心护理服务用语

26、您好，请您把检查申请单给我。

27、请您在候诊区等候，按顺序检查，到时我会通知您。

28、请您到\*\*号检查室做检查

29、现在需要您采取\*\*体位，请您配合一下。 30、现在需要给你做\*\*检查，可能会有些难受，请您忍耐一下。很好，您配合得好极了。

31、您的检查做完了，请您稍等一下取结果。

32、请您拿好检查报告单，回去给医生看。

五、住院护理服务用语

33、您好，我是主班护士\*\*\*，请您在这儿休息一下，我马上为您安排床位。

34、您好，我是责任护士\*\*\*，负责您的护理工作。现在我给您介绍一下病区的环境和住院须知。

35、您好，我是护士长\*\*\*，负责全科的护理工作，您有什么意见和要求尽管告诉我们，我们一定会认真听取和改进的。您有什么请求和希望，可以跟我讲。

36、您的主管医生是\*\*\*，一会儿他就会过来为您检查。现在我为您量一下体温、血压……，请配合一下。

37、您好，昨晚休息好吗？感觉怎么样? 还有哪里不舒服？

38、您好，现在为您做\*\*治疗，请配合一下好吗？

39、请您不要紧张，哪里不舒服请告诉我，我们马上给您处理。 40、请问您叫什么名字？这是您的药，请您服用，注意多喝水。

41、明天\*时给您做\*\*手术，请您按照要求做好准备，有什么问题随时告诉我们。

42、您好，请问您叫什么名字？现在我要给您输液，大约需要\*小时，您准备好了我就开始为您输液了。

43、您的液体输完了，我现在给您拔针，有一点点不舒服，请您忍耐一下。

44、对不起，给您增加痛苦了，再配合一次好吗？

六、出院准备护理服务用语

45、您已基本痊愈，可以出院了。我向您交待一下出院后需要注意的问题。请您定期来我院复查，如有特殊病情变化，请随时与我们联系。

七、电话（传呼）服务用语

46、您好，我是\*\*科，请问您找谁（有什么事）？

47、您贵姓（怎么称呼你）？请稍等，我马上帮您找。

48、对不起，\*\*医生、护士（主任、护长）暂时不在科内，有什么事我可以为您转达吗？

49、您好，\*\*床\*\*女士、先生，请问您打传呼有什么需要帮助吗？ 50、好的，请别紧，我们马上到床边来帮助您。

  

(88,294 在线网友)

护士长周程表 一周工作重点: 星期一 查对常备、急救药品数量并记录。星期二 整理办公室卫生。星期三 整理医嘱单、注射单、护理单。星期四 补充护理办公室用品。星期五 液体总数总结。星期一内容)落实本周工作重点,总结上周工作,带领全科护士查房(病房管理.基础护理.重患护理)星期二:检查办公室护士.治疗室工作.参加医嘱核对.督促基础护理(称体重)星期三:检查批改护理文件,做好评价,检查出院病志,业务学习,操作规程执行情况 星期四:深入病房检查责任护士工作情况,督促检查护理员工作.星期五:检查各班执行医嘱情况,做到及时.准确无误,组织全科人员护理业务查房.以上是我个人的护士长每周的工作重点,仅供参考.工作总结00

2024年是全国卫生系统继续深化改革的一年，全体护理人员在院长重视及直接领导下，本着“一切以病人为中心，一切为病人”的服务宗旨，较好的完成了院领导布置的各项护理工作，完成了2024年护理计划90%以上，现将工作情况总结如下：

一、认真落实各项规章制度 严格执行规章制度是提高护理质量，确保安全医疗的根本保证。

1、护理部重申了各级护理人员职责，明确了各类岗位责任制和护理工作制度，如责任护士、巡回护士各尽其职，杜绝了病人自换吊瓶，自拔针的不良现象。

2、坚持了查对制度： （1）要求医嘱班班查对，每周护士长参加总核对1-2次，并有记录；（2）护理操作时要求三查七对；（3）坚持填写输液卡，一年来未发生大的护理差错。

3、认真落实骨科护理常规及显微外科护理常规，坚持填写了各种信息数据登记本，配备五种操作处置盘。

4、坚持床头交接班制度及晨间护理，预防了并发症的发生。

二、提高护士长管理水平

1、坚持了护士长手册的记录与考核：要求护士长手册每月5日前交护理部进行考核，并根据护士长订出的适合科室的年计划、季安排、月计划重点进行督促实施，并监测实施效果，要求护士长把每月工作做一小结，以利于总结经验，开展工作。

2、坚持了护士长例会制度：按等级医院要求每周召开护士长例会一次，内容为：安排本周工作重点，总结上周工作中存在的优缺点，并提出相应的整改措施，向各护士长反馈护理质控检查情况，并学习护士长管理相关资料。

3、每月对护理质量进行检查，并及时反馈，不断提高护士长的管理水平。

4、组织护士长外出学习、参观，吸取兄弟单位先进经验，扩大知识面：5月底派三病区护士长参加了国际护理新进展学习班，学习结束后，向全体护士进行了汇报。

三、加强护理人员医德医风建设

1、继续落实护士行为规范，在日常工作中落实护士文明用语50句。

2、分别于6月份、11月份组织全体护士参加温岭宾馆、万昌宾馆的礼仪培训。

3、继续开展健康教育，对住院病人发放满意度调查表，（定期或不定期测评）满意度调查结果均在95%以上，并对满意度调查中存在的问题提出了整改措施，评选出了最佳护士。

4、每月科室定期召开工休座谈会一次，征求病人意见，对病人提出的要求给予最大程度的满足。

5、对新分配的护士进行岗前职业道德教育、规章制度、护士行为规范教育及护理基础知识、专科知识、护理技术操作考核，合格者给予上岗。

四、提高护理人员业务素质

1、对在职人员进行三基培训，并组织理论考试。

2、与医务科合作，聘请专家授课，讲授骨科、内、外科知识，以提高专业知识。

3、各科室每周晨间提问1-2次，内容为基础理论知识和骨科知识。

4、“三八妇女节”举行了护理技术操作比赛（无菌操作），并评选出了一等奖（吴蔚蔚）、二等奖（李敏丹、唐海萍）、三等奖（周莉君）分别给予了奖励。

5、12月初，护理部对全院护士分组进行了护理技术操作考核：病区护士考核：静脉输液、吸氧；急诊室护士考核：心肺复苏、吸氧、洗胃；手术室护士考核：静脉输液、无菌操作。

6、加强了危重病人的护理，坚持了床头交接班制度和晨间护理。

7、坚持了护理业务查房：每月轮流在三个病区进行了护理业务查房，对护理诊断、护理措施进行了探讨，以达到提高业务素质的目的。

8、9月份至11月份对今年进院的9名新护士进行了岗前培训，内容为基础护理与专科护理知识，组织护士长每人讲一课，提高护士长授课能力。

9、全院有5名护士参加护理大专自学考试，有3名护士参加护理大专函授。

五、加强了院内感染管理

1、严格执行了院内管理领导小组制定的消毒隔离制度。

2、每个科室坚持了每月对病区治疗室、换药室的空气培养，对高危科室夏季如手术室、门诊手术室，每月进行二次空气培养，确保了无菌切口无一例感染的好成绩。

3、科室坚持了每月对治疗室、换药室进行紫外线消毒，并记录，每周对紫外线灯管用无水酒精进行除尘处理，并记录，每两月对紫外线强度进行监测。

4、一次性用品使用后各病区、手术室、急诊室均能及时毁形，浸泡，集中处理，并定期检查督促，对各种消毒液浓度定期测试检查坚持晨间护理一床一中一湿扫。

5、各病区治疗室、换药室均能坚持消毒液（1：400消毒灵）拖地每日二次，病房内定期用消毒液拖地（1：400消毒灵）出院病人床单进行了终末消毒（清理床头柜，并用消毒液擦拭）。

6、手术室严格执行了院染管理要求，无菌包内用了化学指示剂。

7、供应室建立了消毒物品监测记录本，对每种消毒物品进行了定期定点监测。

工作计划00

作为一名护理工作管理者，以谦和的态度对待病人，努力为每一位病人减少每一分的痛苦是我们的使命，用这样的信念在这两年的护理工作中我部得到了病人的认可和领导的赞同。担任内五科护士长近一年的时间里，深刻体会了神经内科的护理工作的艰辛与繁琐，人们常说的“三分治疗，七分护理”，也在内五科得到十分的体现，在xxx年里，内五科护理部坚持把“以“病人为中心”的护理理念融入更多实际具体的工作细节。在管理形式上追求“以病人需求为服务导向”，同时将xxx年的工作重心放在加强护士的专业培训，加强护理管理，加强基础护理，提高服务质量，开展优质护理服务上，现将xxx年工作计划做如下概括：

一加强护士在职教育，提高护理人员的专业素质强化相关专业知识的学习掌握，每月定期组织护士授课，实行轮流主讲，进行规章制度及神经内科专业培训。如遇特殊疑难情况，可通过请科主任，医生授课等多种形式更新知识和技能。互相学习促进，开展护理病例讨论，并详细记录。随着护理水平与医疗技术发展不平衡的现状，有计划的选送部分护士外出学习，提高护理人员的素质，优化护理队伍。不断的更新护理知识。

二、转变护理观念，提高服务质量继续加强医德医风建设，增强工作责任心。加强培养护理人员树立“以病人为中心”的观念，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。对病区患者实施全身心、全方位、全过程、多渠道的系统护理。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。深化亲情服务，提高服务质量。提高护患沟通技能。提倡微笑服务，培养护士树立良好的职业形象。同时向兄弟科室学习和借鉴，开展“优质护理服务”，全面加强临床护理工作，强化基础护理，改善护理服务，为护理学科的发展探索新的方法和途经，真正把“以病人为中心”的服务理念落到实处。

三、护理安全是护理管理的重点，安全工作长抓不懈护理人员的环节监控：对新调入护士以及有思想情绪的护士加强管理，做到重点交待、重点跟班。切实做好护理安全管理工作，减少医疗纠纷和医疗事故隐患及患者的不良投诉，保障病人就医安全。病人的环节监控：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。虽然是日常护理工作，但是如果发生问题，都会危及到患者的生命，作为护理管理中监控的重点，不定期的进行护理安全隐患检查，发现问题，解决问题，并从自身及科室的角度进行分析，分析事故发生的原因，吸取深刻的教训，提出防范与改进措施。

四、合理利用科室人力资源内五科护士的人员少，护理工作繁重，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，全科护理人员做到工作需要时，随叫随到，以达到保质保量为病人提供满意的护理服务。

五、护理各项指标完成目标在2024年里，争取在基础护理合格率，住院患者满意率，急救物品完好率，常规器械消毒合格率。护理文件书写合格率及三基考核合格率等均达到100%。

六、加强法律意识，规范护理文件书写随着人们法律意识的提高，医疗事故处理条例的颁布，如何在护理服务中加强法制建设，提高护理人员法制意识，已成为护理管理的一个重要环节。在2024年里，严格按照省卫生厅护理文件书写规范要求，护理记录完整、客观。明确护理文件书写的意义，规范护理文件书写，并向兄弟科室及护理部请教，明确怎样才能书写好护理文件，以达标准要求。

腰椎间盘突出症的锻炼方法

腰椎间盘突出症的锻炼方法对于腰椎间盘突出患者的身体恢复是有利有弊的，对于腰椎间盘突出来说，过于消耗体力的锻炼对于腰椎间盘突出的恢复是不利的，腰椎间盘的一个患病原因就是因为：以劳动强度较大的产业工人多见，说明过于强度的劳动量将会使腰椎间盘突出情况更佳严重。腰椎间盘突出症的锻炼方法也就是适宜就行。对于腰椎间盘突出的治疗，可以使用一些治疗腰椎间盘突出的这方面的专业药物，如立正消痛藏药贴，是目前治疗腰椎间盘突出最好的药物。腰椎间盘突出症的锻炼方法：第一节：脚尖往回勾，腿向上抬5秒钟，然后慢慢放下。循环10次。左右腿交换做。第二节：拱桥运动：双肘双脚撑床，臀部向上抬5——10秒循环10次。第三节：燕飞：俯卧床上，双臂向后伸起，双腿向上翘起5-10秒。循环10次。腰椎间盘突出的锻炼方法一般是作为辅助治疗方法，主要治疗方法一般有以下几种方式

（一）药物治疗

药物治疗中，包括治疗性药物和缓解症状类药物。由于腰椎间盘的特殊结构决定很多一般药物难有治疗作用，因此一般西药只有止痛功能，缓解临床症状为主，口服大部分药物还是达不到根治腰椎间盘突出的目的，外用的中药贴剂，效果会更好，从外皮渗透，药物渗入骨质，也没有副作用，源自西藏民间藏医祖传配方的立正消痛藏药贴，已全面取代手术，对腰椎间盘突出的治疗可以治愈，基本上没有副作用。

（二）牵引治疗 我们都知道，腰椎间盘突出症以突出物的大小分为膨出、突出和脱出三种类型。以临床症状的轻重分急性期和缓解期，腰椎间盘突出症的患者，在第一次发病时，一般的医院均建议病人首先使用牵引治疗，牵引主要以机械的力度牵拉椎间隙，而减轻椎间盘的内压，使突出物对神经的压迫稍减轻，从理论来讲是比较正确的，但临床的治疗效果的确不太理想。这主要是由于牵引的力度因人而异，难以撑握；另一个是适应症的选择难以准确区分；再者是病人的配合问题。牵引只适合于单纯的腰椎间盘膨出患者，而且必须在症状不重时采用，以缓解临床症状为目的，禁用于腰椎间盘突出、脱出，伴随椎管狭窄的病人，和腰突症急性期的病人。

（三）物理治疗、推拿治疗、针灸治疗 所以做过理疗的病人都知道，在做理疗时会舒服一点，不做后又会和从前一样。所以说，理疗、推拿、针灸等治疗方法，只用于腰突症的配合治疗。

（四）封闭疗法 封闭治疗分两种应用方法，一种为椎管内封闭，一种为神经根封闭。顾名思义，椎管内封闭是直接用药物注射到椎管内，神经根封闭是把药物注射在神经根周围。注射的药物以肾上腺糖皮质激素加局部麻醉为主。麻醉药物则为止痛，麻醉神经使其敏感性降低。所以封闭的效果就是止痛，突出物压迫无法解决，当封闭药效过后腰腿痛症状马上又恢复。

（五）手术治疗

1、常规开放手术： 常规开放手术包括：全椎板切除、半椎板切除、经腹椎间盘手术、椎体融合术等。手术的目的是直接切除病变腰椎间盘髓核，解除神经根压迫而达到治疗目的。由于腰椎的特殊生理位置的限制，因此手术破坏了正常的腰椎骨生理结构，造成手术损伤大，易造成腰椎术后失稳，术后瘢痕组织粘连，术中误伤神经根等一系列不良反应。

2、椎间盘镜微创手术 减少了手术过程中对正常骨关节的破坏，但微创手术一样是手术，也有手术的风险和并发症，另一个最主要问题在于手术视野变小之后，难以干净摘除病变腰椎间盘髓核，增高了手术不成功的风险。

3、经皮穿刺的切吸术： 损伤较小，但缺点是该手术以减压为主，对于椎间盘膨出有效，禁用于腰突症脱出、游离、合并钙化等类型，这样造成手术面太窄。

508 10

腰椎间盘突出症的锻炼方法对于腰椎间盘突出患者的身体恢复是有利有弊的，对于腰椎间盘突出来说，过于消耗体力的锻炼对于腰椎间盘突出的恢复是不利的，腰椎间盘的一个患病原因就是因为：以劳动强度较大的产业工人多见，说明过于强度的劳动量将会使腰椎间盘突出情况更佳严重。腰椎间盘突出症的锻炼方法也就是适宜就行。对于腰椎间盘突出的治疗，可以使用一些治疗腰椎间盘突出的这方面的专业药物，如立正消痛藏药贴，是目前治疗腰椎间盘突出最好的药物。腰椎间盘突出症的锻炼方法：第一节：脚尖往回勾，腿向上抬5秒钟，然后慢慢放下。循环10次。左右腿交换做。第二节：拱桥运动：双肘双脚撑床，臀部向上抬5——10秒循环10次。第三节：燕飞：俯卧床上，双臂向后伸起，双腿向上翘起5-10秒。循环10次。腰椎间盘突出的锻炼方法一般是作为辅助治疗方法，主要治疗方法一般有以下几种方式

（一）药物治疗

药物治疗中，包括治疗性药物和缓解症状类药物。由于腰椎间盘的特殊结构决定很多一般药物难有治疗作用，因此一般西药只有止痛功能，缓解临床症状为主，口服大部分药物还是达不到根治腰椎间盘突出的目的，外用的中药贴剂，效果会更好，从外皮渗透，药物渗入骨质，也没有副作用，源自西藏民间藏医祖传配方的立正消痛藏药贴，已全面取代手术，对腰椎间盘突出的治疗可以治愈，基本上没有副作用。

（二）牵引治疗 我们都知道，腰椎间盘突出症以突出物的大小分为膨出、突出和脱出三种类型。以临床症状的轻重分急性期和缓解期，腰椎间盘突出症的患者，在第一次发病时，一般的医院均建议病人首先使用牵引治疗，牵引主要以机械的力度牵拉椎间隙，而减轻椎间盘的内压，使突出物对神经的压迫稍减轻，从理论来讲是比较正确的，但临床的治疗效果的确不太理想。这主要是由于牵引的力度因人而异，难以撑握；另一个是适应症的选择难以准确区分；再者是病人的配合问题。牵引只适合于单纯的腰椎间盘膨出患者，而且必须在症状不重时采用，以缓解临床症状为目的，禁用于腰椎间盘突出、脱出，伴随椎管狭窄的病人，和腰突症急性期的病人。

（三）物理治疗、推拿治疗、针灸治疗 所以做过理疗的病人都知道，在做理疗时会舒服一点，不做后又会和从前一样。所以说，理疗、推拿、针灸等治疗方法，只用于腰突症的配合治疗。

（四）封闭疗法 封闭治疗分两种应用方法，一种为椎管内封闭，一种为神经根封闭。顾名思义，椎管内封闭是直接用药物注射到椎管内，神经根封闭是把药物注射在神经根周围。注射的药物以肾上腺糖皮质激素加局部麻醉为主。麻醉药物则为止痛，麻醉神经使其敏感性降低。所以封闭的效果就是止痛，突出物压迫无法解决，当封闭药效过后腰腿痛症状马上又恢复。

（五）手术治疗

1、常规开放手术： 常规开放手术包括：全椎板切除、半椎板切除、经腹椎间盘手术、椎体融合术等。手术的目的是直接切除病变腰椎间盘髓核，解除神经根压迫而达到治疗目的。由于腰椎的特殊生理位置的限制，因此手术破坏了正常的腰椎骨生理结构，造成手术损伤大，易造成腰椎术后失稳，术后瘢痕组织粘连，术中误伤神经根等一系列不良反应。

2、椎间盘镜微创手术 减少了手术过程中对正常骨关节的破坏，但微创手术一样是手术，也有手术的风险和并发症，另一个最主要问题在于手术视野变小之后，难以干净摘除病变腰椎间盘髓核，增高了手术不成功的风险。

3、经皮穿刺的切吸术： 损伤较小，但缺点是该手术以减压为主，对于椎间盘膨出有效，禁用于腰突症脱出、游离、合并钙化等类型，这样造成手术面太窄。

508

**优质护理持续质量改进篇七**

优质护理服务示范工程活动具体措施

一、提高认识，明确目标

1、护理部组织示范病房全体护士学习卫生部“优质护理服务示范工程”活动方案及医院优质护理示范工程活动方案的具体要求，明确工作目标。

2、客观分析开展优质护理示范活动存在的主要问题和困难，提出解决办法。

3、转变观念，统一认识，确保工作有效开展。通过学习，让护士明确开展优质护理服务活动的目的、意义，转变服务意识，改善服务，提高满意度。

二、加强考核，落实责任

1、制定考核标准及考核细则，护理部及大科护士长及病房护士长做好检查督促工作。

2、实行扁平化管理，优化排班模式，分工明确，责任到人。按照分级护理及住院患者基础护理服务项目要求做好床边护理及基础护理。

3、建立护理部、大科护士长对口联系和巡查制度，促进各项工作的落实。

三、加强宣传，标识醒目

1、示范病房张贴挂放优质护理服务示范病房标识，制作宣传专栏，向住院病人介绍优质护理服务活动的相关内容。

2、公示分级护理工作内涵、卫生部《住院患者基础护理服务项目（试行）》和《基础护理服务工作规范》内容，加强基础护理落实，接受医院及病人监督。

四、加大投入，提供支持

1、合理配置护士编制，提高床护比。

2、配备必要的基础护理设施，利于基础护理工作的落实。

3、充分调动护理人员的积极性，收入分配上对示范病房适当提高，营造良好执业氛围。

4、培训护工，协助完成生活护理。在示范病房护士人力暂时不能满足临床护理工作的情况下，聘用少量经过培训的护理员协助护士从事患者生活护理。

五、加强培训，提升服务

1、规范示范病房护士礼仪，学习沟通技巧，改变护士服务形象。

2、健康宣教深入开展，体现健康教育常规化、健康教育个体化、健康教育专病化。

3、做好三前服务：走在红灯呼叫前，想在病人需要前，做在病人开口前。

4、做到八个一点：微笑露一点，说话轻一点，关爱多一点，服务细一点，行动快一点，操作柔一点，沟通勤一点，效率高一点。

5、体现八声服务：病人来了有迎接声，见面有招呼声，操作前有解释声，操作中有问候声，操作失误有道歉声，操作完毕有应答声，节日到来有祝贺声，病人出院有送行声。

六、增进合作，加强沟通

1、定期组织示范病房护理人员进行工作交流，共同讨论工作中遇到的困难及解决的办法，促进活动的有效开展。

2、护理部及时将活动开展的情况向院领导汇报，及时发现问题并进行纠正和整改。

护理部 2024年4月

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn