# 2024年护理服务工作计划(实用13篇)

来源：网络 作者：夜色微凉 更新时间：2024-08-20

*计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来了解一下吧。护理服务工作计划篇一护理部继续按...*

计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文，我们一起来了解一下吧。

**护理服务工作计划篇一**

护理部继续按照二甲标准要求，结合医院总体工作目标，紧紧围绕“质量、安全、服务、管理、绩效”新标准开展工作，现将具体计划制定如下：

一、工作目标

1、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;

2、强化优质护理服务内涵，落实责任制整体护理;

3、完善护士岗位管理、绩效管理;

4、加强护士长、护士工作能力、人文素养的培养，切实提高护理队伍整体素质;

5、大力推进护理信息化建设;

6、创新思维积极开展护理科研与教学，推进护理专业发展。

7、护理各项指标完成情况。

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、护理质量管理委员会考核小组成员每月进行护理质量督查，分级护理质量评价标准，各护理单元每月进行护理质量自查，对存在的问题及时整改追踪，适时修订护理质量标准，完善制度、规范，提出改进措施，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du供应室、手术室、急诊科)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、进一步加大感染控制力度，严格遵守执行消du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、医疗垃圾的管理、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，对上报的危重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。

(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，达到六满意。

(三)加强护士岗位管理、绩效管理

1、进一步落实护理人员分层管理，将护理岗位需求与护理人员能力相对应，体现“人尽其才，才尽其用”的科学用人机制，为患者提供较高专业水平护理服务，体现多劳多得，优劳优得，兑现奖惩。

2、改进和细化工作流程，把制度、标准、职责、常规、规范等贯穿融入到流程中去，加强细节管理，使护士工作具有执行力和可操作性。

(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。

2、护理部对护理人员进行三基训练理论、技能、中医基础理论、技能培训。

3、根据护士分层培训计划，修订护士分层管理及考核。

4、加强护理制度、职责、流程、应急预案的培训与考核。

5、护理部定期和不定期组织护理查房。

6、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。

7、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。

8、护士长会议每月一次。

9、护理质量管理委员会每季度一次。

(五)大力推进护理信息化建设，提高工作效率

加强护理不良事件、压疮、夜查房的管理，各种护理文书实行电子病历，充分发挥现代信息技术在护理质量管理中的作用，优化流程，提高工作效率。

(六)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，积极撰写护理论文，将护理队伍中的好人好事进行宣传，展示天使风采。

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，总结实习带教工作，新上岗护士岗前培训3天。

3、配合总务科落实控烟工作，创建无烟医院。

4、计划新增护士7名，实现床护比1:0.4，满足临床工作需要。

5、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。

**护理服务工作计划篇二**

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。

**护理服务工作计划篇三**

1、加强医德医风建设，定期组织全科医护人员进行政治学习，积极参加院内外开展的防腐倡廉活动。

2、规范护理人员职业道德修养，年内准备组织进行《护士条例》解读1次。

3、认真履行职责，督促各项规章制度和核心制度落实到位。以病人为中心，提升服务意识，努力提高服务质量，在群众中树立良好的形象。

4、组织科室人员学习相关的法律法规，提高护理人员的法律意识和自我保护的能力。

1、根据护理部制定的护理质量考核标准，并结合我科的`实际情况，制定科内护理质控计划。

2、成立科室护理质量与安全管理小组，配合护理部及护理质量与安全管理委员会开展各项护理工作。科内一级质控小组，每半月进行质控一次。质控内容包括：病区管理、基础护理、护理安全、分级护理、护理文件书写、消毒隔离、急救物品和药品管理。

3、每月召开护理质量讲评会议，将检查结果以书面形式作出反馈，对存在的主要问题进行原因分析、提出整改措施，有追踪落实情况，并将相关主要问题及时上报护理部。

4、每半年组织全科护士学习有关质量检查的标准，相关的工作制度，并针对近期科室存在的护理安全隐患进行讨论，提出防范措施，以保证医疗护理安全。

5、加强细节管理及环节管理，做到分工合理、责任到人、协调有序，避免工作忙乱。及时发现安全隐患，并及时采取措施，把差错事故及投诉消灭在萌芽状态。

6、根据护理部的要求，各项指标要求达标。

制定20xx年各层级人员的培训及考核计划，科内每月进行业务小讲课和护理查房一次，及时学习护理新知识及新技能，提高护理人员综合业务能力和专业技术水平。

（一）急救知识培训

1、继续开展急救知识及技能的培训，要求人人掌握心肺复苏术，简易呼吸机的使用方法，熟练配合医生进行气管插管等相关急救技能，每半年进行考核一次，并做好记录。

2、护士长参加危重病人及疑难病人的抢救。

（二）继续教育培训

积极参加院内外各种形式的学术活动，提高理论水平，要求护士按要求每年完成25学分。并鼓励年轻护士参加护理高等教育，不断提高护理队伍学历层次。

1、组织护士学习卫生部关于等级医院评审细则要求，不断完善病房各项规章制度，按等级医院评审要求管理病房。细化措施、落实责任，继续做好“优质护理服务”各项工作。

2、制定切实可行的优质护理服务活动方案和进度表，按计划落实并有记录，护士长不定期抽查、指导、督促忽视的工作，发现问题及时反馈和整改。

3、组织护士学习优护相关文件精神，转变护士服务理念，深化护理内涵。

4、加大宣传力度，采取板报、口头讲解、医院宣传栏等多种形式宣传优质护理服务。

5、全面实行护士分层管理和护理人员的绩效考核制度，根据护士的工作量、工作质量、患者满意度对护士进行考评，利用注射费对护士落实绩效考核分配，有激励机制。

1、加强对轮转护士及实习护士的培训工作，制定教学计划并严格执行，并根据教学内容适当安排小讲课。

2、鼓励护士发表论文。

3、派送一名护理人员到乐群院区进修学习胃、肠镜。

**护理服务工作计划篇四**

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。

**护理服务工作计划篇五**

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

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。

**护理服务工作计划篇六**

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

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

**护理服务工作计划篇七**

20xx年10月份，我科成为优质护理示范病区。在院领导、护理部指导下，全科护理人员认真学习领会活动精神，转变护理理念、工作模式和管理模式，积极投入到“夯灾基础护理，提供满意服务”的主题活动中。我科大多为肿瘤患者，在住院期间基础护理、生活护理需求突出，开展优质护理服务非常必要，通过一个月的探索和实践已初现成效，为深化优质护理，让护理更个性化、人性化、专业化，优质护理的质量和进一步提升，对20xx年优质护理服务工作有如下计划。

两个时间段分别是早餐、晚餐及睡前洗漱时间，不少病人需要进行生活护理。为此在人力资源逐步充实的有利条件下，实施根据护理需求改进的新的工作流程，在这两个时段增加护理人力，加强生活护理，能真正为患者提供全程、连续、无缝隙的优质护理。

规范基础护理流程，组织开展一系列活动，如一般病人入院、危重病人入院、病人出院场景演练，生活护理模拟演练如“床头洗头，擦浴、更衣”等等，使优质护理不留于形式，有内涵又体现专科特点。

以新病人入院处置、危重病人护理为切入点，确保晨晚间护理质量及三短六洁完成，严格按照级别护理要求进行巡视，加强饮食宣教及管理，将基础护理落到实处，有效防止护理并发症发生。在夯实基础护理的同时，不断强化专科护理。开展具有专科特色的护理服务，加强健康教育，如肿瘤病人的化疗知识、放疗知识、并发症的预防，正确的翻身、拍背方法等落实到位，并将专科护理服务拓展至社区，通过出院回访形式，根据患者生理、心理特点，进行相关知识的指导和常见病的护理。

加强护理人员尤其是五年内护理人员操作培训，尤其是picc、cvc、各种引流管、留置期间的护理，给病人及家属带来最直观的感觉且印象深刻。科学不断进步，知识不断更新。“学如逆水行舟，不进则退”，只有掌握更多的专业知识，才能在工作中更敏锐沉着，才能真正体现护理的质量和内涵。

加强护理人员职业道德修养，要设身处地为病人着想，真正做到以病人为中心，心中有病人。转变思想观念，变被动服务为主动服务，将护理车、治疗车前移，减少或消灭铃声。进一步规范服务用语，按《护理服务规范》使用服务用语，组织护理人员尤其是新分配人员学习规范服务用语，从入院接待时如何适当的称呼、问候，在操作中如何宣教和沟通，到出院如何诚恳征求意见等。增强护士的沟通能力和服务意识，突出人文关怀。

修订完善责任组长、辅助护士的工作质量考核标准，并纳入常规三级质量控制检查。强化质量考评，每月对患者、医生发放护理工作满意度调查表，每月最佳护士给予物质奖励，并与绩效考评挂钩。进一步完善科室绩效考评细则，真正体现多劳多得，奖优罚劣，调动护理人员积极性。

**护理服务工作计划篇八**

做了三年出的护理工作，深深体会到了做护理工作人员的辛苦，也正因为如此，所以我们这个职业被誉为“白衣天使”这样一神圣的称号。\_\_这新的一年,为了我们的护理工作也应该走上新的台阶,以下\_\_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

1、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。

2、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。

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。

(三)、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。

二、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：

1、继续加强护理安全三级监控管理，科室和护理部每月进行护理安全隐患查摆及做好护理差错缺陷、护理投诉的归因分析，多从自身及科室的角度进行分析，分析发生的原因，应吸取的教训，提出防范与改进措施。对同样问题反复出现的科室及个人，追究护士长管理及个人的有关责任。

2、严格执行查对制度，强调二次核对的执行到位，加强对护生的管理，明确带教老师的安全管理责任，杜绝严重差错及事故的发生。

3、强化护士长对科室硬件

设施的常规检查意识，平时加强对性能及安全性的检查，及时发现问题及时维修，保持设备的完好。

三、加强护理管理，提高护士长管理水平

(一)、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.

(二)、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。

(三)、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。

四、深化亲情服务，提高服务质量

(一)、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。

(二)、注重收集护理服务需求信息，护理部通过了解回访卡意见、与门诊和住院病人的交谈，发放满意度调查表等，获取病人的需求及反馈信息，及时的提出改进措施，同时对护士工作给予激励，调动她们的工作积极性与工作热情。

**护理服务工作计划篇九**

20xx年优质护理服务工作是在xx年全院全面开展“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，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，特制定20xx年推广“优质护理服务”工作计划：

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。

在新增加icu、nicu、儿科一、内科二、妇科二、骨科二六个护理单元开展优质护理服务，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。

(一)修订各种制度、标准

按照二级综合医院评审标准，进一步健全完善《护理核心制度》、《危重病人护理常规》、《护士岗位职责》、《临床护理技术操作常见并发症的预防与处理规范》《专科护理常规》，每一位护理人员印发《护士实用手册》，并组织各级护理人员培训学习，各病区护士长及护理人员必须增强主动服务意识，提高执行能力，使规章制度落到实处。

(二)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“三级三严”入手，每月组织一次业务培训，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，重点加强重症医学科、血液透析，消毒供应中心等重点专科护士的培训，培训结束后，在全院组织学习培训内容。

3、加强护理专业技术操作培训。建立培训机制，按照护理部所规定的16个项目，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，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，护理部制定了《病区护士长周计划安排》，并组织培训，严格按照pdca循环管理模式进行护理质量管理与持续改进。

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。护理部计划5月份开展护理礼仪表演和演讲竞赛，从而提高全院护理人员的礼仪规范和服务水平。

6、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。

7、注重收集护理服务需求信息，护理部和科室每月组织部分护士长和优质护理服务小组长通过了解回访卡意见、与门诊和住院病人的交谈，发放满意度调查表等，获取病人的需求及反馈信息，及时的提出改进措施，同时通过患者满意度调查收集优质护理服务最满意护士，科室每月、护理部每季度评选优质护理服务明星护士，对护士工作给予激励，调动她们的工作积极性。

8、在全院临床科室开展优质护理服务，每季度评选“明星护士”，将人性化服务理念作为一切工作的准则，以星级护士评选活动为契机，解决我院服务过程中的薄弱环节，增强主动服务意识，规范护理服务，提高护理服务质量和水平，促进我院护理文化建设。

9、细节决定成败，抓好护理服务细节，提供细微的人性化服务，是我院优质护理服务试点工作的一项指导原则，我们力图将“以人为本”、“以病人为中心”的护理理念贯穿于工作的方方面面。

(1)规范护士职业用语和行为举止。

如入院病人接待、电话接待、各项操作、床边交接班和出院病人用语等。病人入院护士主动起立、主动问候、主动将病人领至床边;交班时不直接称呼床号，而是称呼“爷爷”、“奶奶”、“叔叔”、“阿姨”等，让病人感受到温馨的规范的护理服务。

(2)实行形式多样的健康教育。

(3)实行“四声”服务。

病人询问有迎声;护理操作有解释声;住院期间有宣教声;服务不足有抱歉声。要求所有护士做到不冷漠家属、不和家属发生争执、不拒绝家属合理要求、不对家属说“我不知道，我不清楚”。

(4)开展预约出院服务。

出院患者由护士全程办理各项手续，包括：办理出院手续、打印清单、协调复印病历、诊断证明书的办理、协调办理新型农村合作医疗的报销等，做好出院指导护送患者出病区。

(5)开展特色护理服务。

各个试点病房根据专科特色为患者提供特色服务，为护理工作锦上添花。如：icu、nicu24小时无陪护护理模式、消毒隔离产房新生儿洗浴的开展，妇产科、nicu新生儿油浴的应用、消毒供应中心的下收下送、中医科、骨科根据患者不同的康复需求，给予特色中药足浴;内科将饮食指导做成图文并茂的画册，易于患者理解并掌握等。

(三)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整改，在每月的护士长工作例会上进行总结;每月组织部分护士长及科室优质护理责任小组长对优质护理病区进行质量控制，综合评价，对存在问题以工作动态的形式发放科室限期整改。

(四)、夯实基础护理

切实做好基础护理，及时准确的监测生命体征和观察病情，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，勤巡视输液病人，善于观察病人发现问题及时解决，按级别护理落实口腔护理，会阴护理，床上洗头、洗脚、剪指甲等。在每月护士长例会上对基础护理做的好的科室给予表扬。对基础护理差的的科室护理部组织护士长带领小组长到好的科室参观学习。

(五)、严格落实责任制整体护理

1、优质护理病区实行apn排班方法，弹性排班。

2、优质护理服务病区设立责任组长2--3名、每组责任护士3--4名，每名责任护士护理不超过7名病人。患者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均由责任护士为患者提供。全面履行护士职责。整合基础护理，切实做好优质护理服务。

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、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)定期满意度调查

1、每月参加科室工休座谈会，定期听取患者对优质护理工作的意见和建议。

2、每月进行患者满意度调查，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、推诿等现象发生，决不允许与病人发生争吵。

(七)加强患者健康教育

1、个体宣教个体宣教由责任护士做每天不少于3次的宣教，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、特殊饮食制作成不同的卡片，针对不同的病情选择适用的卡片，向病人做详细的讲解。

2、集体宣教每周举行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、安全防护等。

(八)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，分配向一线护士倾斜，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、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。

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。

**护理服务工作计划篇十**

1.充分发挥质控小组的作用。由科内两名质控小组成员助理不定期进行检查和考核。将检查和考核结果及时反馈并提出整改措施且作为个人奖惩评优的依据，持续改进护理质量。

2.建立儿科专项质控敏感性指标，提高儿科护理质量。

1.科室制定详细的中西医培训及考核计划并落到实处。内容为：各项操作技术，常用、急救药的使用方法及不良反应，常见疾病的护理常规，危急重症急救，院感知识及核心制度、中医护理方案及中医专科理论知识等。

2.营造良好的.学习氛围。科室制定护士业务学习计划，坚持每周两次晨会提问，每月进行1次ppt形式业务学习。实行护士三级查房制度，为全科护理人员搭建了吸纳新知识、新信息的平台。

3.选拔中医及西医护理技术能手，对全科护士进行基本操作的培训，指导并进行考核，促进大家共同学习与提高。

4.科室每季度组织风险预案演练，提高护士风险防范防范意识及应急能力。

1.培养主动服务意识，质量意识，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。

2.通过了解回访意见、与住院患儿家长的交谈，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。同时对工作表现优秀的护士给予肯定和激励，调动她们的工作积极性，从思想上，行动上做到真正的主动服务。增进护士责任感，促进优质护理落到实处。

3.通过多样化健康教育方法、建立与家长沟通qq、微信群延伸儿科中医药特色服务领域。

1.制订和完善科室医院感染管理和消毒隔离制度，做到持续改进。

2.院感质控护士不定期对全科院感工作进行检查，护士长不定期抽查

3.定期进行院感知识培训和考核，增强护理人员的院感意识，严格执行各项操作流程和消毒隔离制度。

4.加强一次性用品的管理，严格执行医疗废物处理条例。

1.加强急救药品，物品及器械管理，严格交接班制度，保持良好的应急状态。

2.严格执行各项操作规程和核心制度的落实。

3.实行护理缺陷分享文化，畅通不良事件上报。对发生的差错做到明确责任人，分析原因，讨论防范措施，及时落实整改措施，杜绝类似差错发生。每月召开护理安全分析会，对提出科内安全隐患并提出整改措施的护士予以加分奖励。

1.制定轮转、实习及进修人员科内培训计划，组织学习并进行考核。

2.每月召开带教座谈会，广泛征求大家的意见，不断总结经验，提高带教水平。

3.在做好临床护理工作同时，注意收集资料，增强科研意识，积极撰写论文。

1.贵重设备专人保管，定期检查维修。各类物品专人管理。

2.各类耗材专人管理，每周清点并将每周领取耗材的支出及时公布，做到人人有数，增强护士节约意识。

1.加强急救药品，物品及器械管理，严格交接班制度，保持良好的应急状态。

2.严格执行各项操作规程和核心制度的落实。

3.实行护理缺陷分享文化，畅通不良事件上报。对发生的差错做到明确责任人，分析原因，讨论防范措施，及时落实整改措施，杜绝类似差错发生。每月召开护理安全分析会，对提出科内安全隐患并提出整改措施的护士予以加分奖励。

**护理服务工作计划篇十一**

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。

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。

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。抓住护士交替、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。

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。

6、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吵。

7、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。

**护理服务工作计划篇十二**

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。

**护理服务工作计划篇十三**

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

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20xx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。

3、各科优质护理服务病区，结合专科特点，对患者开展个性化的健康教育，促进患者康复。

4、继续开展护理品管圈活动，对申报的第x批品管圈进行集中培训，指导和督查品管活动情况，科学解决临床护理问题，提升护理管理水平，推动优质护理的深入开展。

5、静脉输液治疗小组按计划组织活动，定期进行静脉输液质量检查与指导，保证静脉输液规范及护理安全。

6、进一步完善护理管理信息，利用信息化管理平台，完成各种高危上报、护理不良事件上报分析、护理工作量汇总、护理质控及护理电子病历等，提高护理工作效率。

7、选派护理骨干参加安徽省专科护士、中华护理学会专科护士培训，并再次进行xx省专科护士培训基地申报；选派xx人次护士长、护理骨干参加各级护理管理培训，提高护理管理能力。

8、成立门诊护理中心，设立伤口造口、糖尿病及picc专科门诊，拓展护理专科服务领域。

9、在原有“护士”评选的基础上，通过在全院范围内开展5s服务优秀护理团队评选活动，护理部将制定严格的考评标准及考评办法，评选优秀的护理团队：“病人最满意的团队”、“技术最精湛的团队”等通过此项活动来激发护理人员对职业的自豪和追求，同时也激发了她们的工作热情。

10、开展第x届护士创新技能大赛，激发护士的创新意识，提高护士创新能力。

11、定期对优质护理示范病房进行满意度测评，将存在的`问题及时反馈、改进，不断提高患者、护理人员的总体满意度。

12、继续落实对出院患者的随访，将常规随访、专科随访相结合，关注患者身心健康，做好心理支持、沟通和健康指导等。

13、实行护理部垂直管理，完善绩效考核方案和激励机制。做到多劳多得，优劳优酬，充分调动护士积极性。

14、继续落实支持保障措施。关心护士的身心健康，改善护士的工作条件，建立健全支持保障系统，减少病房护士从事非护理工作，形成全院各部门服务于临床的格局，提高护理工作效率。

15、继续加强探视制度的落实，采取探视，医院电子门禁系统，控制陪护数量，创造温馨、安静、安全、舒适的就医环境。

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