

# 社区护理科室 社区医院护理工作计划(模板5篇)

在现实生活中，我们常常会面临各种变化和不确定性。计划可以帮助我们应对这些变化和不确定性，使我们能够更好地适应环境和情况的变化。通过制定计划，我们可以更加有条理地进行工作和生活，提高效率和质量。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。

## 社区护理科室 社区医院护理工作计划篇一

进一步完善社区公共卫生服务，认真执行国家基本医疗改革，充分发挥我们的优势贴切群众，利用我们所学知识和技术优势，解决社区常见病多发病的诊治。使广大人民群众的疾病能在第一时间得到诊治，真正做到“大病进医院，小病在社区”。

### 1、健康教育

开展多种形式的健康教育与健康促进活动，普及健康知识，增强社区居民的健康意识和自我保健能力，促进全民健康素质的提高，尤其加强对社区居民健康素养的健康教育工作，进一步提高社区居民健康知识知晓率和健康相关行为形成率。利用卫生宣传日，配合医院开展义诊、咨询、讲座等多种形式的宣传教育活动。做到内容丰富多彩、通俗易懂，易被群众接受、受群众欢迎。全年应至少开展6次以上健康讲座、义诊咨询等宣传活动和每月刊发一期健康墙报、板报。

### 2、加强重点人群管理

20xx年我们工作重点转向孕产妇、儿童、重症精神病人、高血压、糖尿病等慢性非传染性疾病患者及xx岁以上老年人的管理，帮助医院完善"3+x"的具体工作：全面掌握所管辖社区

内孕产妇、儿童、老年人、慢病等重点人群的底数，并规范建档，为其提供连续、综合、适宜的服务；在日常工作中及时筛查出重点人群，为其建立专门档案并重点管理；对已建档的重点人群，开展随访工作；根据重点人群具体健康状况，为其提出科学、合理、详细的干预措施，将慢性病的三级预防措施落到实处，让老年人、慢病患者真正感受到社区卫生工作带来的好处。

### 3、计划免疫

进一步加强辖区内儿童及流动儿童的管理，积极配合医院下社区开展主动搜索，及时、准确掌握辖区内儿童及流动儿童资料，发现未按要求完成免疫规划的儿童，及时通知补证、补种；并按要求上传儿童接种信息。

### 4、医疗服务

做好社区内常见病、多发病诊疗工作，抓好门诊病例、处方、出诊记录等医疗文书的书写质量，努力提高医疗服务水平，力争门诊总量有新的突破，认真执行卫生技术人员职业道德规范与行为准则，规范卫生服务行为。

### 5、进一步推进居民健康档案建档工作

20xx年度将继续为辖区居民建立健康档案，确保健康档案的真实性，统一编码、规范化管理健康档案，做好健康档案录入工作。

20xx年我们仍将刻苦学习专业知识，继续参加国家执业医师考试，充实自身能力，更好地为广大人民群众服务。

## 社区护理科室 社区医院护理工作计划篇二

计划的内容远比形式来的重要。不需要华丽的词藻，简单、

清楚、可操作是工作计划要达到的基本要求。下面是小编给大家整理的护理科研小组工作计划，希望大家喜欢！

## 一、目标计划

- 2、加强节假日期间护理安全监控；
- 3、提高护理人员的急救意识及能力；
- 4、加强重点环节的监控工作；
- 5、做好新护士上岗前的培训，及安排全院护理工作人员护安全教育一次。
- 6、加强不良事件的监控；提高护理人员不良事件的防范意识；
- 7、规范护理文件的书写，减少安全隐患。

## 二、实施措施

### (一)加强护理安全质量检查，落实护理安全制度：

- 1、护理安全组每月定期不定期按标准检查护理安全工作，并做出总结上报护理部。
- 2、鼓励护士长上报护理不良事件并在护士长例会上讲评分析全院护理不良事件发生情况，提出防范对策，制定改进措施。
- 3、对科室反复出现的安全问题及隐患，护理安全监控小组跟踪督查改进效果。

### (二)加强节假日期间护理安全监控：

- 1、继续执行护士长夜查房和节前安全检查和节中巡查。

2、节假日前科室进行安全质量检查，召开护士长例会及工休座谈会，强调节假日的安全及注意事项。

3、节假日期间科室合理排班，严禁无证人员单独值班。

### (三) 提高护理人员的急救意识及能力：

加强护理人员急救知识和急救技能的学习，制定各项急救操作流程和评分标准，定期考核。

1、护理人员的环节监控：对新调入、新毕业、实习护士以及有思想情绪或有特殊情况的护士加强管理，做到重点交代、重点跟班、重点查房。

2、病人的环节监控：对新入院、新转入、危重、大手术、有发生医疗纠纷潜在危险的病人要重点督促、检查和监控。

3、时间的环节控制：节假日、双休日、工作繁忙时间、易疲劳时间、夜班交班时间、均要加强监督和管理，护理部组织护士长进行不定时查房。

4、护理操作环节的环节监控：输液、输血、各种过敏试验、术前准备等，虽然是日常准备工作，但应作为护理安全管理中监控的重点。

5、毒麻药品及抢救药品的环节监控：物品药品班班交接，抢救仪器保持功能状态，保持抢救物品药品完好率100%。毒麻药品使用后按要求认真填写毒麻药品使用登记本。

6、做好分级护理的巡视记录。

### (五) 做好新护士上岗前的培训：

1、护理部做好新入院护士的岗前培训，时间不少于一周(按护理部岗前培训计划执行)，科室护士长新入科护理人员的岗

前培训工作。

2、每年对四十五岁以下的护理工作人员进行安全教育培训一次并考核。

(六)加强不良事件的监控，提高不良事件的防范意识：

1、鼓励科室上报护理不良事件。

2、对住院患者严格执行身份识别制度。

3、对有高度风险的住院患者，科室进行风险评估、悬挂警示标示并进行监控，护理部不定时督查。

4、护理安全监控组对科室风险事件进行监控，督查护理防范措施落实情况。

5、做好专科患者：重症监护室与病房、急诊与病房、手术室与病房、手术室与重症监护室的病人交接管理。

(七)规范护理文件的书写，减少安全隐患：

1、组织护理文件书写标准尤其是护理记录单书写培训。

2、护理部—科室二级质控，科室执行护士长—质控员—护士三级护理文件质量控制。

3、规范护理交班报告。

一、提高认识，增强责任感。

1、院领导兼 职妇幼工作成员、妇产科人员专职。

2、逐渐完善妇产科硬件设施；配合妇产科医生与有关部门的沟通；建立新的网络，并保持良好的关系。

3、与村医签定责任书，保证基础资料的真实性，准确性。

## 二、孕产妇系统管理。

1、每月8号各村上报孕产妇及儿童(包括流动孕妇及儿童)人口信息，力争准确。

2、每月8号各村医上交孕产妇资料和其它方面的妇幼资料。

3、每月30号到中心医院收取孕产妇系统管理的各类全部资料。

## 三、学习与监督。

1、按时按点参加上级领导单位组织，举办的各类学习和例会，并及时把与会精神和工作任务下传落实。

2、医院定时对村医进行培训和工作督导，并有书面记录。

3、随时支持配合上级领导单位来我院的指导和督察。

## 四、加大妇幼宣传。

1、医院及各村及时对妇幼政策进行宣传，每村永久性宣传标语不低于2条。

2、对于孕产妇的咨询，各村专干要做到科学准确不推不拖。

一、在科主任及护理部的领导下，全面负责产房的行政管理和护理质量管理工作。

二、按护理部及产科质量管理要求，负责制订护理工作计划并组织实施，定期或不定期督促检查各项规章制度，各班岗位职责以及各项护理技术操作规范的执行落实情况，并及时总讲评，不断提高护理质量。

三、根据产房的工作任务和助产士的具体情况，优化护理力量的组合，进行科学合理的排班，制定各班岗位职责。

四、组织业务学习和专业技能的培训，定期提问或采用其它形式考核，并做好奖惩考核工作。

五、督促所属人员严格执行消毒隔离及无菌操作，按计划和要求定期进行产房无菌区域的空气、物品和工作人员手的细菌培养，并鉴定消毒效果。

六、及时传达护理部的工作要求，督促、指导产房各项工作，主持晨会，了解中夜班工作情况，不定期检查中、夜班、节假日的工作情况。

七、参加并组织危重患者的抢救工作以及疑难、危重病例的讨论，了解各级医生对护理工作的要求。

八、做好产房内各类物品、仪器及急救用品的管理工作，指定专人负责，保证供应并定期检查，做好记录。

九、协调本科室工作人员与医生、工勤人员及其他科室人员之间的工作关系，相互沟通情况，及时取得支持和配合。

一、加强学习、拓展知识面，提高专业素养和专科技能

1、制作专科护士培训学习课件，并于本月底和同事共同学习探讨，取长补短。

2、在产妇自由体位分娩中，第二产程首选尝试夸张截石位。

3、倡导大家通过阅读资料、查看视频等方法了解学习水中分娩的相关知识。

4、制作产房应急抢救盒，提高抢救成功率。

5、与新理念接轨，倡导自然分娩，保证母婴安全的情况下降低初产妇会阴侧切率，努力达到经产妇零侧切，提高疤痕子宫顺产率。

6、进一步掌握娴熟的产程处理、接生、新生儿窒息抢救、新生儿护理要点，深化护理技术训练，增强过硬的技术本领，程度降低产妇分娩的风险。

学等方法进行学习，丰富自己的专业知识，同时要学以致用，及时的把学到的技术和方法应用于临床护理。

## 二、加强沟通、用心服务，切实提高服务质量

1、鼓励产妇夫妇给医院工作人员写信或“分娩计划”介绍自己并表达所关心的问题、担心、偏好以及选择的护理方式。

2、加强产妇的生活护理和心理需求，提醒产妇提前准备分娩用物，以免家属手忙脚乱。

3、注重收集护理服务需求信息，通过实施48小时回访制度获取产妇的需求及反馈信息，协助护士长提出改进措施，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。

4、深化亲情服务，提高服务质量，规范护理操作用语，提升护患沟通技能，树立良好的职业形象。

5、通过自身一言一行，切实拉近护患距离，努力做到“想在患者需要之前、做在患者开口之前”，着力打造“市立医院产科”这张金子招牌。

1.1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。

1.1.1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，护理部工作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。

1.1.2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。

1.1.3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。

1.1.4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。

1.2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。

1.3加强人文知识的学习，提高护士的整体素养。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，组织寓教于乐的节日晚会。

2.加强护理管理，严谨护士长工作计划，提高护士长管理水平

2.1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。

2.2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。

2.3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。

3.1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。

3.2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，发现护理工作的问题，提出整改措施。

3.3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。

3.4.1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。

3.4.2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。

3.4.3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。

#### 4. 深化亲情服务，提高服务质量

4.1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。

4.2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。

#### 5. 做好教学科研工作

5.1指定具有护师以上职称的护士负责实习生的带教工作，定期召开评学评教会，听取带教教师及实习生的意见。

5.2各科护士长为总带教老师，重视带教工作，经常检查带教老师的带教态度。责任心及业务水平，安排小讲课，了解实习计划的完成情况，做好出科理论及操作考试。

### **社区护理科室 社区医院护理工作计划篇三**

1、严格无菌操作，输液反应率为零；

2、灭菌消毒合格率为100%；

3、药品、仪器设备及急救物品完好率100%；

- 4、年护理事故发生率为零；
- 5、基础护理理论知识考核成绩平均分90分；
- 6、护理技术操作考核成绩平均分90分；
- 7、静脉穿刺成功率90%；
- 8、病人对护理工作满意度为95%；
- 9、控制成本，提高收益。

6、努力改善服务态度，让患者从心里满意。要求每位护士树立良好的服务态度，满腔热情地对待每位患者，把病人的满意作为我们工作的最终目标，尽可能为病人提供方便。杜绝生、冷、硬、推诿病人的现象发生，决不允许与病人发生争吵。

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。

3、留置针的管理，每使用工具都应登记，并记录操作者及使用患儿的姓名。封管费应写成静脉注射费由收费室收取。

护理质量，督促护理人员认真执行护理常规，护理制度，护理技术操作规程和病情的观察，每个月进行护理技术考核、评比；急救药品的熟悉及急救技术演练，使每一位护理人员都能熟练掌握急救药品及器材的使用。

让大家心中充满爱、工作充满激情、让病房充满笑声，让科室充满温馨！对于护理工作现有的水平，离我们预想的目标还有一定的距离，还存在一些这样那样的问题，希望在主任、护士长的帮助下能够调动起大家的积极性，让每个人都有主

人翁意识，相信科室的明天一定会更加美好。

从上是我对20xx年所制定的护理工作计划，在工作中总会不的存在，请主任和护士长多多帮助，多多体谅！

## 社区护理科室 社区医院护理工作计划篇四

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，组织寓教于乐的节日晚会。

（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。

（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。

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。

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作用语，护患沟通技能。培养护士树立良好的职业形象。

五、做好教学、科研工作

（一）、指定

具有护师以上职称的护士负责实习生的带教工作，定期召开评学评教会，听取带教教师及实习生的意见。

## 社区护理科室 社区医院护理工作计划篇五

一、深化人事制度改革，促进护理质量提高。

人事制度改革是方向、是出路，改革要面临许多困难，但不改革，将会有更大的困难出现。护理部首先要明确这一观点，找准合理的定位，“跳出护理看护理”，以良好的心态积极主动参与改革。应当好领导的参谋，为领导提出可行性的参考意见，取得领导的理解，信任与支持。利用多渠道形式向护理人员讲解有关人事制度改革的精神，思路及发展趋势，统一思想，充分认识改革的必要性，消除不满情绪和抵触心理。

以改革为契机，使全院护理人员既有紧迫感，又有危机感；既树立竞争意识，又增强服务意识和质量意识，优化护理队伍，促进护理质量提高。

## 二、抓好护理队伍建设，提升护理队伍素质

全院护理人员要认识到“先天不足”已成为我们不断求学的动力而非阻力，树立自强、上进、刻苦钻研专业知识的精神，只有通过努力学习来积累知识，才能提高自身素质和业务能力。才能逐步把目前以中专学历为主体转变为以专科、本科为主体的护理队伍。护理部将采取多种渠道，为护理人员提供学习机会。

1、鼓励中、青年护士参加自学、广播电视大学考试，到年底大专以上学历以上人员占护士人数的55%。

2、鼓励护理人员参加护理本科、研究生学习，到年底本科学历人员达6人。

3、选送护理骨干到省内外短期护理知识培训班学习，以管理知识、专科知识进展为主。

4、坚持每月在院内举办护理知识，新业务新技术，专业技术培训。每月科内业务学习1-2次，护理查房1次，操作培训等。护理部重点要规范护理查房，提升查房质量，以提高专业知识水平及实践能力。

## 三、护理质量管理是核心。加大质量控制力度。

1、护理单元推广护理工作量化考核。护理部拟定护理工作量化考核方案及实施细则，采用工作量，工作质量和质量缺陷相结合综合考核。各护理单元认真组织实施，进行考核，通过工作量化考核促使护理人员观念转变，增强奉献意识，主动服务意识，质量意识，安全意识，从而促使护理质量提高。

2、以过细、过精、过实、过严的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。护理部将深入科室规范各环节管理。

3、坚持三级质控组每季、月护理质量检查，考核，及时通报检查中存在的问题以及改进的措施，对检查出的结果进行排名次，形成科室间的相互竞争，年终护理质量前三名的科室给予一定奖励，连续两年后三名的科室予以惩罚。

4、护理部针对201x年护理工作中存在的质量问题针对性修改单项考核扣分，加大考核惩罚力度。

5、加大医院感染控制力度。严格遵守消毒隔离执行，作好病区环境卫生学监测工作，结果应达标。同时，作好随时消毒、疫源地消毒、终末消毒、日常消毒工作。使用后的物品按处理原则进行消毒，一次性物品按要求管理、使用、处理。

护理安全工作长抓不懈，应做到宏观管理与微观管理相结合，充分利用三级护理管理体系，各司其职，层层把关，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，保障病人就医安全。

1、护理部做好宏观管理，补充完善护理安全管理措施，抓好各层护理人员岗前培训工作，定期和不定期检查安全工作，继续坚持护士长夜查房和节前安全检查和节中巡查。

2、护士长做好微观管理。坚持毒麻药品、抢救药品、用物班班交接，抢救仪器保持功能状态，保持抢救物品良好率达100%。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。

(1)、护理人员的环节监控：对新调入、新毕业、实习护士以及有思想情绪或家庭发生不幸的护士加强管理、做到重点交待、重点跟班，重点查房。

(2)、病人的环节监控：新入院、新转入，危重、大手术后病人、有发生医疗纠纷潜在危险的病人要重点督促、检查和监控。

(3)时间的环节监控：节假日、双休日、工作繁忙、易疲劳时间、夜班交班时均要加强监督和管理。护理部组织护士长进形不定时查房。

(4)、护理操作的环节监控：输液、输血、各种过敏试验，手术前准备等。虽然是日常工作，但如果一旦发生问题，都是人命关天的大事，应作为护理管理中监控的重点。

## 五、转变护理观念，提高护理服务质量

1、通过学习，培养护理人员树立“以病人为中心”的观念，把病人的呼声作为信号，把病人的需要作为需要，把病人的利益作为考虑，把病人的满意作为标准。树立整体护理观念，纠正和克服过去的病人“头痛医头，脚痛医脚”的护理做法，应全盘考虑，综合计划，集医院、家庭、社会等各方面力量，对病室实施全身心、全方位，全过程、多渠道的系统护理。

2、对全院护理人员进行礼仪培训。

3、5.12国际护士节举办“一切以病人为中心，一切为了方便病人”为主题进行演讲比赛，转变护理人员思想观念，变病人要我服务为我要为病人服务，更好的提供优质服务。

4、在全院开展评选服务明星活动。

1、全院各护理单元实行弹性排班。护理部制定弹性排班实施办法，护士长应根据科室病人情况和护理工作量合理分配人力资源，以达到保质保量为病人提供满意的护理服务，减少人力资源浪费，避免人浮于事的局面。全院护理人员做到工作需要时，随叫随到，无需要时即休假。

2、护理管理者应增强经营管理意识，护士长应与科主任一道共同动脑筋，想办法，改变科室收入构成结构。实行科室成本核算，护士长既是决策者，也是参与者，应对科室物资成本核算工作，进行认真、准确的统计，做到计划与控制，核算与分析并存，逐步摸索出科室成本消耗的规律性，使科室的医疗成本既合理又科学既低耗又有效；既减少病人负担，又增加社会效益，又能提高经济效益，增加个人收入。