

# 2023年护理服务活动方案(精选5篇)

方案是指为解决问题或实现目标而制定的一系列步骤和措施。写方案的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编精心整理的方案策划范文，欢迎阅读与收藏。

## 护理服务活动方案篇一

为了积极落实在全院开展的卫生部“优质护理服务示范病区”活动，骨科作为全院首批试点的重点科室，全体护理人员率先行动起来，以饱满的服务热情，投入到“优质护理服务”活动中。

3月底，护士长向全科护士发出了开展“优质护理服务”活动倡议书并制订了切实可行的实施方案，4月1日，“护理优质服务”活动正式启动，全体护理人员迅速行动起来，认真学习《优质护理服务质量标准》，对照标准找差距，看不足，抓落实，根据标准定任务，再将任务分配到个人，充分调动全科护士的积极性，形成了人人争先、个个创优的良好氛围。

活动开展以来，大力倡导细节服务，科室护理工作呈现出崭新面貌，护理工作更加细致，更加贴近病人。坚持给病人做班外基础护理，小到病人行动不便时上前扶一把，口渴时端上一杯热水，与病人相遇时主动问候一声，帮病人翻身，擦身，洗头，术前检查等。做好这些细节的事情，体现了骨科护理观念的更新和改进，体现了骨科的优质护理服务。

骨科在短短两个月争创优质护理服务示范病区活动中，加强沟通交流学习，赴青岛学习了先进的管理经验和护理模式，深刻领会了在开展护理服务过程中贯彻基础护理和健康教育知识的重要性。在近来的日常工作中，不断摸索出了一些适合骨科的好的护理方法和总结出部分好的经验。

1、创建活动离不开全科医护人员的大力支持。创建活动不仅得到科主任和医生的全面支持，还与不断转变护理服务理念的全科护士的支持密不可分。医生为病人精心治疗，护士为患者实施基础护理，进行生活照顾，能通过掌握专业知识对病人病情开展有效护理工作，牢记安全和生活护理同等的重要，把心理护理和康复指导也渗透在对患者无微不至的关怀和照料中，不断改进落后的服务流程，提倡全程优质的护理服务。

2、创建活动离不开护理部的精心指导。护理部张玉莲主任与外二总护士长赵桂娥护士长研究决定，制定了各科室争创优质服务示范病区的方法和措施。随后，骨科召开全科护理人员会议，学习传达了护理部决定，同时，结合骨科实际情况，改变了以往的排班方式，更加注重人性化。以护士为中心，听取护士对排班的建议，目前我科排班探索采取实行小组包干制，将护士分层使用，为患者提供全程护理服务。针对骨科61张床位，仅有17名护士及6名护理员的现状，护理部新增派我科2名护士，分为三个责任组，每个责任组的组长为高年资护士，并配有低年资的辅助护士及护理员，责任护士需做要求较高的患者康复锻炼及心理疏导等，低年资护士可以加强基础护理等。夜班为双班配有一名护理员，分为两个责任组，大家分工合作，并且梳理工作流程，明确岗位职责，组长根据医嘱部署工作，并于每日晨交班。排班实行小组包干制，使全科护理人员统一思想，提高认识，全面有效地提升了护理服务质量。

3、创建活动需要不断推出新的服务措施。近期骨科新购置了五张预防压疮的气垫床，新增两台心电监护仪，三辆助行器以及增高垫、梯形垫等护理设备，并且护理人员加强与病人的沟通，不断想办法出点子，自行研制了用于腿部术后预防出血冷敷用的冰袋包及便于晾干湿化瓶的钢架，为病人提供创新、人性化服务。

4、创建活动需要大力改观病区就医环境。我们配发了陪人卡，

增设了医院统一配置的陪人床，进一步减少陪人，便于管理，使得病房整齐、整洁、安静，为患者提供一个良好的休养环境。改善了以前晨间护理不到位不彻底，晚间护理流于形式的缺点，同时高度重视公休座谈会，座谈会上将我们的服务宗旨及管理理念，耐心的传输给病人及家属，并对他们给我们提出的工作建议认真落实，此举受到患者及陪人高度赞扬，建立了和谐的护患关系。住院患者对护理工作的满意度非常高，多次收到患者及其家属的表扬信、感谢信。称赞骨科的护理工作，使他们放心、安心。病人说：“对于骨科的护理工作很满意，不但服务好，而且观察仔细乐于和我们沟通，功能锻炼指导非常的认真，非常好”。

5、创建活动离不开每项操作规范的文明用语。在晨交班会上大家踊跃学习，在操作时尽量能使用规范用语，语言也成为整个护理流程的一部分，要求语言亲切，面带笑容给患者讲解、给患者亲切感，消除患者的紧张情绪取得患者的信任。通过短短的两个月的优质护理服务，骨科护理人员的服务意识明显增强，基础护理质量不断提高，病人满意度提高了，家属的信任度增加了，陪住率降低了，进一步体现了护士的专业价值。

6、创建活动离不开细致、全面的护理服务。具体在实施中，给病人提供全程、整体、人性化的一系列服务，在保证治疗的基础上，从入院到出院直到院外的康复功能指导提供全程的优质护理服务。晨间护理，认真的整理床单位、翻身让患者感觉舒适，协助患者洗漱、进食、洗头、擦浴尤其是晚间护理也能保证仔细清扫，保持每个床单位整洁干净并协助患者取得舒适的卧位，协助患者更衣、叩背咳痰等等。骨科80%以上的卧床患者，以老年患者居多，翻身显得尤为重要，我科将翻身卡贴于床头，认真讲解翻身重要性，取得患者配合，骨科患者翻身需要一系列的护理技术和要求，护理人员会认真评估患者，根据医嘱确定翻身的频率和要求，给予患者舒适的卧位，保证需要协助翻身的每一位患者全程护理人员翻身。骨科术后患者大多需要进行康复功能锻炼，骨科全部护

理人员扎实学习康复锻炼方法，不断总结经验，逐渐形成每种疾病的康复锻炼体系，以高年资主管护师为主的护理组每日根据患者病情制定每位患者的功能锻炼计划，每日三次给患者演示，被动与主动功能锻炼，每日进行康复功能锻炼效果评价，深得患者的信赖，并配合助行器、腿垫等护理用具，使患者早期达到功能康复，在基础护理的实施中很好的与护理技术相结合，大大提升了护士的专业技术价值。我科还针对不同的患者制定了出院后的康复功能锻炼计划，将患者康复指导由医院延伸到家庭，并接受患者康复方面的问题的咨询与技术指导。

7、创建活动离不开全科医护人员争创优质服务示范病区的满腔热情。迎合医院创建优质护理服务病区的活动，我科为了继续提高全体护理人员的基础护理理念和技术，在护士节来临之际，特举办基础护理技术比武活动，全科护士及护理员积极响应，练习基础护理技术，争创技术能手。并且评选出在文明用语和微笑服务方面表现优秀的微笑天使，大家都表示要向先进学习，人人争创先进，为科室争创优质服务示范病区做出自己最大的贡献。同时，骨科对患者的优质服务起到了很好的示范作用，在我科进修的基层同志，也能很快融入到这个集体中来，在短短的两个半月进修期间，她们看到的、听到的、感觉到的是一种积极向上的工作氛围，这也深深感染了她们，并表示要以骨科这种工作作风为榜样，时刻激励鞭策自己，为骨科争创优质服务示范病区贡献自己的力量。

在开展优质服务示范病区活动中，骨科取得了一点成绩，这离不开院领导、医生、护士、及各个相关处室的大力支持，在今后的工作中，骨科还需要继续加倍努力，尽力做到住院病人少陪人、无陪人、陪而不护，为病人创造优质温馨的示范病区。随着“优质护理服务”活动逐步深入，骨科将会做的更好，让患者更加满意。

# 护理服务活动方案篇二

## 2016年优质护理服务实施方案

为进一步发展专科护理，使责任护士更好地为血透患者提供连续、全程、优质的护理服务，特制定透析室责任制整体护理工作实施方案。

### 一、活动目标

在原有的护理模式下落实床边工作制。以患者安全为切入点，提供全程、全面、专业、人性化护理服务。

### 二、工作任务

以提高护理质量，提高患者满意度为目标，落实护士分层管理，合理调配人力资源，为患者提供连续、满意的护理服务。确保整体护理持续健康发展，真正实现患者满意、社会满意、政府满意的工作目标。

### 三、相关措施

#### 1、统一思想，提高认识

优质护理服务示范工程是医疗体制改革的重要举措之一，而实行责任制护理是保障这项举措落实的基础。让护士充分了解开展责任制护理，是做好优质护理服务示范工程的前提与保障，是真正把时间还给护士，把护士还给病人的先决条件。

#### 2、加强专业知识学习，拓宽护士的知识面，以利于沟通及宣教

(1) 护士方面：护士长在各个场合利用多种方法，宣传优质护理服务和责任制整体护理，让护士明白为什么要这样做，

应该怎么做，工作职责怎么调整，人力是怎么安排的，要树立“我的病人我负责”的思想。让护士通过对病人实施基础护理、密切接触，更充分地了解病情变化，更及时地为治疗提供信息，更好地为病人服务。

1（2）病人方面：通过反复的宣传讲解，使病人知道“谁来负责我的血透”，通过优质的护理服务，最大限度降低患者对疾病的恐惧感，使患者得到满意的护理服务。

#### 四、实施步骤

##### （一）筹备启动阶段（2016年10月-12月）

1、召开全科医、护会议，深入学习领会卫生部颁发的护理工作的指导性文件及要求；营造良好的工作氛围，动员全体护理人员深化“优质护理服务示范工程”活动。

2、科内制定“优质护理服务示范工程”活动计划，制定并完善相关制度及考核办法。

##### （二）组织实施阶段（2017年1月-11月）

1、科内护士全员培训《护士条例》、《基础护理工作规范》、《常用临床护理技术服务规范》和《中医医院中医护理工作指南》以及科内制定的各项规章制度、各班职责、专科护理等。

2、责任护士在接诊时要热情接待，主动介绍。对新来的患者详细介绍血透相关知识、治疗目的、配合事项，解除患者的顾虑；对维持性血透患者主动沟通，答疑解惑，解除患者的疑惑。

3、责任护士在血透过程中密切观察、巡视、监测患者的生命体征，同时为患者提供生活护理，提高患者满意度。

4、简化护理文书，采用透析室护理记录单，床边实时记录，真正实现将时间还给护士、将护士还给患者。充分体现护理的实时、动态、客观。

5、倾听患者的心声，定期进行透析患者满意度调查，及时了解患者的需求和建 议，并根据患者的需求不断改进护理工作。

6、患者有特殊情况要电话回访。

血液净化中心将继续延伸优质护理的理念，为透析患者提供温暖的语言服务、精良的技术服务、全程的健康教育管理服 务。

### （三）总结交流阶段（2017年12月）

2 对科内开展优质护理工作进行总结，树立典型，鼓励先进，宣传和推广好的做法，总结经验，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。

护理部 2016.08.30 3

## 护理服务活动方案篇三

陕西省友谊医院内二科是一个团结协作、积极向上的科室，全年住院病人高居医院首位，科室于xx年9月底开展了优质护理活动，取得了一定的成绩，现汇报如下：

组织全科护士多次学习了护理部制定的优质护理服务示范病房考评标准，工作标准，领会文件精神并贯彻执行。

1、根据工作需要实行责任护士包干患者，确定了四个责任护士，每位责任护士分管8—11位患者，实行责任护士8小时在岗，24小时负责，负责病人的生活护理、病情观察、治疗、康复、健康指导等，为患者提供连续、全程无缝隙的护理。

2、鼓励弹性排班，根据科室实际情况灵活掌握，我们增设了整理班，辅助班等。

3、增加薄弱时间段的护理人员，主要处理中午补液及晚间护理。

1、为每一位新入院的患者做好清洁护理，根据患者的具体情况，有效落实基础护理的服务项目。如：剪指甲、洗头、温水擦浴等等；给危重患者做口腔护理，保持口腔清洁，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。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。对生活能够自理或部分自理的患者，在病情允许的情况下，我们鼓励患者自己做好部分生活护理，增加病人战胜疾病的信心，减轻病人的'病人角色依赖。

2、加强晨晚间护理：每天早上采用湿扫法清洁并整理床单元，必要时更换床单及被套，询问夜间睡眠等情况；晚上整理患者床单元，开窗通风，为病人创造一个良好的睡眠环境；为生活不能自理的患者做好晨晚间护理。

3、加强了安全护理：加强病人身份识别（腕带、床头卡）使用安全警示标识，包括防跌倒，防压疮，防坠床，控制滴速等，对于年老、危重的患者给予护栏等保护措施；危重患者外出检查由护士陪检，确保患者安全。

入院时护士主动热情的自我介绍，进行入院告知：向病人或家属介绍管床医生和护士、病区护士长，详细介绍病区环境、呼叫铃的使用、作息时间及有关管理规定等，减轻患者住院的陌生感或孤独感。入住后责任护士会根据患者的病情分阶段性的进行健康教育，讲解疾病的有关知识，饮食指导，排便护理，休息指导等等；由于科室年老病人多，每位责任护士都会详细的用通俗易懂的语言讲解给病人或者家属，对患者易忘难懂的知识反复进行宣教，直至每一位患者、每一位家属都掌握健康教育知识。对文化知识水平较高的患者我



们会给予患者书面的东西，经过我们讲解后再加强自己学习。

科室开展优质护理以来，工作主动热情，温馨护理，微笑服务，接待患者做到“五主动”：主动起立、接物、问候、自我介绍、入院介绍。耐心解释做到“四个不”：不直呼床号、对询问不说不知道、对难办的事不说不行，患者主诉不说没事。统一规范着装、仪表行为，做到微笑服务，举止端庄。使用文明礼貌用语，在接听电话、接待病人或做护理操作时，主动用“您好！”、“请问您有什么需要帮忙吗？”、“对不起，请稍候！”、“感谢您的合作！”等文明用语，做到有问必答，随叫随到。温馨的人性化服务，良好的行为仪表，使病人感到亲切和温暖，树立起护理人员良好的外部形象。晨间护理时，护士都会问候患者“昨晚睡得好吗？今天看起来气色不错！”、“今天怎么样？”开始一天的治疗护理工作。输液了，护士详细地告诉患者每一瓶药水的功效和使用目的，消除患者心中的茫然。检查前，护士把检查的目的、配合等注意事项一一告知，患者内心的恐惧及不解减轻了不少。责任护士每天主动巡视病房，减少患者的呼叫次数，及时发现问题，及时总结，及时改进。改变对病人的称呼，从过去的直呼其名到现在的“阿姨”，“爷爷”、“王姐”，特别是护士杜文娟，对病人态度很好，多次被评为最满意护士。

在现有的病区环境下采取多种措施，努力为病人创造一个安静、整洁、舒适、安全的环境，让病人住着舒心，进一步提高病员满意度。针对患者反映的病房环境有待改善的问题，把加强病房卫生管理作为改善病区环境工作的重点工作。

配合优质护理的开展，我们设立了意见箱，收集病人的意见，以便改进我们的工作。在日常工作中，我们定期进行满意度调查，征询患者的意见，以求真实客观的对我们的工作做一评判。

1、个别护士没有转变服务观念，工作比较松懈。

2、低年资护士的理论水平欠缺及技术操作不够规范。

3、病房的卫生还是不够整洁，特别是下午时间段的卫生，卫生间里不够干燥，有异味，而且没有防滑垫。

4、部分基础护理的项目未得到有效地落实，有待进一步的加强。

下一步我们将加大宣传力度，进一步营造氛围，在细节服务、环境卫生和健康教育方面再下功夫，继续主动加强巡视，减少患者呼叫次数，夯实基础护理，加强与患者的有效沟通，在病区增加温馨提示，加强护理人员的理论知识及技术操作的培训。切实为住院患者提供及时准确个性化的优质护理服务，边摸索，边改进，边完善，不断总结经验，力争快速提升优质护理服务质量，努力做到使患者满意，政府满意，社会满意。

## 护理服务活动方案篇四

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性结论的书面材料，它能够提升我们的书面表达能力，为此我们要做好回顾，写好总结。我们该怎么去写总结呢？下面是小编精心整理的医院优质护理服务活动总结，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

xx省友谊医院xx年优质护理服务工作在前期活动的基础上继续内强素质、外塑形象，创新护理服务模式，进一步推进了优质护理服务工作的深入开展，在拓展护理服务内涵上作了有益的尝试，为促进患者的整体健康，满足广大人民群众日益增长的护理服务需求等方面做出了不懈地努力。

优化环境提升护理服务品质

为满足优质护理服务的需要，医院对病房环境进行了改建，装修了急诊科、妇产科、外四科，增加了单人间及双人间的病房数量，装饰装修更加接近家庭化，在日常工作中，护理部及时与各科护士长、后勤人员协商病床物品更换及清洗问题，修订洗衣房物品交换单，实行洗衣房物品交接登记管理制度，协助总务科给各临床科室更换旧褥子100余条，增补夏凉被近百条，给患者提供舒适、整洁的住院环境，得到了患者一致好评。

为了确保护理质量和病人安全，保障医院工作的正常运转，根据医院目前临床护理人员的实际情况，护理部结合省、市卫生行政主管部门相关政策和要求，制定了“xx省友谊医院成立机动护士人力资源库”方案，在护理人员紧缺的状况，护理部统筹调配护理人员x余次，使有限的人力资源得到优化组合，满足了临床工作需要，确保了护理安全。在日常工作中，护理部指导科室实行弹性排班，加强节假日、休息日、中午及夜间值班期间，繁忙、易疲劳时间的护理人力配备，排班做到新老搭配，相互协作，兼顾人员素质和技术水平高低的合理分配，发挥其互补性，对一些家庭有特殊情况，健康状况差，待产和哺乳期的年轻护士，班次上给予照顾，使她们能工作家庭两不误，从而充分调动护士的积极性和主观能动性，创造工作的和谐氛围，增强了管理效能，有效提高了护理群体质量。

护理部积极推广责任制整体护理服务模式。继内二科之后，全院优质护理服务示范病房陆续实行了责任制整体护理服务模式，各科建立了责任护士“工作记录本”，并随身携带，使责任护士及时正确地记录病情及护理措施，得到了护士、医生和患者的肯定，现在患者问题能得到及时解答，基本体现了连续、全程的护理服务。另外，各科修订了切实可行的班次职责，一个护士负责8—10个患者，护患关系明显增进，尽可能地落实基础护理：陪送陪检，避免家属或患者单独进行，打饭、喂饭、协助无陪护患者上厕所等基础护理工作；规范晨、晚间护理流程，注重细节，开展贴心服务，除此之

外，责任护士负责了患者的用药、治疗、沟通、健康教育、心理疏导及后期康复的全过程，患者问题能及时得到解决，护士的自我价值得到了体现。

安全有序的护理工作基于各项规章制度的完善和保障，护理部结合省卫生厅、市卫生局的文件精神，先后制定了“xx省友谊医院xx年推进优质护理服务活动方案”和“xx省友谊医院xx年优质护理考评标准”，并在完善和修订了《xx省友谊医院护理人员绩效考核方案》《xx省友谊医院护理人力资源调配方案》，督促临床科室制定和完善护理人力资源调配方案和绩效考核方案，并指导实施，绩效考核侧重护理工作数量、质量、技术难度、患者满意度等内容。大大提高了护士的工作积极性，为优质护理服务活动起到了积极的作用。护理部根据西安市卫生局下达的“护理安全标识管理内容”《xx省友谊医院护理安全标识管理规定》《xx省友谊医院管路标识管理规定》，并按规定内容给护理单元制作各种安全标识牌，如防坠床、防压疮、小心地滑等。形成有效的预警机制，确保了护理安全。

各临床科室结合专科特点推出优质护理新举措，积极开展周到的护理服务。内一科制作“请您按时服药”“监测血糖”等温馨提示卡；内二科发放护士名片，让患者了解护士，并且提供跟踪服务；血透科为患者送上承载全体医务人员祝福的生日卡片，传达关切之情；外二科护理人员待病人如亲人，为孤寡老人提供生活帮助，联系返程车票、提供相应交通信息；外三科为重症病人成立了专门的护理小组；儿科配备生活用品小锦囊（内有梳子、指甲剪、针线包等）；肿瘤科征订报纸、书籍等丰富住院病人的院内生活；心理科为病人提供个体化健康教育，使护理服务更贴近患者；各病区设置留言本，建立护患交流园地，了解患者的需求并尽力予以满足并建立电话随访制度，定期上门随访，扩大护理服务辐射面；门诊科室为随访病人代寄化验结果，优化随访流程；体检科强化护理职业礼仪，使工作人员行为趋于规范化，她们良好

的服务在上半年陕建集团公司职工查体工作中，得到了大家一致得好评；急诊科优化了急诊服务流程，推行“一站式服务”，做好对患者的健康教育和指导；手术室为手术患者提供规范的围手术期护理，保障患者安全，体现了人文关怀。各项优质护理服务举措的实施，体现了优质护理服务内涵，和谐了医患关系。经统计，上半年患者满意度为97.6%。

随着优质护理工作的深入开展，护理部不断强化护理人员行为规范，对护理人员文明用语进行现场演示训练，要求苦练基本功，提高护理人员专业技能，重新制定专科护理常规并加强学习。组织全院护士长及护理骨干开展了以“提高护理质量，拓展护理服务”为目的优质护理经验交流活动，进一步推进了优质护理服务工作的进展。选派护士长和护理骨干参加优质护理服务培训，并在医院举办优质护理服务培训班。每季度在全院范围内进行知识竞赛，对优胜者进行奖励，激发护理人员的工作热情。护理部在培训实施中，创新培训的方式方法，深化护理人员“以病人为中心”的护理理念，注重人文精神和自身素养的提高，为优质护理工作的开展保驾护航。

护士的待遇水平低下，导致工作积极性差，严重影响了护理工作质量。xx年医院全面增加护士福利，工资平均上涨x%。夜班费增加至x元，大大提高了护士的工作积极性，保证了夜班质量，合同护士每月交通补助x元，并且在住房分配等方面规定5年以上护士享有分配住房权利，真正做到了同工同酬，增加了她们的主人公责任感和归属感，为优质护理服务活动起到了积极的作用。

“创优无止境，服务无穷期”。xx省友谊医院全体护理人员将继续以饱满的工作热情，坚定不移地为优质护理工作奉献自身的力量。

## 护理服务活动方案篇五

提起优质护理服务大家都不陌生，但要说在全院最忙的病区胃肠外科实施却不是一件易事，甚至会有很多人都觉得是不可能的事，但我们胃肠外科的姑娘们却做到了，并且还坚信能做得更好。

大家清晰地记得，护理部已下了硬命令：大科一定要创优！那次外科护士大会后，伍护士长特意留下胃肠外科、肝胆外科的姑娘开了一个特殊的动员会，她曾说要我们两个最忙的科室做好优质护理服务——彻底实行责任制大包干，给兄弟科室做个榜样。榜样两个字来得好沉重，我们能不能扛得起来？大家心里没底。直到回到病区开民主生活会，护士长把实施责任制大包干的预期方案提出来讨论时大家心里才稍稍安定一点。当晚就讨论，制定出了预期试行方案，并决定全面实施。

星期一，接班之初同事们普遍感觉有点乱，不适应，但这种情况很快就消失了，一个上午过去后大家理顺了各自的工作程序，进入了状态。下午刚下班就收到护士长的信息，总结当天的工作，给我们指出存在的问题及解决方案，并再次申明做好各班职责的同时要求大家把工作做到好，做到细，要求个人总结当天的工作。

星期二，显然大家的信心足了，情绪高了，做起事来更顺手了，个个守在自己所管的病人身边，事无巨细。这一天明显感觉到病区的铃声少了，患者及家属的抱怨没了，这一成效无疑给大家打了一针兴奋剂，工作热情更高了。

星期三的工作进行得有条不紊。下班后又收到护士长的信息，护士长在肯定大家工作的同时又不忘提醒我们要以病人为中心，提供更优质的护理服务。在往后的日子里，在护士长的领导下大家不断总结，不断摸索，终于找到了适合我区实际情况的优质护理服务的实施方案。