

# 门诊开展护理服务方案(实用5篇)

方案在各个领域都有着重要的作用，无论是在个人生活中还是在组织管理中，都扮演着至关重要的角色。方案对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇方案。下面是小编帮大家整理的方案范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 门诊开展护理服务方案篇一

\*\*年优质护理服务工作是在\*\*年全面开展“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，以“创建三级乙等中医医院”为契机，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，继续深入推进优质护理服务，结合我科实际，制定本工作方案。

我科以科学发展观为指导，深化“以病人为中心”的服务理念，以“创建三级乙等中医医院”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，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、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。每月组织两次业务培训，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。每季度度进行理论考核一次。

(2)加强护理专业技术操作培训。建立培训机制，按照培训计划，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，同时组织开展护士技能操作竞赛活动，进一步强化训练，提升护理技能操作水平，从而提高护理服务。

(3)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尊重患者、尊重患者家属及其他工作人员的礼节和注重仪表、仪容、仪态等方面的规范和程序；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。

### 3、加强管理，确保护理安全

(1)严格遵守护理核心制度、各项规章制度及各项操作规程，严把护理质量关，防范护理差错事故的发生。必须做到事前有评估有告知，事后有措施有改进。真正做到心中有数，工作按标准完成。

(2)充分发挥护理质控小组的作用，调动质控小组成员的积极性和责任心，做到主动承担检查责任，帮助科里同事共同进步。

### 4、夯实基础护理

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

(2)将病区分成两组，分别由鲜和玲及李欢担任责任组长，每名责任护士负责8名病人，实行8小时在岗，24小时负责，让我们的每一组病人都得到24小时不间断的连续的护理服务。

(3)深化护士分层使用：建立n1n4级护士分层使用制度，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，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、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，根据科室常见病的治疗和护理常规及疾病相关知识，向病人做详细的讲解。

(2)集体宣教：利用公休座谈进行宣教，内容涉及季节性疾病和科室常见病的相关知识、自我预防、用药的注意事项、家庭急救常识、安全防护等，并听取患者及家属对优质护理工作的意见和建议，持续改进。

## 7、定期满意度调查

，及时反馈科室。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。

## 8、完善绩效考核

(1)科学设置护理岗位，并按照护理岗位的劳动强度、技术要求、工作风险等要素确定分配原则，在分配机制上向工作量大、技术性强、工作时间长的岗位倾斜，实现按劳分配、多劳多得、优劳优得，如：组长系数1.3/天、二级责护1.1/天、一级责护1.0/天，其余白班0.9/天，护士的p班1.0/天n班1.3/天,护师p班1.1/天n班1.5/天,主管护士p班1.2/天n

班1.7/天。

(2)绩效考核与薪酬分配相结合。将工作考核质量，患者满意度等要素与绩效考核相结合，并作为护士薪酬分配、晋升、评优的主要条件。

9、加强人文关怀：护士长管理护士要做到以人为本，关心和信任护士，关心她们的婚恋、家庭、生活等，设身处地为护士解决工作和生活中的困难，充分理解、多激励并激发每个护士的主观能动性。开展护士长与护士谈心活动，营造良好的工作氛围，让护士快乐工作。

## 门诊开展护理服务方案篇二

### 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4000m<sup>2</sup>，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缺、应对危机状况能力欠缺、综合知识水平偏低。[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。

2.2.3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，以提高护士工作的积极性，从而提高护理质量。同时适时应用激励原则和人本管理原则，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。

## 门诊开展护理服务方案篇三

在总结上一年开展“优质护理服务”活动经验的基础上□20xx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。

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。

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。

### （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20xx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.感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

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。

## 门诊开展护理服务方案篇四

xx年优质护理服务工作是在xx年全面开展“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，以“创建三级乙等中医医院”为契机，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，继续深入推进优质护理服务，结合我科实际，制定本工作方案。

我科以科学发展观为指导，深化“以病人为中心”的服务理念，以“创建三级乙等中医医院”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，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、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。每月组织两次业务培训，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。每季度度进行理论考核一次。

(2)加强护理专业技术操作培训。建立培训机制，按照培训计划，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，同时组织开展护士技能操作竞赛活动，进一步强化训练，提升护理技能操作水平，从而提高护理服务。

(3)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尊重患者、尊重患者家属及其他工作人员的礼节和注重仪表、仪容、仪态等方面的规范和程序；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。

### 3、加强管理，确保护理安全

(1)严格遵守护理核心制度、各项规章制度及各项操作规程，严把护理质量关，防范护理差错事故的发生。必须做到事前有评估有告知，事后有措施有改进。真正做到心中有数，工

作按标准完成。

(2)充分发挥护理质控小组的作用，调动质控小组成员的积极性和责任心，做到主动承担检查责任，帮助科里同事共同进步。

#### 4、夯实基础护理

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

(2)将病区分成两组，分别由鲜和玲及李欢担任责任组长，每名责任护士负责8名病人，实行8小时在岗，24小时负责，让我们的每一组病人都得到24小时不间断的连续的护理服务。

(3)深化护士分层使用：建立n1n4级护士分层使用制度，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，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、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，根据科室常见病的治疗和护理常规及疾病相关知识，向病人做详细的讲解。

(2)集体宣教：利用公休座谈进行宣教，内容涉及季节性疾病和科室常见病的相关知识、自我预防、用药的注意事项、家

庭急救常识、安全防护等，并听取患者及家属对优质护理工作的意见和建议，持续改进。

## 7、定期满意度调查

每月进行患者满意度调查护士的操作技术、仪容仪表、健康宣教、病房环境等，制定整改措施，及时反馈科室。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。

## 8、完善绩效考核

(1)科学设置护理岗位，并按照护理岗位的劳动强度、技术要求、工作风险等要素确定分配原则，在分配机制上向工作量大、技术性强、工作时间长的岗位倾斜，实现按劳分配、多劳多得、优劳优得，如：组长系数1.3/天、二级责护1.1/天、一级责护1.0/天，其余白班0.9/天，护士的p班1.0/天□n班1.3/天,护师p班1.1/天n班1.5/天,主管护士p班1.2/天□n班1.7/天。

(2)绩效考核与薪酬分配相结合。将工作考核质量，患者满意度等要素与绩效考核相结合，并作为护士薪酬分配、晋升、评优的主要条件。

9、加强人文关怀：护士长管理护士要做到以人为本，关心和信任护士，关心她们的婚恋、家庭、生活等，设身处地为护士解决工作和生活中的困难，充分理解、多激励并激发每个护士的主观能动性。开展护士长与护士谈心活动，营造良好的工作氛围，让护士快乐工作。

在xx年的护理工作中，我们将努力做实基础护理，做精专科护理的内涵，进一步提高病人的满意度，提高护理服务品牌，努力为病人提供安全、优质、满意的护理服务。

## 门诊开展护理服务方案篇五

xx年优质护理服务工作是在xx年全面开展“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，以“创建三级乙等中医医院”为契机，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，继续深入推进优质护理服务，结合我科实际，制定本工作方案。

我科以科学发展观为指导，深化“以病人为中心”的服务理念，以“创建三级乙等中医医院”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，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、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。每月组织两次业务培训，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。每季度度进行理论考核一次。

(2)加强护理专业技术操作培训。建立培训机制，按照培训计划，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，同时组织开展护士技能操作竞赛活动，进一步强化训练，提升护理技能操作水平，从而提高护理服务。

(3)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尊重患者、尊重患者家属及其他工作人员的礼节和注重仪表、仪容、仪态等方面的规范和程序；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。

### 3、加强管理，确保护理安全

(1)严格遵守护理核心制度、各项规章制度及各项操作规程，严把护理质量关，防范护理差错事故的发生。必须做到事前有评估有告知，事后有措施有改进。真正做到心中有数，工作按标准完成。

(2)充分发挥护理质控小组的作用，调动质控小组成员的积极性和责任心，做到主动承担检查责任，帮助科里同事共同进步。

### 4、夯实基础护理

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

(2)将病区分成两组，分别由鲜和玲及李欢担任责任组长，每名责任护士负责8名病人，实行8小时在岗，24小时负责，让我们的每一组病人都得到24小时不间断的连续的护理服务。

(3)深化护士分层使用：建立n1n4级护士分层使用制度，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，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、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，根据科室常见病的治疗和护理常规及疾病相关知识，向病人做详细的讲解。

(2)集体宣教：利用公休座谈进行宣教，内容涉及季节性疾病和科室常见病的相关知识、自我预防、用药的注意事项、家庭急救常识、安全防护等，并听取患者及家属对优质护理工作的意见和建议，持续改进。

## 7、定期满意度调查

每月进行患者满意度调查护士的操作技术、仪容仪表、健康宣教、病房环境等，制定整改措施，及时反馈科室。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。

## 8、完善绩效考核

(1)科学设置护理岗位，并按照护理岗位的劳动强度、技术要求、工作风险等要素确定分配原则，在分配机制上向工作量大、技术性强、工作时间长的岗位倾斜，实现按劳分配、多劳多得、优劳优得，如：组长系数1.3/天、二级责护1.1/天、一级责护1.0/天，其余白班0.9/天，护士的p班1.0/天□n班1.3/天,护师p班1.1/天n班1.5/天,主管护士p班1.2/天□n班1.7/天。

(2)绩效考核与薪酬分配相结合。将工作考核质量，患者满意度等要素与绩效考核相结合，并作为护士薪酬分配、晋升、评优的主要条件。

## 9、加强人文关怀：护士长管理护士要做到以人为本，关心和

信任护士，关心她们的婚恋、家庭、生活等，设身处地为护士解决工作和生活中的困难，充分理解、多激励并激发每个护士的主观能动性。开展护士长与护士谈心活动，营造良好的工作氛围，让护士快乐工作。