

༡༡། ར་བ་པོ་ད་རིགས་ཆའང་རིགས་རང་སྐྱོང་ཁུལ་མི་དམངས་སྤྱོད་ཁང་གི་ཡིག་ཆ།
阿坝藏族羌族自治州人民医院文件

阿州医发〔2021〕38号

阿坝藏族羌族自治州人民医院 2021 年开展“优质护理服务示范工程”活动 方案

各病区、科室:

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，特制定2021年“优质护理服务示范工程”的实施方案：

一、指导思想

以科学发展观为指导，遵循我院“以病人为中心”的服务理念，促进护理服务“贴近患者、贴近临床、贴近社会”为重点，认真贯彻落实优质护理服务工作要求，按照卫生部《医院实施优质护理服务工作标准（试行）》的要求，紧紧围绕“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，进一步深化优质护理服务，为人民群众提供全程、全面、优质的护理服务，保障医疗安全，提高患者及社会对医疗护理服务的满意度。

二、工作目标

根据医院优质护理服务发展规划，各临床科室全面实施责任制整体护理的护理模式，从住院病人向所有病人拓展，全院、全过程、全方位开展优质护理服务。

进一步夯实基础护理，做实专科护理，切实改善病人的体验，为人民群众提供安全、科学、优质、满意的整体护理服务，促进医患关系更加和谐。

三、工作领导小组

（一）医院成立优质护理服务领导小组

组 长：潘 华 党委书记 主任医师

副组长：杨 林 副院长 主任医师

成 员：胡 林 副院长

刘义芳 副院长

刘志红 副院长 主任医师

文传兵 副院长 副主任医师

领导小组办公室设在护理部，由李晓莉负责日常工作

（二）办公室

在医院优质护理服务领导小组领导下，负责各科室优质护理服务工作的开展，制定医院优质护理服务实施方案。科室制定各科室措施，抓好自查、落实、改进、总结工作，完成医院各阶段工作安排及工作要求，及时上报有关资料。

组 长：杨 林 副院长 主任医师

副组长：李晓莉 护理部主任 主任护师

罗 萍 护理部副主任 副主任护师

成 员：王维琼 外科片区科护士长兼重症科护士长
副主任护师

王维慧 内科片区科护士长兼血透室护士长
副主任护师

刘 琼	供应室护士长	主任护师
苏秀蓉	儿科护士长	副主任护师
马吉莲	外二科护士长	副主任护师
哈 姆	手术室护士长	副主任护师
李加玥	内一科护士长	主管护师
阿斯满	内二科护士长	主管护师
刘兰芳	急诊科护士长	主管护师
王锡红	感染科护士长	主管护师
陈贵儒	内三科护士长	主管护师
罗 敏	综合科护士长	主管护师
王 丹	外一科护士长	主管护师
杨星萍	全科医学科护士长	主管护师
黄 莉	儿科副护士长	主管护师
尚晓燕	妇产科副护士长	主管护师
朱旭芬	人事科科长	
李仲芳	财务科科长	
蒲光军	医务科科长	主任药师
刘 兴	总务科科长	

四、重点工作内容

（一）进一步强化“一把手”工程，院领导班子要把深化优质护理服务工作列入目标责任制管理，确保优质护理服务工作取得实效。

（二）进一步强化全员优质护理服务工作理念，持续推进

和深化优质护理服务工作。

（三）采取有效措施，在重点工作方面有所突破，持续深化优质护理服务内涵。

1、进一步落实责任制整体护理工作模式，由责任护士全面负责分管病人，每名责任护士平均负责患者不得大于8名。

2、全面履行护士职责。综合基础护理、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。协助医师实施诊疗计划，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。

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。合理搭配各班高、中、低不同年资护士，保证重点时段的护理人力，保证为患者提供全程、连续的护理服务。

4、根据《综合医院分级护理指导原则（试行）》和《临床护理实践规范》等要求，进一步规范护理工作，为病人提供规范、专业、安全、满意的护理服务。

5、补充一线护士，依据各病区护理工作量和患者病情配置护士，使床护比 $\geq 1:0.4$ 名。合理调配护士人力，切实以患者为中心，满足临床护理工作需要，不依赖患者家属或家属自聘护工护理患者。

6、加强护理质量管理，病房环境、基础护理、分级护理措施的落实、临床护理工作细节质量等纳入护士长每日四查房必查护理部主任巡查内容。

7、实施优质护理服务责任制，将优质护理服务质量纳入每月的综合目标管理考核中，每月开展定期检查和专项检

查，将检查和考核结果作为护士个人和部门奖惩、评优的依据，持续改进优质护理服务工作。

8、公示并落实服务项目，根据《综合医院分级护理指导原则（试行）》等文件要求，结合病房实际，细化分级护理标准，服务内涵和服务项目，在病房醒目位置公示并遵照落实。

9、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。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。

（五）深化“以病人为中心”的服务理念，丰富护理工作内涵。

1、将我院“以病人为中心”的护理工作和人文关怀融入到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，加强与患者沟通交流，为患者提供人性化护理服务。

2、合理简化护理文书书写，继续推行表格化护理记录，切实减轻临床护士的书写负担，保证临床护理质量。

五、保障措施

（一）医院高度重视临床护理工作，进一步完善保障措施，加强各部门的分工协调及沟通配合。

1、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、工作量大、风险高、技术要求高的岗位倾斜，充分调动护士积极性。

2、加强全院性支持护理工作的力度。各部门要完善服务临床一线的制度和实施方案，并确保落实到位。总务科、消毒供应室全面实行下收下送，日常维修、设备维修形成常规机制，工作人员常规巡视科室，及时解决问题，满足临床需要；设置营养食堂，解决病人饮食供应；药房采取有效措施保证临床药品供应；设立方便病人购买日常生活用品的小商店，满足病人需要；进一步优化服务流程，提供便民措施，初步实行预约制度，合理安排和分流高峰期门诊、住院病人辅助检查。

（二）进一步充实临床护士队伍，改善护理人力资源配置，调整临床科室护士配置及结构，最大限度地保障临床护理岗位的护士配置。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。并依据岗位职责、工作量和专业技术要求等要素实施弹性的护士人力调配。

（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、压疮等，建立并完善护理流程及管理评价程序。抓住护士交接班、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、护理投诉的原因分析讨论，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反馈，在每月的护士工作例会上进行总结；对优质护理病区进行质量控制

（四）加强行政督导评价

作为护理部，按照“规划”细化各项工作内容，制定明确的工作目标，合理安排工作进度。设立监测评估领导小组，负责对“规划”的实施进行全过程的监测和评价。加强护理工作的信息管理，通过对信息资料的收集、整理和分析，随时发现问题、预测趋势、进行科学决策，保证“规划”的顺利实施。



阿坝州人民医院办公室

2021年1月12日印

