

日妇幼字〔2019〕1号

日照市妇幼保健院
关于印发《2019年优质护理服务方案》的通知

各科室：

现将《日照市妇幼保健院2019年优质护理服务方案》印发给你们，请遵照方案认真学习并抓好贯彻落实。

日照市妇幼保健院

2019年1月3日

日照市妇幼保健院

2019年优质护理服务方案

我院自“优质护理服务”活动开展以来，全院护士继续遵循“以病人为中心”、“儿童优先 母亲安全”的服务理念，以促进护理服务“贴近患者、贴近临床、贴近社会”为重点，进一步深化优质护理服务，认真贯彻落实优质护理服务工作要求，为就医患者提供全程、全面、优质的护理服务，使护理质量不断提升，住院病人护理服务满意度显著提高。为进一步深化优质护理服务工作内涵，继续提升医院护理服务水平，拓展优质护理服务范围，特制定2019年“优质护理服务”工作方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，遵循我院“以病人为中心”、“儿童优先 母亲安全”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《优质护理服务评价细则（2014版）》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，为就医患者提供全程、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

以加强基础护理为切入点，转变护理服务理念、创新护理服务模式，提供优质、安全、满意的护理服务。以患者满意、社会满意、政府满意为整体目标，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，完成以下目标。优质护理服务病房覆盖率 100%；继续在手术室、门诊手术室开展优质护理服务；产房继续加强导乐服务、单间陪产服务、助产门诊等服务项目。

三、工作领导小组

（一）医院成立优质护理服务领导小组。

组 长： 厉 君

副组长： 冯 辉 宋江权 孟祥峰 王彩虹

成 员： 申家美 李茂香 高 燕 邹潇璐 徐贵菊
李 凤 朱淑文 孙立丽 刘海霞 杜晓洁
丁丽丽 牟晓文 杜 杰

（二）在分管院长领导下及各相关部门的配合支持下，优质护理服务领导小组按照医院优质护理服务实施计划，制定相应实施措施，抓好落实。

（三）自查、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。

四、工作重点内容

（一）进一步强化优质护理工程，医院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 8 名患者。

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（2011 版）》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，使医疗保健一线护士占全院护士总数的比例 $\geq 95\%$ 。依据各病区护理工作量、患者病情和床位使用率配置护士，使床护比 $\geq 1: 0.4$ 。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查房必查内容。

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，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、科室每月组织召开工休座谈会，听取患者对优质护理工作的意见和建议，每月从医院满意服务运管中心提取护理服务的满意度调查数据，针对存在问题制定整改措施，及时反馈，让病人对护理服务从心里满意。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。

（四）深化“以病人为中心”、“儿童优先 母亲安全”的服务理念，丰富护理工作内涵。

1、将我院“以病人为中心”及“儿童优先 母亲安全”的护理工作和人文关怀融入到对病人的护理服务中，在提供基础护理服务和专业技术服务的同时，加强与病人及家属沟通交流，提供人性化护理服务。

2、合理简化护理文书书写，继续在各病区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，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。食堂解决病人饮食供应；药剂科采取有效措施保证临床药品供应；进一步优化服务

流程，提供便民措施，初步实行预约制度，专人陪同住院孕产妇辅助检查。

（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，临床保健一线护士占护士总数的比例不低于 95%。继续护士的分层分级使用、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。如病人交接班环节、病人转出转入环节、病人新入院环节、手术交接环节等,建立并完善护理流程及管理评价程序,加强护理管理确保目标实现。

2、加强护理安全监控管理。每月组织护理质控组织进行护理质量检查，遵循 PDCA 循环模式，考核、分析、评价，整改、追踪、再评价，体现持续改进，实现管理目标，保证病人安全；每半年对护理不良事件、护理投诉的原因分析讨论，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。

（四）加强行政督导评价。

护理部按照“方案”细化各项工作内容，负责对“方案”的实施进行全过程的监测和评价。优质护理考评小组每月对各示范病房

进行质量检查，结合满意度调查评选出“优质护理服务”先进科室，颁发流动红旗。护理部不定期检查优质护理服务质量及患者满意度，并进行阶段性总结及年终全面总结，对取得优异成绩的科室和个人给予表彰奖励。同时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，保证优质护理规划的顺利实施。

