# 医院创建优质护理服务特色病房实施方案

来源：网络 作者：静默星光 更新时间：2025-07-12

*根据《国家计生委办公厅关于开展优质护理评价工作的通知》、《护理部20\*\*年工作计划》等文件要求，结合国家二胎政策，专业特色的要求，拟重点打造一母婴安全、母婴健康的护理服务遵旨，深化“以病人为xxx”的服务理念，改善护理服务，提高护理质量，全...*

根据《国家计生委办公厅关于开展优质护理评价工作的通知》、《护理部20\*\*年工作计划》等文件要求，结合国家二胎政策，专业特色的要求，拟重点打造一母婴安全、母婴健康的护理服务遵旨，深化“以病人为xxx”的服务理念，改善护理服务，提高护理质量，全面提高护理工作水平，拓宽产科服务项目，推进优质护理服务的持续发展。

一、目标任务

以患者满意为总体目标，夯实基础，巩固成果，以病人的要求为工作起点，以病人满意度为工作终点，全面落实以病人为xxx的各项护理工作。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，创建优质护理服务特色病房。

具体目标为：

1. 落实基础护理，基础护理落实率≥95%，病房基本设施环境得以改观。

2. 优质护理服务实施≥95%，病人基本满意度≥95%。

3. 健康教育覆盖率100%，健康教育知晓率≥90%。

4. 专科个性化指导开展开率≥95%。

5. 院内母乳喂养率≥95%。

6. 早接触、早吸吮、早开奶≥90%。

二、具体实施方案

1. 优化排版模式。改变以往一名责任护士管理病区的排班模式，分为产科组和妇科组两个责任组。新增新生儿处置班，成员组成(\*\*：产科组责任护师，产科组：\*\*，婴儿处置室：\*\*，妇科组：王\*\*)。新生儿处置班(简称儿置班)，主要为新生儿(包括妇五楼)提供了洗澡、接种疫苗、脐带护理、黄疸监测、听力筛查(包括儿科住院新生儿)服务，为住院产妇提供\*\*按摩，与新生儿配奶，人工喂养指导等优质护理的服务。改建打造高标准的婴儿洗澡、办公登记、预防接种、三区分离的婴儿处置室。

2. 提高医护人员素质。建立完善的产科预防接种人员职责与工作制度，接种人员考试通过取得预防接种证并公示上墙，合理安排护理人力，制定各班的职责及工作流程，科内新、老护士搭配，层级管理，提高管护质量。对全科护理人员的进行专科培训,严格落实护士层级专科培训计划，每月进行科内业务学习、护理个案查房，分层次培训，加强低年资护士三基培训，提高护士综合能力。

3. 建立完善规章制度。在护理部规范的基础上，结合我科的具体情况，健全我科的临床护理规章制度，疾病护理常规及抢救流程，建立完善的新生儿沐浴工作制度，公示上墙;建立完善的一类疫苗接种公示，制定疫苗接种流程，完善相关登记资料;建立完善的预防接种异常反应处置流程，建立健全新生儿听力筛查和足跟血采集疾病筛查工作制度。完善相关资料登记。对各类制度规范分別装订成册，大家一目了然，便于查看。

4. 加强知识科普宣传。创建妇产科四楼孕产妇微信公众平台，定期推送保健知识、开展科普知识、开展专科服务举措，拓宽专科服务项目，突出专科推送服务，让孕妇在就诊的同时掌握必要的保健和哺乳知识，促进医务人员和患者双重提升。

5. 开展健康宣教。拓展延伸护理服务，定期举办院外和院内组织讲座，宣传孕期保健知识。针对妊娠合并症可能发生的护理问题进行监测和健康宣教。定期举办科室内患教会，作为日常化护理工作，加强母乳喂养宣教与指导，确保有效母乳，促进优质护理质量提升，提高患者满意度。开展产科病房个性化的健康示教：如何抱新生儿的姿势、母乳喂养的各种姿势、新生儿发生溢奶和呛咳的处理等。开展产科个性化的健康示范：操作\*\*按摩、\*\*凹陷的干预、乳旁加奶、乳头皲裂的护理。

6. 确保实现“三早”。做到早接触、早吸吮、早开奶“三早”工作到位：正常产后30分钟内早接触、早吸吮、早开奶，剖腹产后产妇清醒后半小时“三早”率要严格执行，以促进泌乳，提高母乳喂养的成功率。

7. 科学管理病房。每日上午限制陪护，每周二、四、六上午关闭病房门，谢绝探视。做好产房、换药室、洗婴室、治疗室、妇检室、待产室及母婴病房的消毒隔离工作，保证母婴安全，确保产科质量。

8. 做好优质服务。制作温馨提示，限制带入物品，提醒家属将物品有序放入柜内。加强与患者的沟通，使她们感觉到时刻有人在照顾自己，加强安全感，为患者提供人性化的护理服务，让以患者为xxx不流于形式，使患者受益，从细节做起，从一点一滴做起，确实做到来有应声，去有应声，问有答声。护士主动、热情迎接每一位病人，用我们的爱心、细心、耐心服务好每一位患者，用我们产科一流的技术、一流的服务贏得每一位患者的满意。

三、加强协调和监督

1.强化安全意识，将护理安全贯穿于优质护理服务的始终，制定各种安全警示和指引，加强环节监控，注重质量，注重细节。

2.争取后勤部门的支持和医生的一起努力，如病房设施的维修与更新，产妇如厕不便，可设坐厕，护送病人检查，制定就医流程和指引，病人入院就知道自己的主管医生和护士，加强与患者的沟通，使她们感觉到时刻有人在照顾自己，加强安全感，为患者提供人性化的护理服务。

3.护士长定期对科室优质护理服务工作进行检查总结，对服务好，患者反映好的个人进行表彰，并及时找出工作中存在的不足进行原因分析，提出整改措施，保证质量持续改进。

4.定期召开全体护士座谈会，征求大家意见，持续改建工作，不断提高护理质量，达到患者満意、社会满意、政府满意，同时也达到医院满意、医生满意、护士满意，从而调动大家的工作积极性。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找