做为全院第二批“优质护理服务示范工程”试点病房，泌尿外科全体护理人员积极行动起来，全身心投入到“优质护理服务”活动中，为了更好的开展优质护理服务工作，使护理服务更加贴近临床、贴近社会、贴近生活，我科实施了诸多优质服务措施,取得了可喜的成效，得到了住院患者及家属的认可，护患关系非常融洽，投诉显著减少，患者满意度明显提高，收到患者家属送来的锦旗3面，感谢信数封。管床医生对责任护士满意，医护合作度较之前明显提高。主要在以下几个方面不断改进：

一．实行责任包干：

成组分管病人，从2012年元月起,护士分工、排班进行了相应的变动。各班责任到人,由责任护士负责自己所管病人的一切工作。包括患者的晨午间护理、入院宣教、健康宣教、危重护理记录单的书写、病历的质控（包括出院病人病历）。确保各项基础护理措施到位，提高患者满意度。每天早上提前上岗，带着微笑来到病房做晨间问候和护理，为患者和家属带来真挚的问候，并为每位患者整理床单位、病房，协助家属做好患者的生活护理，使患者能感受到整洁有序。

二．营造温馨的住院环境：

加强卫生工作，科内增加监管卫生工作力度，培养卫生工作全员参与意识，人人养成良好习惯，创建无烟环境，制止吸烟人员，为患者营造一个温馨的住院环境。与开展优质护理之前相比，病房环境有了极大的改善，病人家属满意度明显提高，每月都有94%以上。

三.强化职业素质规范护理服务：

对患者来讲，护士扮演着多种角，护士与患者接触最多，护士的一言一行、一举一动都会给患者及家长以深刻的印象。为了满足患者的要求，提供高效优质的服务，对护士的仪容、仪表进行明确规定；强调语言艺术的重要性。要求护理人员实行优质服务的同时，做到来有迎声、去有送声、治疗护理有请声、合作有谢声、巡视病房有问声、工作不周有歉声。主动关心患者，对没有陪人的患者，责任护士主动为患者打饭打水 。

四．优化服务流程:

1、优化了入院接诊流程、出院流程、陪检流程，入院接待送病人到床头，重病人全程陪检。

2.完善的出院指导及电话回访:,做好出院患者的回访及追踪,扩大优质护理向外延,建立一种长久的友爱关系。

五.强化三基训练，保证业务过关：

对护理人员进行分层级操作考核，要求人人过关；每周三晨会定为科室学习日，并就所学的内容进行不定期提问，不断巩固提高护士的理论水平；鼓励护理人员人人讲课，人人当老师，教学相长，提高自身专业素质。

六.增加便民服务措施：

在护士站设置便民服务箱，内配有针线盒、指甲剪、电吹风等便民工具，科内还配置了微波炉，为病人热饭菜。

七.提高主动服务意识：

切实改善服务态度，护士站前移到病房，使护士更贴近病患。过去呼叫铃响了，护士才急忙忙地奔向病房，现在护士不断在病房走动巡视，及时处理病人的需求。

八、存在问题及下一步工作计划

1、年轻护士多，观念未转变，生活护理没能完全落实，科内加强宣教转变护理人员的观念，生活护理不依赖陪人完成。

2、科内将进一步完善绩效考核制度，极大的鼓舞护士，开发护士的潜能，将工作做得更好。

3、卫生工作管理有不到位的地方将加强整改，让病人有一个舒适的住院环境。

4、健康教育方面做得不深入，科内将完善健康教育资料，加强健康教育力度，采取多种方式进行健康教育。

5、出院回访只是如数完成，将在质量上下工夫，让病人真正受益，不能只流于形式。