进一步巩固优质护理服务工作成效，落实责任制整体护理，推进优质护理服务持续、深入开展，提高护理管理品质，根据优质护理服务规划和《优质护理服务评价细则(2023版)的要求，按照医院优护方案，拟定新生儿科优质护理工作计划如下：

一、工作目标

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。使患儿家属满意度≥95%；健康教育知晓率≥85%。

二、实施措施

(一)继续完善修订科内各项规章制度、工作流程，继续完善修订质量控制标准，加强对护理不良事件督查整改制度，加强对危重病人的管理。

(二)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和专科知识培训，使护理人员综合素质及专业能力得到提高，强化基础护理及分级护理的落实并保证质量。

2、加强护理专业技术操作培训。按照新生儿科培训计划分层对全科护士进行技能操作培训，牢固掌握护理基本技能，夯实基本功底。

3、采取各种形式的学习培训，以提高全院护理人员的业务素质，提高护士观察病情、落实护理措施、记录护理文书的能力。

(三)严格遵守《新生儿安全管理制度》并按其要求规范管理。

1、新生儿科护士必须持证上岗，并经新生儿专业培训，掌握新生儿常见疾病的护理技能，熟悉新生儿急救操作技术和新生儿病室医院感染控制技术。

2、严格执行身份确认制度、查对制度，患儿住院期间必须配戴身份识别腕带，如在沐浴、检查、治疗时损坏，应及时补戴，确保患儿身份正确。

3、严格限制非工作人员的进入，工作人员上班时要穿统一服装、洗手，进行各项操作时一律要求洗手、戴口罩，任何人在接触患儿前后均应认真洗手或使用快速手消毒液。

4、病室设备应当定期检查、保养，保持性能良好，加强消防安全管理，安全使用和妥善保管易燃易爆设备、设施，防止发生火灾事故。

5、按照规定建立医院感染监控和报告制度，定期对空气、物表、医护人员手、使用中的消毒剂进行细菌学监测。病室的医疗废弃物管理应当按照《医疗废物管理条例》及有关规定进行分类、处理。

6、制定新生儿外出检查、治疗、转科和出院安全流程并有效落实。制订各类突发事件应急预案和处置流程，提高防范风险的能力，快速有效应对意外事件，确保医疗安全。

1. 夯实基础护理，切实做好各项基础护理工作，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，勤巡视输液患儿，防止或减少输液外渗，善于观察病人，发现问题及时解决。

(五)严格落实责任制整体护理

1、改变排班方法，实施责任制排班模式，弹性排班。

2、全面履行护士职责，责任护士从入院到出院的各种治疗给药、病情观察、基础护理以及健康教育等为患儿提供连续、全程的工作，切实做好优质护理服务。

3、深化护士分层使用，依据患儿病情、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。

(六)定期满意度调查

1、患儿出院时发放满意度调查，听取家属对优质护理工作的意见和建议。

2、定期坚持出院患儿电话随访，做好病情随访、健康宣教、意见反馈。

(七)落实绩效考核措施，严格按各种考核标准执行，责任护士履行岗位职责，按照岗位管理进行考核，作为绩效考核依据。