1. **目的**：为患者营造安静、整洁、舒适、安全的就医环境，建立良好的心理社会环境。
2. **范围**：全院护理单元。
3. **定义**：无。
4. **权责**：
   1. 当班护士每天检查病区环境、物品管理是否符合要求，保障安全，加强宣教，提醒患者及家属配合做好物品摆放。
   2. 责任护士每周全面检查病区环境物品管理是否符合要求，设施损坏及时维修使用，保障患者安全。
   3. 护士长每天跟进病区环境物品管理情况，做好排查。
5. **作业内容**：
   1. 环境规范：
      1. 病房由科主任、护士长负责管理，其他医护人员积极协助。
      2. 保持病房整洁、舒适、安静、安全，避免噪音，做到“四轻”：走路轻、关门轻、操作轻、说话轻。
      3. 统一病房陈设、室内物品和床位摆放整齐，固定位置，未经科主任、护士长同意，不得任意搬动；地面、窗台不得放杂物。
      4. 保持病房清洁卫生，定时开窗通风，每日通风、清洁至少2次。
      5. 室内陈设、地面、走廊、墙壁、门窗清洁，无异味。
      6. 工作人员应遵守劳动纪律，坚守岗位。
      7. 工作时间内必须按规定着装，佩戴有姓名的胸牌上岗。
      8. 患者被服、用具按基数配给患者使用，出院时清点收回并做终末处理。
      9. 护士长全面负责保管病房财产、设备，并分别选派专人管理，建立帐目，定期清点。如有遗失，及时查明原因，按规定处理；管理人员调动时，要办好交接手续。
      10. 定期召开患者座谈会，征求意见，改进病房工作。
      11. 病房内不得接待非住院患者，不会客；患者不得擅自离开病房。
      12. 严格执行陪护制度，加强对陪护人员的管理，指导患者共同参与病房管理。
   2. 病房工作人员守则：
      1. 对新入院的患者介绍住院须知、医院规章制度，及时进行安全教育，签署住院患者告知书，积极开展卫生宣教和健康教育。
      2. 了解患者思想和要求，鼓励患者树立战胜疾病的信心。
      3. 对患者的态度要亲切和蔼，语言要温和，避免恶性刺激。
      4. 对个别患者提出的不合理要求，应耐心劝解，既要体贴关心又要掌握治疗原则。
      5. 不要对患者谈论其他医院治疗和工作中的缺点和错误,以免造成不良影响。
      6. 在检查、治疗和处理中要耐心细致，选用合适的器械，不增加患者的痛苦。
      7. 进行有关检查和治疗时，注意隐私保护。
      8. 对危重和痛苦呻吟的患者应尽量分别安置。
      9. 患者死亡和病情恶化时应保持镇静，尽量避免影响其他患者。
      10. 手术患者，术前应做好解释安慰工作，以消除患者的恐惧和顾虑；术后要告诉患者良好的转归情况，使其安心休养。
      11. 合理安排工作时间，避免忙乱嘈杂，早晨6时前，晚上9时后及午睡时间，尤应保持病房安静。
      12. 在不影响医疗效果的情况下，有些处置可待患者醒后施行。
      13. 保持病房空气流通，痰盂、废料桶和垃圾要及时处理，厕所随时洗扫，保持清洁卫生。
      14. 重视患者的思想工作，对其治疗、生活、饮食、护理等各方面的问题及时了解并设法解决。
   3. 住院规则：
      1. 住院患者应遵守住院规则，听从医护人员的指导，与医护人员密切合作，服从治疗和护理，安心休养。
      2. 住院患者应遵守病房作息时间，保持室内外环境整洁与安静，不随地吐痰，不在室内吸烟和喧哗。
      3. 住院患者的饮食须遵照医师的决定，不能随意更改；院外送进的食物，须经医师或护士同意后方可食用。
      4. 住院患者不得自行邀请院外医师诊治，不得向医师要求不必要的治疗或指名要药，也不得随意到院外购药服用。
      5. 住院患者未经许可不得进入诊疗场所；不得翻阅病案及其他有关医疗记录。
      6. 住院患者不得随意外出或在院外住宿，如有特殊情况须经医师批准办理请假手续后，方可离开。
      7. 住院患者应爱护公共财物，如有损坏须按价赔偿。
      8. 住院患者可以携带必须之生活用品，其他物品不得带入。贵重财物自行保管，严防遗失。
      9. 为避免交叉感染患者不得乱串病房或自行调换床位，非探视时间不许会客。
      10. 住院患者可随时对医院工作提出意见，帮助病区改进工作。
      11. 患者如有不遵守院规或违反纪律者，应给予劝阻教育，必要时应通知有关部门处理。
6. **流程：**无
7. **相关文件**：
   1. 《国家卫生健康委办公厅关于进一步加强医疗机构护理工作的通知》（国卫办医发〔2020〕11号）
   2. 《全国护理事业发展规划（2021-2025年）》（国卫医发（2022）15号
8. **使用表单：**无
9. **修订记录**：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **版本** | **修订内容/原因** | **修订日期** |
|  |  |  |

获经批准：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 签署日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_