

2.3.1 严密监测箱温、体温、及病情 光照治疗中的患儿体温要控制在 36.7~37.3℃的中性温度^[2],每 2~4 小时测量体温 1 次,根据患儿体温调节箱温。发热是光照治疗最常见的不良反应之一,当患儿在光疗过程中有发热时,应暂停蓝光,待体温正常后再继续开灯照射。加强巡视,有出现抽搐、嗜睡及青紫者应及时采取抢救措施,必要时中断光疗。

2.3.2 保证足够的水分及能量 患儿光疗前后均称体质量,由于在光疗时患儿易哭吵、出汗,不显性失水增加约 40%^[3],而且,由于光照治疗分解产物经肠道排出时刺激肠壁,引起稀便,使水分丧失更多。每班准确记录出入量及大小便次数、性状。以便观察光疗过程中补充足够的水分。在光照治疗过程中进食不佳者,应及时给予静脉输液,以保证水分及能量的供给。

2.3.3 加强皮肤护理 防止皮肤破损及新生儿臀红,入光疗箱前要剪短患儿指甲,防止哭闹时抓破皮肤。箱内四周用布类与周围箱壁隔好,以免患儿撞到箱内硬物而损伤皮肤。用深色不透光的眼罩遮盖患儿眼睛,妥善固定。患儿会阴部用尿片遮好,特别是男婴,要注意保护睾丸。另外,新生儿在光照治疗中,分解产物经肠道排出刺激肠壁,引起稀便及排便次数增多,排出的粪便及尿液产生氨类物质,对新生儿皮肤刺激较大,易引起臀红发生。故光照治疗的新生儿除勤换尿片外,还需用抗感染治疗、润滑皮肤的物质保护其臀部皮肤。

2.3.4 预防呕吐,防止窒息 新生儿的胃呈水平位,且吞咽时,咽一食管括约肌不关闭,食管不蠕动,食管下部括约肌不关闭,易发生溢乳^[4]。故在护理上要采取防止新生儿呕吐引起窒息的措施。喂患儿进食时采取 45°,喂食的速度不能太快,进食后 30 min 内给予头部稍抬高,用柔软布类固定患儿右背部使其呈右侧卧位。这样,使奶汁尽快进入十二指肠,减少奶汁在胃内过长时间的停留及刺激,而且此体位在新生儿发生呕吐时,奶汁易吐出口腔外。如患儿在哭吵中,因吸入过多的空气而暂不喂食,否则容易引起呕吐。患儿哭吵烦躁时,护理人员应给予皮肤抚触,尽量使其安静后才喂食,以达到防止呕吐的目的。

2.3.5 安抚及体位的护理 患儿因与母亲分离,进入一个陌生环境,恐惧不安,躁动哭闹,护理人员可用手掌抚触患儿头部、背部、腹部、四肢,手法由重至轻,并配以轻柔的语言,使之慢慢安静,使光疗得以继续进行。抚触能使新生儿产生愉悦的心情,安静,少哭闹,有利于生长发育^[5]。长时间单一卧位,可

增加新生儿的不适,甚至可造成头颅畸形。因此,必须每 2~4 h 翻身 1 次,左、右侧卧位、俯卧位交替,使患儿胸背部轮流接受照射,保持舒适体位,使皮肤最大面积接受蓝光照射。

2.4.6 预防感染 新生儿免疫力低下,易受其他细菌感染。因此,在光照治疗中预防感染工作十分重要。护理人员在接触患儿前后要洗手,有上呼吸道感染者尽量不接触患儿,必须接触者需戴好口罩。注意做好新生儿臀部、脐部护理,防止皮肤破损后细菌侵入引起感染。进行光照治疗时光疗箱要清洁,并做常规消毒。光疗箱内湿化器的水箱均使用灭菌蒸馏水,尽量使用一次性眼罩。

2.4.7 光疗后的护理 光疗结束后应再次洗澡或温水擦浴,并检查全身有无破皮及炎症,继续观察皮肤黄疸有无反跳现象。停用蓝光箱后,做好终末消毒,在登记本上记录光疗结束时间。

3 讨 论

高胆红素血症是新生儿期常见的疾病,病因复杂,病情发展快,但是许多患儿家长对该病缺乏正确的认识,未能引起应有的重视,患儿若得不到及时正确的治疗和护理,必然延迟患儿的康复,甚至发生严重的并发症。光疗是利用胆红素能吸收蓝光的原理,通过蓝光照射,加速氧化分解游离胆红素,改变胆红素的清除和排泄途径。从而达到降低胆红素的目的。光疗具有安全、方便、疗效好、见效快的特点,但也有其副作用,所以在光疗过程中,护士必须要做到规范操作,精心护理,勤巡视,发现问题及时处理,做好各项护理记录,重视患儿家长的心理护理,增进医护患之间的相互信任,促使患儿早日康复。

参考文献

[1] 王秀铭. 新生儿高胆红素血症的护理体会[J]. 中国医药卫生, 2006, 7(11): 55.

[2] 金汉珍, 黄德珉, 官希吉. 实用新生儿学[M]. 2 版. 北京: 人民卫生出版社, 1997: 247-251.

[3] 曹玲. 新生儿高胆红素血症的护理[J]. 国际医药卫生导报, 2004, 10(1): 80.

[4] 薛辛东. 儿科学[M]. 北京: 人民卫生出版社, 2005: 8.

[5] 胡红霞. 新生儿黄疸光疗的舒适护理[J]. 中华现代护理学杂志, 2005, 3(5): 11.

(收稿日期: 2011-05-22)

五星护士评选活动促进护理服务质量改进

吴永珍(重庆市綦江县人民医院泌尿科 401420)

【摘要】 目的 探讨如何持续改进护理服务质量。**方法** 按“五星护士”评选标准,结合护理服务满意度、科室综合满意度,对评选出的“五星护士”进行物质奖励并授予“五星护士”胸牌。**结果** 护理不良事件从 38 件降到 16 件,护理纠纷投诉事件从 9 件降到 5 件,全院 19 个临床科室护理服务满意度均达 90% 以上。**结论** 通过提高护理人员整体素质,提高护理服务质量,营造良好护理团队,增进护患关系,进一步深化以人为本的优质护理服务,綦江县人民医院护理服务质量得到持续改进。

【关键词】 五星护士; 护理服务质量; 优质服务; 患者满意度

DOI: 10.3969/j. issn. 1672-9455. 2011. 19. 064 文献标志码: B 文章编号: 1672-9455(2011)19-2408-02

21 世纪是一个服务质量的世纪,在医疗市场竞争日以激烈的条件下,医院能否完善基础管理,提高工作质量与服务质

量,以优质服务、良好的信誉赢得患者的信赖,是医院生存与发展的前提条件^[1]。为不断提高护理服务质量,进一步深化优质

护理服务工作内涵,充分发挥护理人员的主观能动性,提升患者满意度,构建和谐护患关系,按照《卫生部关于加强医院临床护理工作的通知》等文件精神,结合医院实际情况,本院于 2010 年开展“五星护士”评选活动,通过一年多的活动实践,有效地推动了护理服务质量的提高。

1 资料与方法

1.1 调查对象 全院 19 个临床科室的护理人员。

1.2 方法

1.2.1 医院成立以业务院长为组长,护理部主任为副组长,护理质量控制成员为组员的“五星护士”考评领导小组,负责拟定评选标准、细则,组织评选活动,实施奖励措施。

1.2.2 各科室成立由护士长、骨干护士、质控护士组成的“五星护士”评选小组,组织学习标准,按科室护士总人数的 10% 自评推荐,上报考评领导小组。

1.2.3 设计评选表。由考评领导小组拟定“五星护士”考评表。包括护理质量安全星、护理技能星、优质服务满意星、劳动纪律星、医护协作满意星。

1.2.3.1 护理质量安全星。主要评价护理工作质量,包括遵守落实核心制度,认真履行岗位职责;严格遵守各项护理操作常规、诊疗规范;能准确及时执行医嘱;护理记录准确、及时、真实、完善。

1.2.3.2 护理技能星。主要评价护理人员的专业知识和技能操作水平,根据组织的护理查房及业务学习水平、整体护理交班质量、专科三基理论及操作技能考评成绩,总评成绩在 90 分以上有资格参加“五星护士”评选。

1.2.3.3 优质服务满意星。主要评价护理人员的服务态度,护理服务满意度、科室综合满意度,均达 90% 及以上,本单位护理人员有资格参与“五星级护士”评选。

1.2.3.4 劳动纪律星。主要评价护理人员遵守院科各项规章制度情况,有违章违纪现象一票否决。

1.2.3.5 医护协作满意星。由医生对本单元护理人员医护之间协作能力进行综合评价,包括执行医嘱及时、准确;患者出现病情变化发现并通知医生及时;抢救患者有条不紊。

1.2.4 采取护理部考评、医生、患者评价相结合的动态考核办法,考评公开、公平、公正。

1.2.5 护理部、患者服务中心,每月在各临床科室随机抽查 10 名(住院 3 d 以上)患者为调查对象,按“护理服务满意度调查表”的内容分别进行护理服务满意度、科室综合满意度调查。

1.2.6 统计各科室各项护理服务满意度及科室综合满意度,未达 90% 及以上实行一票否决。

1.2.7 评为“五星护士”者,由院级下文表彰,颁发 500 元奖金,佩戴“五星(★★★★★)护士”胸牌。作为年度考核、评选先进、进修和晋升专业技术职务等重要参考依据。如半年期间内发生护理差错事故、违反医德医风、患者投诉事件经查属实护士责任,立即取消“五星护士”资格。

2 结 果

2.1 全院综合满意度由 89.5% 提高到 93.8%。护理服务满意度由以前的部分科室达 90% 到全院 19 个临床科室均达 90% 及以上。

2.2 护理部统计,2010 年与 2009 年同期对比全院护理不良

事件从 38 件降到 16 件。护理纠纷投诉事件从 9 件降到 5 件。院长公开信箱表扬护理人员的感谢信从 32 封增加到 66 封。

3 讨 论

3.1 提高护理人员整体素质。护理人员占医院总人数的 30%,处在临床服务的前哨,人员的素质直接影响医院的形象。通过“五星护士”量化考评,把服务态度、质量、能力、纪律等软指标转化为硬指标,使护理人员看到自己的差距和不足,相互间形成一种你追我赶,人人争当“五星护士”的良好局面。准确提出护理诊断,及时采取护理措施,根据病情进行健康教育,护士的专科知识水平及专科技能普遍提高。

3.2 提高护理质量。护理质量是医院护理质量管理的核心,是在医疗市场竞争中立于不败之地的关键。“五星护士”真正做好护士长的好帮手,在各自科室充分发挥榜样作用,激发其他护士的主观能动性^[2]。护理不良事件明显减少,护理文书书写更规范、及时、完善、准确。护理质量明显提高。

3.3 进一步深化以人为本的优质护理服务,增进护患关系。通过“五星护士”评选活动的激励机制,更新护士服务观念,领会优质护理服务内涵,改变护士工作作风,把“五主动”(主动介绍、主动宣传、主动沟通、主动进行健康宣教、主动解答患者疑问)、“五个一”(一次详细入院介绍、一张整洁床铺、一声问候、一个微笑、一张医患连心卡)优质服务内容贯穿落实到病员住院康复的全过程。在医院和病房营造一种充人情味的、温馨、便捷,以关心患者、尊重患者、以患者利益和需要为中心的人文环境。使以人为本的优质护理服务得到真正体现。因护理服务引发的纠纷投诉明显减少。

3.4 营造良好护理团队,团队氛围更加浓厚。“五星护士”评选以患者满意度必须达 90% 或以上为一硬性指标,各科室为提高本科室护理服务满意度,从引导教育为抓手,团队学习文明用语、礼仪培训、三基专科技能训练及召开公休会等活动,强化护士主动服务意识,激发工作热情,在科内形成一种团结协作、互帮互助、共同进步的良好氛围。

3.5 护理管理模式更加科学化。“五星护士”是本院对护理人员量化考核、动态评价、评优、评先管理的新举措,极大地调动护理人员的积极性,使护理人员更有职业成就感,让患者的满意与否、护理工作的优劣与护士的切身利益挂钩;护士的工作质量、住院患者的满意度与护士长的业绩挂钩。这种分层管理,逐级负责,责任落实到人的科学管理模式,可达到责任与利益统一的目的。

总之,通过开展“五星护士”评选活动切实转变护理人员服务观念,形成一套规范的护理服务行为,建立提高护理服务质量的长效机制,真正体现以人为本的优质护理服务,整体提升护理队伍的社会形象。

参考文献

- [1] 罗小南,冯伟.综合服务满意度调查方法及内容研究[J].中国卫生事业管理,2000,16(10):596.
- [2] 董瑞馨.优质护理服务质量管理存在的问题与对策[J].实用医药杂志,2011,28(4):339-341.