

1.4.3.2 护理措施 (1)密切观察患者体温变化,对术后体温高于 38℃应每 4 小时监测一次。(2)术后加强观察,注意患者血压、脉搏、呼吸、尿量、颜色和性状及尿液检查结果。(3)鼓励患者多饮水,可起到内冲刷的作用,也有利于感染的控制。(4)做好伤口引流管的护理,定时更换各引流袋,防止逆行感染。(5)导尿管堵塞时予以膀胱冲洗,肾造瘘管堵塞时予以低压冲洗。(6)防止倒流,指导患者引流管的自我护理。(7)术后根据医嘱及时应用抗生素抗感染。

1.4.4 预防眼部损伤的护理措施

1.4.4.1 循证 全麻患者眼睑未闭合,结膜长时间暴露于外界,导致角膜结膜炎。俯卧位放置不当可使眼部受压组织缺血、缺氧,由于视网膜内层对缺氧极为敏感,易造成视网膜细胞缺损。

1.4.4.2 护理措施 双眼结膜囊涂红霉素眼膏保护,并用切口贴覆盖住眼睛。俯卧位时头自然偏向一侧,一侧眼部至海绵头圈内,让眼眶眼球不受压,防止头圈移位。

2 结 果

27 例患者一次碎石成功,4 例经二次碎石。术后并发症出血 2 例,高热、寒战 1 例,球结膜水肿患者 1 例,并发症发生率为 12.9%,经精心护理,及时给予止血、抗炎、对症处理后,患者治愈出院,术后 4 周拔除双 J 管。

3 讨 论

循证护理将护理研究和护理实践有机地结合起来,使护理真正成为一门以研究为基础的专业,证明了护理对健康保健的独特贡献。循证护理以护理研究为依据,根据临床实践,制定指南,改变了临床护士以经验和直觉为主的习惯和行为。护理人员参与循证护理的重要性表现在 3 个方面:(1)鼓励护士参与医疗干预;(2)发现护理问题及解决问题的措施;(3)发展并

使用标准语言来描述问题、干预和结果。

通过将护理问题与循证护理有机地结合,可在医护合作问题上取得较好的效果。通过对 31 例经皮肾镜取石术患者实施循证护理方法,针对经皮肾镜碎石取石术可能发生的问题进行循证干预,不但促进了护理工作的主动性和护理水平的提高,而且有效地预防经皮肾镜术后并发症的发生。通过循证护理,提高了护理人员自身的护理知识、护理管理及护理技术,也体现了护理的艺术性、人文性,提高了患者对护理服务的满意度,促进了患者康复,节约了卫生资源。

参考文献

- [1] 何峰,蔡华戈,田生平. 微创经皮肾镜取石术治疗上尿路结石 80 例临床观察[J]. 临床和实验医学杂志, 2010, 9(13): 987-988.
- [2] 黄青青. 围术期危重患者低体温防治新概念[J]. 中国实用外科杂志, 2003, 3(23): 191-192.
- [3] 杨秀霞,李美清,罗桂元,等. 经皮肾镜取石术围术期低体温的观察及护理[J]. 当代护士:学术版, 2008, (2): 2-3.
- [4] 钟黎. 微创经皮肾镜碎石术后并发症的观察及护理[J]. 微创医学, 2009, 26(1): 91-92.
- [5] 张晓春,钱庆一. 经皮肾镜取石术的并发症及其处理[J]. 现代实用医学, 2007, 19(4): 262-263.
- [6] 葛成国,靳风烁,江军,等. 经皮肾镜/输尿管镜取石术中、术后感染性休克 15 例报告[J]. 中国微创外科杂志, 2011, 11(6): 551-556.

(收稿日期:2012-05-01)

开展优质护理服务示范病房的工作及效果

刘燕辉(重庆市荣昌县人民医院 402460)

【摘要】 目的 探讨开展优质护理服务示范病房的工作模式与效果。**方法** 培育优质服务理念、调整护理工作模式、落实基础护理、拓展专科护理内涵、强化健康指导。**结果** 通过创建优质护理服务示范病房,患者满意度由实施前的 94.8%提升到 98.7%,患者对健康知识的知晓率由实施前的 84.5%上升到 96.4%,患者呼叫率由实施前的 35%下降到 16%,无纠纷投诉发生。**结论** 开展优质护理服务示范病房可提高医疗质量,确保医疗安全,进一步强化护理人员对优质护理内涵的理解,提升住院患者满意率。

【关键词】 优质护理服务示范病房; 工作方法; 效果

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2012.17.078 文献标志码:B 文章编号:1672-9455(2012)17-2238-02

2010 年 3 月,本院根据《卫生部 2010 年“优质护理服务示范工程”活动方案》《卫生部关于加强医院临床护理工作的通知》等文件的要求,贯彻国家卫生部开展“优质护理服务示范工程”活动的安排与部署,积极开展以“夯实基础护理,提供满意服务”为主题的活动,旨在切实加强临床护理工作,改善护理服务,使护理工作真正“贴近患者、贴近临床、贴近社会”,从而提升患者和社会的满意度^[1]。本院确定 3 个科室为“优质护理服务示范病房”,自 2010 年 3 月以来,本院从培育优质服务理念、调整护理工作模式、落实基础护理、强化健康指导、完善绩效考核机制等方面进行了尝试,取得了较好的效果,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 本院开放床位 669 张,护士 246 名,床护比 1:0.37。开展优质护理服务示范的 3 个病房开放床位 244 张,护士 102 名,床护比 1:0.42。护士年龄 18~44 岁,平均年

龄 26 岁;职称:副主任护师 1 名,主管护士 8 名,护士 26 名,护士 77 名;学历:中专 34 名,大专 56 名,本科 12 名。

1.2 方法

1.2.1 培育优质服务理念。 全员动员、统一思想、转变观念、积极参与。具体做法:(1)实施人文关怀。组织护理人员以“患者为中心、理解人、尊重人和以护理质量安全为核心”为主题进行多角度讨论,积极引导使其将“心与心相连,心与心交融”的优质服务理念融入于护理工作的每个环节。(2)换位思考,引导护理人员多从患者的角度去思考问题,使患者的需要最大限度地得到满足。(3)转变服务理念。变被动服务为主动服务,要求各班护理人员耐心观察并主动询问患者感受与需求,切实为患者解决实际困难,真正体现优质服务。

1.2.2 调整护理工作模式,保障基础护理落到实处

1.2.2.1 病区实行“负责制”管理。 每名责任护士分管 8~10

例康复期患者,普通患者4~6例,危重及手术患者2~4例,负责完成分管患者的各种治疗给药、病情观察记录、基础护理以及健康指导等工作,这样护理人员既了解病情,又掌握了治疗原则和护理要点。

1.2.2.2 实行弹性排班,加强晨晚间护理。安排专门护理人员负责患者晨晚间护理,协助中夜班护理人员完成早晨、晚间基础护理工作,协助无生活自理能力和部分生活自理的患者做好基础护理工作,满足患者个体化需要。

1.2.2.3 降低呼叫器鸣响频率。护理人员按照输血量与输液速度的不同,在预计添加液体的时间段前,主动巡视病房及时添加液体,可随时发现并排除输液故障等治疗过程中存在的问题,及时做好危重患者的病情观察,增加患者的安全感与认同感,确保护理质量,最大限度规避护理风险。

1.2.2.4 护士长查房。每个病区的护士长每天利用早晨上班、上午下班和下午上、下班前的4个时间段,常规进行一次系统查房,了解和掌握每位住院患者的情况和需求,检查和督查临床护理和护理服务质量,以及对危重患者基础护理、安全防范措施落实等工作进行督导,对存在的问题及时反馈并进行整改追踪。

1.2.3 做好细节护理,提供感动服务。本院制作了各种标志牌、温馨提示语、安全小警示、“50句礼貌用语和50条巡视内容”小卡片等,方便就医、保证安全,标志和提示语上配有《住院指南》和各具专科特色的《健康教育处方》。“50句礼貌用语和50条巡视内容”小卡片放在护士服的兜中,随时可以拿出来学以致用。病区便民袋内物品齐全、应有尽有,细化基础护理服务项目,把以前由家属干的活由护士承担过来。从整体床单元到基础护理,从避免护理并发症发生到病情观察等,均有质量标准、操作流程,确保落到实处。

1.2.4 强化培训,考核不流于形式。针对护士年轻化,本院坚持以用为本,以岗位需求为导向,加强护士的培训工作,制定考试考核末尾轮岗制,定期对护理人员进行理论及操作考核,护理人员主动学习钻研业务知识的积极性和工作主动性得到了加强,提高了护士队伍的专业技术能力。

1.2.5 整体提升护理团队的专业性,拓展专科护理内涵,提升护理服务质量。提供“五个一和一个多”服务,即一声问候、一个微笑、一张整洁的床铺、一次住院的常识卡、一张咨询连心卡和多次详细的入院介绍;在工作中通过主动巡视病房、主动与患者沟通、主动观察病情、主动进行健康指导、主动解答疑问来实现“五个主动”的用心工作;并且明确提出“六个规范”和“三个到位”即迎接患者规范、礼仪着装规范、医嘱执行规范、技术操作规范、送别出院规范和基础护理到位、观察病情到位、安全管理到位。

1.2.6 强化健康指导,促进患者康复。本院对心血管等专科常见病、多发病的早期预防、疾病健康指导等内容进行分类整理,护理人员参照其作为宣教的第一手资料,充分利用住院患者交流会为患者进行宣教强化,护士长定期对患者掌握情况进行评估,逐步提高健康教育知晓率与覆盖率,使患者真正受益。

1.2.7 建立后勤保障机制。为确保优质护理服务示范病房创建成功,本院建立了部门联动机制(行政、医疗、后勤、医技)。从五方面确保联动机制运行通畅:(1)一切围绕临床转。后勤支持系统做到药品、物品、器械等下收下送,专门人员负责病区标本送检、患者陪检,检验科把报告单发到各病房,保证了“把时间还给护士,把护士还给患者”。(2)维修常态化。维修工人每天主动到病房检修,及时主动发现问题,确保各项仪器设备正常运行,为护理安全提供保障。(3)应急维修规范化。维修

人员除定期检修外,还实行值班制,出现应急问题在10 min内解决。

1.2.8 完善绩效考核,充分调动护士积极性,体现多劳多得的分配原则。本院细化量化了护理工作考核方案。量化考核指标包括完成基础护理服务项目的次数,班次工作强度,夜班、出勤、个人考核、工作量、节假日上岗、承担质控情况、服务态度等给予计分,从当月绩效总额中提取部分金额作为量化资金,最大限度地提高了护理人员的积极性。

2 结 果

2.1 提高了住院患者对护理人员的工作满意度。自开展优质护理服务示范病房以来,护理人员主动服务意识明显增强,入院时热情接待,对患者基础护理服务明显增强(必须生活护理,如订餐、翻身、叩背、洗头、泡脚等),护患关系更加和谐,住院患者满意度由实施前94.8%上升到98.7%。

2.2 提高了患者对健康知识的知晓率。实施活动以来,护理人员主动为患者提供健康指导的意识明显增强,重视与患者之间的互动和个体化的健康指导,患者熟悉入院须知、便民服务措施、熟知主管护士、药物性能、饮食要求、安全防范等内容,3个科室患者对健康知识的知晓率由实施前的84.5%上升到96.4%。

2.3 降低患者的呼叫率。实施活动以来,护理人员主动到病员身边服务意识明显增强,尤其加强了危重、年老体弱、生活不能自理患者的巡视,使3个科室病员呼叫率由实施前的41%下降到16%。

2.4 降低住院患者投诉率。自优质护理服务示范病房活动开展以来,3个科室的住院患者投诉率为0%。

3 讨 论

3.1 开展优质护理服务示范病房的重要性。开展优质护理服务内涵是深化“以患者为中心”的服务理念,提供满意服务。各级医院根据自己的具体情况,采取相应措施,为患者提供优质、安全、温馨、有效的护理服务,不断满足患者需求,具有十分重要意义。

3.2 贴近患者的优质护理有利于提升护理工作质量。优质护理服务是从患者入院到出院为其提供全程化、全面化、专业化的服务,满足患者的基本需求,是深化优质护理的有效途径^[2]。从创建优质护理服务示范病房的效果可以看出,通过实施优质护理服务后,住院患者满意度由实施前94.8%上升到98.7%,患者对健康知识的知晓率由实施前的84.5%上升到96.4%,住院患者投诉率为0%,护理质量明显提高。由此可见,创优质护理示范病房,通过培育优质护理服务理念、建立良好的激励机制,激发了护理人员的工作热情,真正从患者的需求出发,为患者提供满意的服务。

开展“优质护理服务示范病房”,既是一个全方位、系统性工程,又是一个改进护理工作、提高护理质量、深化基础护理、带动专业发展的新机遇;同时,更是一个提高患者和家属期望值、实现满意服务、感动服务的有效途径,这是优质护理服务的最高境界,也是护理人员实现自身价值的充分体现。

参考文献

- [1] 郭燕红. 适应形势锐意进取促使护理工作可持续发展[J]. 护理管理杂志, 2010, 10(5): 305-307.
- [2] 陈湘玉. 传承护理专业发展进程, 开展“优质护理服务示范工程”[J]. 护理管理杂志, 2010, 10(5): 312-313.