

开展优质护理服务示范病房的方法与体会

刘 琼(重庆市黔江区黔江中心医院普外科 409000)

【关键词】 优质护理服务; 示范病房; 方法; 体会

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2012.24.080 文献标志码:B 文章编号:1672-9455(2012)24-3168-01

2010 年以来,全国各级医院先后贯彻国家卫生部开展“优质护理服务示范工程”活动的部署,积极开展以“夯实基础护理,提高满意服务”为主题的活动,旨在切实加强临床护理工作,改善护理服务,使护理工作更“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]。自 2010 年以来本科室从培育优质护理服务理念、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,现总结如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 本科室开放床位 80 张,护士 22 名,床护比为 1:0.28。护士年龄 18~50 岁,平均 23 岁;职称:副主任护师 1 名,主管护师 2 名,护师 6 名,护士 13 名。学历:中专 7 名,大专 12 名,本科 3 名。

1.2 方法

1.2.1 培育优质护理服务理念 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。要求护理人员转变观念,明确开展优质护理服务活动的目的、意义,转变服务意识,改善服务,提高满意度,真正体现优质服务^[2]。

1.2.2 调整护理工作模式

1.2.2.1 加强基础护理 按级别护理服务要求,认真做好基础护理,专人负责晨晚间护理质量,巡视病房时随时清理病房,保持病房的清洁、整齐。对生活不能自理的患者,指导并协助家属给患者洗脸、洗头、翻身、擦澡、修剪指甲、剃胡须。

1.2.2.2 实行“责任制”管理 病区实行分组管理,责任包干。将病房分成 3 个大组,设 3 个专业组长。专业组长协助护士长督促、检查患者基础护理落实情况,健康教育是否落实到位,与患者沟通交流情况等。每天及时了解患者需求。每组分管 20~30 个患者,每名责任护士分管 3~6 个患者,负责认真落实入院宣教,向患者介绍病房环境、便民设施,认识主管医生、介绍主管护士,进行陪护制度、安全防范知识宣教,以减轻患者对医院的陌生感、恐惧感。做好患者的各种治疗、护理以及健康指导工作,这样护理人员既了解病情,又掌握了治疗、护理要点^[3]。

1.2.2.3 实行弹性排班 根据患者病情、工作量弹性排班,切实满足患者实际需求。除排高年资值班外,在手术、重患者多的情况下加强中班、夜班力量,保证了护理质量和患者的安全。

1.2.2.4 降低呼叫器鸣响频次 护理人员根据患者输液量和输液速度的不同,预估好时间,加强巡视,及时更换液体、拔针,增加患者认同感,确保护理质量。

1.2.2.5 强化护士长督导 护士长每日 2 次对危重患者基础护理、安全防范措施等工作进行督导,对存在问题及时反馈并进行整改追踪^[4]。

1.2.3 拓展专科护理内涵,提升护理质量 优良的服务加精

湛的技术才是真正优质的护理,二者缺一不可。护理部要加强“三基”培训,定期对护士进行理论和操作考试,开展操作技能比赛及知识竞赛,提高学习的趣味性及参与性。

1.2.4 强化健康指导,健康宣教落实到位 要求管床护士熟练掌握患者“十知道”,了解患者病情的动态变化,分阶段进行健康宣教,如术前需要做哪些检查、检查的目的、需要做哪些准备,手术或治疗方法,术后需留置管道的观察、保护方法,所用药物的作用,术后康复指导等。使患者在住院期间对疾病的治疗、护理有全面地了解^[5]。

1.2.5 完善绩效考核 要完善绩效考核,充分调动护士工作积极性,体现多劳多得的分配原则。在工作中对护士给予人性化关怀,了解个人的感受,对提出的合理要求尽量满足。

2 结 果

开展优质护理服务示范病房后,病房护理服务水平大大提高,患者满意度和配合度也随之上升。通过创造优质护理服务示范病房,患者的满意率由实施前的 89% 上升到 96%,患者对健康知识的知晓率从实施前的 85% 上升到 94%,患者的呼叫率由实施前的 30% 下降到 10%,住院人数由实施前的 90% 上升到 95%,患者对责任护士的认识率由实施前的 95% 上升到 100%。至优质护理服务开展以来未发生 1 例纠纷或投诉。

3 讨 论

本科室开展优质护理服务病房后,病房变得整齐卫生,患者陪护比例大大降低,不乏患者称赞本病房护士、感谢护士的声音。护理人员主动工作意识和工作方式也发生了改变,工作积极性得到了很大提高。但还有许多不足之处,仍需继续努力。开展优质护理服务示范病房既是一个全方位、系统性的工程,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。通过开展优质护理服务工作,从而达到“患者满意、政府满意、社会满意”的目标。

参考文献

- [1] 桂慧华,骆秋芳.特需病房护理服务文化的应用[J].护理学杂志,2007,22(7):62-63.
- [2] 刘庆素,安秀艳.不同人群优质护理观点调查[J].护理管理杂志,2007,7(6):21-23.
- [3] 郭燕红.适应形势 锐意进取 促进护理工作可持续发展[J].护理管理杂志,2010,10(5):305-307.
- [4] 卫生部关于加强医院临床护理工作的通知[S].卫政发[2010]7 号.
- [5] 卫生部 2010 年“优质护理服务示范工程”活动方案[S].2010.

(收稿日期:2012-06-11)