

肿瘤科护理中的优质服务探索

陈国萍(江苏省泰州市人民医院血液科 225300)

【关键词】 优质服务; 护理质量; 肿瘤科

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2013.16.081 文献标志码:C 文章编号:1672-9455(2013)16-2197-01

当前医疗护理学科发展迅速,护理服务对象需求越来越高^[1]。2010 年全国护理工作启动了旨在使护理工作“贴近患者、贴近临床、贴近社会”和以“夯实基础护理,提供满意服务”为主题的“优质护理服务示范工程”活动^[2]。本科在护理部倡导的“创建优质服务”的工作思路引导下,不断地摸索创新护理服务的举措,在实践的过程中,根据及时的反馈结果,纠偏改错,不断完善。

1 更新理念,强化服务意识

肿瘤科收治的患者中以老年人居多,尽管近年来,在肿瘤的综合治疗方面已取得相应进展,通过治疗可以延长患者的生存时间,但患者往往承受着放疗、化疗所致的恶心、呕吐、骨髓抑制、形体改变等痛苦。由于治疗时间长、治疗费用高昂,使患者经济、精神负担加重,易出现焦虑、激怒、抑郁、恐惧、悲观、绝望等消极情绪,影响治疗和康复^[3]。结合本科室特点,把握此契机,确立护理理念和承诺。本科室理念:以人为本、个性化护理。承诺:优质服务患者,以爱心、同情心帮助患者,去除患者的各种烦恼和困难。

2 提高护理质量的举措

2.1 目标引领一切

质量是医院管理的核心^[4],随着医疗体制改革的不断深化,护理服务的内涵发生了深刻的变化。患者自我保护意识日益增强,客观上对医护人员的质量、效果、及时性、方便性提出了更高的要求。使患者尽可能在生理、心理上获得满足感和安全感,是护理服务的根本目标^[5]。本科室按照可行性和可操作性的原则,制定了具体的护理目标:护理措施到位,基础护理合格率为 100%,心理安抚覆盖率力争达到 100%,护理人员技术合格率达 100%,一针穿刺率为 95%。为了实现目标,特制定多形式、多层次的护理人员培训方案。组织护理人员学习新的文化理念,举办“优质服务示范科室活动”培训班,一是对所有护士进行竞争意识、团队协作和亲情服务的培训教育,二是强化“三基”训练和急救技能训练,通过常用护理操作培训,技能比武,应急模拟考试等提高护理人员的临床实践能力。另外,针对刚进科室的年轻护士,实行“一帮一”的导师配对制,个别指导,定期考核,及时纠正和发现不足,不断提高综合业务。

2.2 典型引导一片

病区设立意见箱、意见簿,每月不定时对患者进行座谈,征求患者意见,发放患者满意度调查表。根据患者的反馈,每月评选出一名护理明星进行表扬,并给予奖励。同时,根据患者对个别护士的投诉或抱怨,对其进行谈心、教育,通过各种正面与反面的典型案例,引导护士规范服务。再者,积极开展病区患者电话回访^[6],不仅提高了患者健康水平和对出院后医疗、护理及康复的健康管理,而且为创建优质人性化护理提供了很好的努力方向。

2.3 创新引航一生

2.3.1 创新体制,实行人性化的护理管理

一方面,对护理人员排班模式进行尝试性改革,根据病区不同时段护理工作量的变化,动态安排人力资源,合理安排班次,这种弹性排班制不仅

满足患者需求,而且改善了护理人员的超负荷工作状态。另一方面,完善监督机制。特聘请病区的部分患者或家属为护理质量监督员,定期召开护患沟通会,倾听患者心声,及时了解患者的需求和建议,不断改进护理工作。

2.3.2 创新载体,重视病区的文化建设

一个护理团队没有团队文化也就失去了团队自身特点和竞争力。护理文化是一种以调动护理人员的积极性、主动性与创造性为中心的新型护理管理模式,护理文化反映着医院的整体观念和文化素质^[7]。一方面,利用“五一二”国际护士节,“三八”妇女节等重大节日组织护理人员联欢会,主题演讲竞赛、知识竞赛、服务流程情景展示及学术报告会等活动,为护士建立起学习、交流及展示自己素质能力的平台。另一方面,努力营造亲情味十足的护理平台。比如针对肿瘤患者的心理状态,在科室里播放一些舒缓的音乐;每逢春节,重阳节等传统节日,医患人员会一起欢度,科室里挂上节日的灯笼、中国结等。这些都为实现优质服务提供了良好的保障。

在创建优质护理服务的活动中,人是决定因素,因此,护士要不断提高自己各方面的综合水平能力,从根本上提高护理服务质量,同时在实际工作中注重护理行为、从业精神、自身素质、心理疏导等^[8]。总之,通过开展创建优质服务示范病区,提高了护理质量,也增长了科室的经济效益,达到患者、政府、社会三满意。接下来会不断追求以患者为本的人性化护理,从细节做起,实施细致服务,满足患者个性化需求,使人性化护理不断升华。

参考文献

- [1] 王社芬,王建荣,李海燕,等. 我院建立护理规范服务培训基地的实践与效果[J]. 护理管理杂志,2009,9(3):54-55.
- [2] 中华人民共和国卫生部. 2010 年“优质护理服务示范工程”活动方案[Z]. 北京:中华人民共和国卫生部,2010.
- [3] 刘松茹,殷会琴,王平. 肿瘤患者化疗的护理[J]. 中国误诊学杂志,2010,10(8):1841-1842.
- [4] 方芙蓉. 量化考核在急诊科护理人员管理中的运用[J]. 护理研究,2008,22(2):166-167.
- [5] 许佩珍. 提倡感受型服务对改进护理服务质量的作用[J]. 护理实践与研究,2009,6(10):77-78.
- [6] 王建荣,皮红英,马燕兰,等. 新形势下医院优质护理服务体系的构建及其实践[J]. 解放军护理杂志,2010,27(16):1201-1203.
- [7] 苏毅. 浅谈医院护理文化建设[J]. 中国伤残医学,2009,17(2):114.
- [8] 贺利,汤婷. 优质护理服务示范病房护理管理模式转变临床研究[J]. 当代护士:综合版,2011,17(3):38-39.