

· 论 著 ·

# 开展优质护理服务实践与成效

惠菊芬, 潘文琴, 祝晶晶, 魏 萍, 尤明春

[摘要] 本文介绍了某医院通过转变服务理念, 改革临床护理工作模式; 加强服务培训, 提升临床护理服务意识; 强化服务责任, 规范临床护理服务制度; 改善服务环境, 提高护理服务成效, 达到夯实基础护理, 改进护理服务流程, 提升专科护理质量, 保证患者安全, 从而, 提高患者满意度, 和谐医患关系。

[关键词] 优质护理; 工作模式; 制度; 成效

[中图分类号] R823 [文献标志码] A [文章编号] 1672-271X(2013)01-0046-02

## Methods and effectiveness of quality nursing care

HUI Ju-fen, PAN Wen-qin, ZHU Jing-jing, WEI Ping, YOU Ming-chun. 455 Hospital of PLA, Shanghai 200052, China

[Abstract] We have adopted the following methods which contained changing the service concept and reforming the clinical care model, strengthening service training and enhancing the consciousness of clinical care services, strengthening service responsibility and standardizing clinical nursing care system, improving the service environment and enhancing the effectiveness of nursing services. The targets including the foundation care improving care service processes. Improving the quality of specialist care ensuring patient safety was achieved. Through these ways patient satisfaction continuously upgrade and doctor-patient relationship is more harmonious.

[Key words] quality nursing; care model; consciousness; system; effectiveness

2010 年国家卫生部开展创建“优质护理服务示范工程”, 我院积极贯彻落实, 把优质服务作为护士的天职和本分, 把制度承诺从墙上“请”下来, 让优质服务从文件中“走”出来, 通过夯实基础护理, 改进护理服务流程, 提升专科护理质量, 保证患者安全, 达到了提升患者满意度, 构建和谐医患关系的效果。现将实践与成效报告如下。

### 1 转变服务理念 改革临床护理工作模式

护理服务以患者需求为核心, 将服务模式转变为责任制整体护理, 使责任护士直接负责患者, 从简单地完成医嘱转变为注重人文关怀的整体护理, 亲情服务。实行分床到护, 责任到人。责任护士给患者提供从入院到出院的全程护理, 患者入院只要记住责任护士一张脸, 她就能为患者解决一切护理问题。护理工作经历了由原来强迫患者记住护士到现在患者能主动记住护士; 由原来强迫护士巡视病房, 到现在护士走在红灯呼叫之前, 想在患者需要之前, 做在患者开口之前<sup>[1]</sup>。真正做到了把护士站前移, 把护士还给患者。建立了润物细无声、“心中有入”的优质护理服务链<sup>[2]</sup>。

### 2 加强服务培训, 提高临床护理服务意识

一方面, 营造优质护理服务氛围。利用网络、宣传栏、院周会等多种形式宣传发动, 完善支持保障系统, 落实下收下送。组织全院医生学习国家卫生部分级护理标准, 规范分级护理, 促进优质护理服务的开展<sup>[3]</sup>。另一方面, 强化优质护理服务意识。安排护士长到国家卫生部“优质护理服务示范工程”重点联系医院跟班学习, 让护士长了解创建示范工程的目的和重要性, 帮助护士长转变服务理念, 提高管理能力。组织全院护理人员解读优质护理服务的内涵与价值, 学习卫生部《住院患者基础护理服务项目》、《基础护理工作规范》、《常用临床护理技术服务规范》<sup>[4]</sup>。开展基础护理知识和基础护理技能的专题讲座。通过多种形式的教育活动, 使全院护士充分领会开展创建示范工程活动精神, 提升服务意识<sup>[5]</sup>。

### 3 强化服务责任, 规范临床护理服务制度

一是夯实基础护理, 规范技术操作。活动开展后, 护士每天基础护理实实在在做在患者身上, 如洗头、剪指甲、足部护理、会阴护理、鼻饲、吸痰、头发护理等, 视患者如亲人。所有操作提前向患者及家属告知, 知情同意取得配合。在制定各项护理措施时

先考虑患者的感受及合作程度,杜绝了以往为完成工作任务而工作的模式。护士以专业的精神落实生活护理,如皮肤护理根据病情决定方案,擦身根据患者情况确定不同的水温<sup>[6]</sup>。护士以专业的精神提供亲情服务,如卧床患者大小便时不仅为患者安排必要的遮挡,还在便盆中放置少量温水,温暖便盆,让患者舒适。护士以专业的精神提供人性化服务,如手术患者麻醉后导尿<sup>[7]</sup>。患者来到医院真切感受到护理服务品质的不断提升。二是完善规章制度,开展礼仪服务。为扎实推进优质护理服务,我院不断完善护理规章制度,制订责任护士岗位职责和 workflow,编写《基础护理技术操作流程与规范》、《护理工作规范用语》、《护士服务礼仪指导手册》、《优质护理服务实用手册》等。在每个病房门口安装“用心相待、用爱守护”健康宣传栏,告知患者作息时间、出入院流程、检查化验流程;还有护患联系本,患者可将意见建议随时写在联系本上,责任护士或护士长及时反馈并给予解决<sup>[8]</sup>。公示责任护士、护士长的照片姓名,住院患者护理服务内容与标准,便于患者在住院期间对照标准,维护权益,在出院时评选“我心中的好护士”。科室每月、护理部每季评选服务标兵、技术标兵、安全标兵<sup>[9]</sup>。三是认真落实卫生部要求,简化护理文件书写,在多次修改的基础上,完成了“简化不缺重点,表格不失规范,有差异不忘制度”的护理文件书写样本,减少了护士用于书写的时间。做到了在简化书写的同时,使护士进一步明确专科护理记录的重要性,也为护士提供了更多的时间到患者床边沟通交流。

#### 4 改善服务环境,提升临床护理服务品质

2010 年有 4 个科室主动申请首批试点,到目前

已有 100% 的科室开展优质服务,各科室护理人力资源、新型护理用具和设备配置都有了很大的改善,护士心中有患者,患者身边有护士,护士能及时发现患者的病情变化,及时安排并陪伴患者进行各项检查,切实为患者解决问题。患者投诉、不良事件发生数明显降低;护士责任感、成就感以及患者满意度明显提高,表扬信和锦旗明显增多。自优质护理服务开展以来,收到护理工作表扬信、锦旗 97 人次,护士的职业价值感获得了认同,护士获得领导层更多的关注与肯定;护理服务范围更加宽泛,患者感动并感恩于护理,家属减轻了后顾之忧,医、护、患关系进一步和谐。

#### 【参考文献】

- [1] 陶小红,时维东. 护士角色重塑对开展优质护理服务活动的意义[J]. 东南国防医药,2012,14(2):166-167.
- [2] 周艳,王淑清,于继珍. 护士角色的回归与重塑[J]. 医学与社会,2010,23(12):13-15.
- [3] 韩蔚,吴益芬,樊慧红. 医院文化在创新护理服务中的应用[J]. 护士进修杂志,2009,24(19):1752-1753.
- [4] 林平冬,颜小润,郑溪水,等. “优质护理示范工程”的实践与思考[J]. 东南国防医药,2012,14(3):255-257.
- [5] 陈晓红. 对开展“优质护理示范工程”活动有关问题的思考[J]. 中国护理管理,2010,10(11):16-18.
- [6] 岑爱萍,李健,张颖. 护理标识在临床安全管理中的应用体会[J]. 东南国防医药,2011,13(6):548-549.
- [7] 王华勤. 浅谈护理服务中的细节护理[J]. 中国医疗前沿,2008,3(18):117.
- [8] 桂筱铃,叶爱琴,陈兰妹,等. 加强护理质量建设的几点思考[J]. 东南国防医药,2012,14(1):72-73.
- [9] 王晓妮,许月季,戴榕娟. 护士长岗位能力培训方法和效果[J]. 东南国防医药,2011,13(3):269-270.

(收稿日期:2012-09-27)

(本文编辑:史新中)

## 南京军区组织机动卫勤分队和骨干卫生装备 训练课目纲目与考评标准编修

近期,南京军区组织机动卫勤分队和骨干卫生装备训练课目纲目与考评标准编修,编修内容编修涵盖了军区预编抽组的全部在建机动卫勤分队,囊括了军区全部在用骨干卫生装备。以“战训一致、训考一致,立足大纲、发展大纲”为指导,课目纲目突出单装精准、要素集成、战救技术、批量伤员救治、勤务训练、连贯演练和信息主导等 7 个方面,共设置训练课目 101 个,其中新增 64 个。考评标准突出了“量化、细化、实用、管用”,共制定考评标准 47 项,完善了机动卫勤分队与骨干卫生装备训练考评体系,对于全面提高训练质量,发挥装备保障效能,推进军事斗争卫勤准备有着重要的现实意义。

(钟贵陵 钱疆)