

# 实施医院科室规范化护理管理的做法与体会

丁建成,李 健,张 颖

(解放军第 81 医院护理部,江苏南京 210002)

**[摘 要]** 医院护理部不断更新管理理念,从改善就医环境、完善制度职责、规范服务行为等细微之处入手,狠抓医院护理工作内涵建设,使科室规范化建设达到管理规范化、服务人性化、流程合理化、环境家庭化的标准。通过科室规范化建设,真正做到了“以优良的技术让病人放心、以优质的服务让病人称心、以优美的环境让病人舒心”。

**[关键词]** 医院;科室;护理;规范化

中图分类号: R473.82 文献标识码: B 文章编号: 1672-271X(2009)04-0356-03

为了进一步推进医院护理工作持续健康快速发展,护理部不断更新管理理念,从改善就医环境、完善制度职责、规范服务行为等细微之处入手,狠抓医院护理工作内涵建设。自 2007 年 11 月开展科室规范化建设活动,取得良好的效果。

## 1 方法与步骤

**1.1** 以党的“十七大”精神和科学发展观为指导,依据《军区医院综合绩效考评手册》为蓝本,以分部召开病区规范化建设现场会为载体,以江苏省医院标准化建设要求为基础,大力加强医院科室服务管理工作,不断探索并建立了科室优质服务模式,推出以人文关怀为主要内容的优质服务新举措。

**1.2** 科室规范化建设活动分组织试点、动员部署、组织实施、总结验收四个阶段。首先选择在肿瘤内科、普外科开展“以人为本,护理先行”,规范护理管理,优化护理服务流程,创建“优质服务示范病房”。制定《科室规范化建设护理工作考核细则》,2008 年 1 月召开动员大会,全面动员发动,统一思想,成立组织,在全院全面推广开展“科室规范化建设推广会活动”。2008 年 12 月依据实施计划组织对各病区开展规范化服务管理活动情况进行检查验收,总结表彰,评选先进和达标单位,建立长效服务管理机制和措施。

## 2 主要做法

**2.1** 加强规范化管理,构建“以病人为中心”的病区安全保障体系。在科室管理上,我们牢固树立四个“第一”(病人第一、质量第一、安全第一、服务第

一),强化五个意识(法律意识、责任意识、质量意识、风险意识),使护理安全制度化、标准化、规范化,切实为患者提供安全、方便、放心、满意的优质服务。

**2.1.1** 健全规章制度,规范服务行为。规章制度是护理人员从事临床护理活动的准则和标准,是要素质量管理的关键环节<sup>[1]</sup>。为了达到科室服务管理规范化,使各项工作有章可循,有记录可查,护理部结合实际工作情况,进一步修订和完善各级护理人员职责,制定科室规范建设护理考评细则(200 分)。指导科室根据情况修订完善专科医疗护理常规、各班工作流程、各项护理操作流程、护理紧急风险预案等并统一汇编成册,便于护士随时查询。

**2.1.2** 加强各工作室建设,布局合理、不留死角。遵循病房管理质量标准,对各工作室(办公室、治疗室、换药室、处置间等)配备的物品按要求统一规范放置,并严格执行医院科室感控要求。

**2.1.3** 健全护理质量监控管理体系,加强监控,持续质量改进。院级护理质量监控小组由护理部—科护士长—病区护士长组成;科室质量监控小组由护士长—责任组长—护士组成。护士长管理工作做到月有计划、周有重点。护士长一日五查,日点评、周讲评,每日护士长每日下班前对照评分标准进行自控评分,形成自我控制、互相监督、组织控制相结合的质量管理机制。

**2.1.4** 重视细节管理,张贴警示标识。即在各关键的流程中,均有患者识别准确性的具体措施,交接程序与记录文件。① 建立各种管道识别标示制度,严格管道交接,避免护理差错、事故的发生。② 对手

作者简介:丁建成(1953-),女,江苏南京人,本科,主任护师,从事护理管理工作。

术、神志不清、无自主能力的重症患者,在诊疗活动中使用“腕带”;在开水间、厕所使用、防滑”、“防烫伤”标识;跌倒高危险病人床边悬挂“防跌倒”标识;药物过敏试验阳性者床边悬挂过敏标识<sup>[2]</sup>。

## 2.2 推出以人文关怀为主要内容的优质服务新举措

2.2.1 实行首问负责制 当患者走进病区,无论问到哪位护士,该护士都要负责解释、协助患者解决问题,如不能解决,则需负责找到能解决的医护人员。

2.2.2 推行“五个第一”服务 说好第一句话,回答好第一个问题,安排好第一顿饭,留好第一个标本,扎好第一针。从简单的小事体现出医护人员对患者的关心,让每一个新入院患者都感觉到家的温馨。

2.2.3 推行“三多四心”活动 多问一句话、多做一件事、多读一本书;接待患者热心、护理工作细心、技术操作精心、健康教育耐心,不断提高医务人员能力素质,热忱为患者服务。

2.3 从满足患者的需求为目标 我们在科室环境改造上,重视医院环境与病人的情感交流,注重塑造良好的环境品质,主要进行五个方面的改造。

2.3.1 降低护士站的高度,拉近护士与患者距离。

2.3.2 在病区整体色调方面充分考虑病房的色调搭配,并以蓝天白云作为主色系,墙壁用装饰画进行装饰,并在病区外部走廊摆放了叶类花卉植物,营造了健康温馨、明亮整洁的就医环境。

2.3.3 着力于建设家庭化病房,规范病房物品摆放,注重每一个细节,塑造家庭化的住院氛围。为体现对患者的尊重,医院特别为患者制作了淡蓝色病床隔帘,住院患者都可根据需要拉上隔帘,保证了独立的私密性。卫生间为身体虚弱的病人专门配置了座浴凳、扶手,既让患者感到亲切温馨,又如在家一样方便。

2.3.4 实施租赁式被服,为病人提供宾馆式服务 为了让病人每天每日都用上清洁干净被服,我院与地方洗涤公司签订被服租赁合同,提供24小时随时随地从床垫、棉絮、床单、被套到病员服的清洗工作,如同入住宾馆一样方便。被褥颜色使用了淡绿色面料,并带有让人视觉效果特别平静、安宁的图案,病员服则选用淡蓝色面料,缩短病人从家庭到医院的心理、视觉和感受距离,体现了厚重的人文关怀。

2.3.5 在病区建立健康教育画板和护患沟通园地 在走廊的墙上,挂上我们精心制作的健康教育的展板;设立健康宣传员一名,建立健康俱乐部(乳癌

俱乐部、肝移植俱乐部、糖尿病俱乐部);在护患沟通园地,患者留下许多感言肺腑和心灵交流的感谢信已成为病区一大特色。

## 2.4 加强护理人文建设,缔造和谐护理氛围

2.4.1 组织学习医院服务礼仪文化,强化护士现代护理文化意识 编写《八一医院护士礼仪培训内容》、《八一医院护士服务用语》。制定礼仪培训计划,分批分层次对护理人员进行培训:一是安排理论讲课,内容语言沟通技巧、护士形象要求和职业要求。二是外请专业教授化妆技巧、服饰及头饰的搭配等。三是安排礼仪培训实践课,结合临床实例进行培训。

2.4.2 设计改进护士服饰 新的护士服全部采用职业套装,使护士整体形象显得更加典雅、大方、利索,更加方便护士操作。新的护士服色彩较为绚丽,带给患者轻松愉悦的感觉,使护士服也成为医院一道亮丽风景。

2.4.3 每月开展服务明星(微笑天使)评选活动<sup>[2]</sup>

为提高护士工作积极性,我们开展每月“护士之星”评选活动,把每位护士的照片及简介公示上墙,每月底发放评选表给病人及家属,让他们评选出心目中最优秀的护士,被评选出护士照片贴在醒目位置。

2.4.4 开展护士礼仪竞赛活动 利用“5.12”护士节期间掀起学礼仪、讲素养的活动月,组织寓教于乐的节日晚会。

## 3 效果与体会

在开展医院科室服务规范化管理活动中,一是加强医院为临床一线保障服务力度,减轻临床事务性工作,把更多时间用于为患者服务上。通过学习尝试社会化保障,采用租赁床单元模式,既可保证床单元所有物品脏了立即更换卫生要求,又把护士从被服管理工作中解脱出来。二是有利于提升了科室的管理水平。通过规范服务工作流程,修订规章制度,使科主任、护士长从不会管理到管理规范化、制度化,提高其管理水平。三是规范科室管理工作,促进了医院整体环境的改善。改变过去以医务人员为中心的科室管理形式,真正做到以患者为中心,受到患者的高度评价,也带来了社会 and 经济效益双丰收。四是通过科室规范化建设,真正做到了“以优良的技术让病人放心、以优质的服务让病人称心、以优美的环境让病人舒心”。

## 参考文献

[1] 谈文娟,王伯霞,柳文清.运用现代质量管理理念推动护理质

[1] 量持续改进[J]. 齐鲁护理杂志,2005,11(2):173-174.

[2] 赵玉兰.急诊科实施规范化护理管理探讨[J]. 中华腹部疾病杂志,2004,4(8): 597-598 .

[3] 郭进霞,孙玉卿.优质服务示范病房的建立与实施[J]. 中国保健杂志,2005,13(24):110-111.

[4] 谢海英,李 妮,叶丽明.“星级护士”两种评选方法的效果与体会[J]. 护理管理杂志,2006,6(1): 52-53.

[5] 王治淮,顾正航.建设规范化护理服务病房的做法[J]. 中国农村卫生事业管理,2006,26(6): 49.

[6] 陈向荣,邓胜平,王 红.提高基础护理质量的实践与效果[J]. 护理管理杂志,2007,7(1): 39-40.

(收稿日期:2009-05-09)

(本文编辑:潘雪飞)

# 老干部网络家庭病房护理模式的实践与效果

惠菊芬,肖 燕  
(解放军第 455 医院,上海 200052)

**[摘 要]** 目的 探索信息化技术支持下的老干部网络家庭病房护理模式。方法 ①建立“三位一体”的医疗保健网络服务体系,开设网络家庭病房;②明确护士职责,落实网络病房查房制度,实现护理与网络病房患者的“无缝隙连接”;③举办网络视频健康讲座、心理咨询,“零距离”有针对性的为老干部排忧解难;④药房前置干休所,随时满足老干部用药需求。结果 护理服务领域得到拓展和延伸;护理服务内涵得到挖掘;护理服务模式得到创新;医疗资源利用效率得到提高。结论 建立网络家庭病房,院所捆绑,实现全天候、全流程、全方位、全过程、零距离的医疗服务宗旨。  
**[关键词]** 网络;护理模式;老干部;家庭病房

中图分类号: R473.2 文献标识码: B 文章编号: 1672-271X(2009)04-0358-03

为适应新时期我军卫生事业发展,创新服务模式,改革服务流程,拓展服务渠道,满足老干部医疗卫生保健需求,我院依托军卫一号信息系统和宽带,虚拟网络技术,构建了军队区域卫生网络信息平台,为老干部提供医疗服务保障<sup>[1]</sup>。

## 1 创新背景

依托军卫一号工程,以功能模块化,数据网格化,挖掘可视化,追溯实时化,直报自动化为指导思想<sup>[2]</sup>;以五网(军事综合信息网、军卫 2 号网、宽带网、无线网、局域网)一体为手段,构建医院与干休所的区域卫生网络医学服务平台。2008 年 6 月我院获批“全军网络医学中心”。在医院建立网络医学科,设置网络门诊、网络病房医护工作站。干休所设置网络门诊室和网络病房。网络医学科设置:科主任、护士长、主治医师、护士、临床药师及工程师各 1 名;干休所在网络门诊室和网络病房分别配备 1~2 名医护人员。开展医院与干休所之间网络门诊、网络病房、网络心理咨询等工作,形成以医院为主、家庭、干休所卫生所“三位一体”的医疗保健网络服

务系统。为实现全过程、全方位、全天候、全流程、零距离的医疗服务宗旨,探索网络医学护理模式显得非常迫切。

## 2 网络病房工作模式

- 2.1 床位设置 原则上靠近体系医院的干休所设 2~3 张网络病床,远离体系医院的干休所设 4~5 张网络病床,医院管理的网络病床数不超过本院老干部病床展开数的 50%。
- 2.2 入院收治 凡需收住网络病房的患者,由干休所向医院网络病房医护工作站提出申请。医院网络病房医生根据老干部病情确定是否收住,需收住的及时通知网络科护士办理网上入院手续。入住网络病房后,由干休所网络病房医生按照要求书写入院记录、下达医嘱,医院网络病房医生审定后执行。病情许可出院;干休所医生提出,经网络医学科医生检查同意后书写出院小结。
- 2.3 护士职责 干休所护士职责:①办理网上入、出院手续;②执行日常医嘱及病情观察;③整理打印网络住院病案,及时归档。医院网络病房护士职责:

基金项目:全军医药卫生军事基金 A 类课题(06MA120)  
作者简介:惠菊芬(1963-),女,江苏无锡人,本科,副主任护师,从事护理管理工作。