

· 护理园地 ·

护理员专科化在优质护理服务中的探索实践

张玉琴¹, 严建芳², 刘 静²

〔摘要〕 目的 通过护理员专科化岗位设置,提高病房基础护理质量。**方法** 向社会招聘陪护公司,公司对护理员进行专业培训,经考核合格后,将护理员分配至医院骨科 4 个病区,在责任护士的指导下,专科从事生活护理。**结果** 经临床实践 2 年后,住院患者护理满意度由 93.2% 上升至 99.1%,陪护率由 96% 下降至 17%,护士与护理员收到表扬信 56 封。**结论** 骨科专科护理员岗位的设置,使患者的生活护理服务专科化,护士工作更专业化,有利于优质护理服务活动扎实有效开展。

〔关键词〕 护理员;优质护理;专科化

〔中图分类号〕 R197.32 **〔文献标志码〕** B doi:10.3969/j.issn.1672-271X.2014.02.031

2010 年全国、全军卫生系统开展了优质护理服务示范工程活动^[1]。为进一步加强医院临床护理工作,夯实基础护理,确保生活护理落实,总后卫生部《关于加强军队医院临床护理工作的通知》提出,逐步解决生活护理依赖伤病员家属或者家属自聘护工的问题,减轻部队和伤病员家庭的负担。在护士人力暂时不能满足临床护理工作的情况下,医院可以适当聘用经过培训的护理员协助护士从事伤病员生活护理。我院积极贯彻落实上级规定要求,把优质护理服务作为护士的天职和本分,把制度承诺从墙上“请”下来,让优质护理服务从文件中“走”出来^[2]。为此,我院选择在卧床患者多,患者生活护理量大病区陪护率高的骨科 4 个病区,配置了 32 名护理员,从事专科的生活护理,经过 2 年的运行,取得良好的效果,现报告如下。

1 对象与方法

1.1 研究对象 2011 年 7 月 - 2013 年 6 月,选取我院骨科 4 个病区作为研究对象。骨科共有床位 202 张,分设脊柱关节病区、矫形骨病病区、创伤骨科病区、手足显微病区,配置注册护士 67 名,床护比 1:0.33。

1.2 方法

1.2.1 向社会公开招聘陪护公司 医院成立由护理部负责,行政管理部门参与的陪护公司公开竞聘领导小组。陪护公司必须具备营业资格,守法经营,管理规范。通过向社会公开竞争条件,经过资质审核、现场考察等形式,我院与关怀爱心陪护公司签订

合作协议,明确双方的责任与义务。一是统一护理员录用标准。陪护公司决定护理员的录用基本条件,要求身体健康,相貌端正,初中以上文化程度,年龄在 55 岁以下。应聘者须持身份证、近期健康体检证到关怀爱心陪护公司报名,康复专业的护士及待岗工人优先录取。二是统一培训。新录用的护理员经过市卫生局指定的培训机构进行系统规范化培训。培训内容有职业道德、行为规范、工作职责、工作流程、基本技能等方面。培训时间为 1 周。经考核合格后,统一发放培训合格证书。由陪护公司与护理员签订劳动合同。三是统一调配使用。陪护公司根据科室需求负责护理员使用调配,患者不满意或科室考评不合格,陪护公司负责调换。

1.2.2 业务培训 一方面医院对录用的护理员首先进行基本技能培训。培训时间为 2 周,内容包括:整理床单位、面部及足部清洁、协助患者进食水、协助患者床上移动、床上使用便器,温水擦浴等清洁护理。另一方面,组织专科知识与技能培训。骨科总护士长制定护理员专科培训计划。培训时间为 1 周,内容包括:各种手术后患者床上移动方法和技巧,翻身的方法和技巧、防止便秘、腹部按摩的方法等。培训方式:上午集中授课,下午分组练习、情景模拟。培训结束后,护士长负责考核,合格后上岗,到病区即享受待遇。

1.2.3 规范护理员管理 一方面,明确基本要求。护理员统一着装,挂牌服务。我院严格按总后勤部通知要求,明确界定护理员岗位职责;在责任护士的指导下,协助护士完成非技术性照顾患者工作。护理员不得单独护理患者、特别是重症监护患者和新生儿的生活护理,不得从事护理技术工作^[3]。制定了护理员管理制度、奖惩规定、消毒隔离制度、护理员工作职责、工作范围、每日工作流程、工作质量

作者单位: 212001 江苏镇江,解放军 359 医院,1. 护理部,
2. 骨科

通讯作者: 刘 静, E-mail: 13862447925@163.com

评价表等。另一方面,规范护理员工作流程。优质护理服务示范病区根据收治患者病种的不同,决定护理员人力资源的配置。如手足显微外科每名护理员照顾 6~8 名患者;脊柱关节外科每名护理员照顾 4~6 名。护理员实行分组管理,每名护理员与护士组成护理小组。由责任护士评估患者的生活护理需求,指导护理员每日按工作流程开展工作。

1.2.4 护理员绩效考核及评价 病区由专人负责护理员的绩效考核工作。每月由专人对护理员进行专科技能考核,从 8 项专科操作中抽考一项。每月底统计护理员的工作量及满意度。护理员的绩效根据 50% 工作量及 50% 的满意度发放。护理员服务效果主要从患者、医生满意度、护理安全三个方面进行评价。每月对在院患者、出院患者、医生发放满意度调查表。从每月统计患者压疮、跌倒、坠床、导管滑脱等不良事件的发生率评价护理安全。

1.2.5 护理员费用收发管理 陪护费由护理部与陪护公司根据当地物价情况统一制定,陪护公司不得擅自提高价格。陪护公司负责患者陪护费的结算及护理员护理费的发放。科室护士长负责审核、核对,以免多收漏收。

2 结 果

经过 2 年来的护理员专科化临床实践,患者、医生的满意度明显提高,护理安全状况得到较好改善(表 1)。2012 年至今,护士与护理员共收到表扬信 56 封。护理员的规范化管理和使用,弥补了开展优质护理服务护士人力资源配备不足的现状。此外,由于有专业护理人员照顾患者,有护士及护理员承担了全部的生活护理工作,取消了护理员一对一的陪护,病区的陪护率由原来的 96% 下降至 17%,减轻了家庭负担,降低了科室成本。

表 1 护理满意度及不良事件调查表(%)

时间	患者满意度	医生满意度	不良事件发生率
2009.7-2011.6	93.2(403/432)	92.8(39/42)	3.5(47/1320)
2011.7-2013.6	99.1(581/586)	96.8(62/64)	0(0/1530)

3 讨 论

3.1 专科护理员的设置提高了患者的安全性 护

理员是优质护理服务中不可缺少的力量。将护理员与护士进行一体化管理,包括专科生活护理培训、考核、质量控制、绩效考核。明确界定护理员职责,明确病区护理工作模式为小组责任制整体护理模式,小组以团队的形式开展工作,护理员必须在责任护士的指导下,分管一定数量的患者,协助护士从事患者的生活护理。责任护士根据患者情况进行评估,指导护理员对患者进行一些安全的防范措施,如床档、约束带的使用,按时翻身、拍背等。从而,提高了患者的安全性,避免了患者跌倒、烫伤及并发症的发生。

3.2 专科护理员的设置优化了人力资源的配置 目前我国护理队伍现状存在着护士数量不足,也存在着护士人力资源未能科学合理安排,这是护理专业人员的浪费和流失的重要原因之一^[4]。护理员的设置使护士从大量非技术性工作中解脱了出来,使护士有时间去从事专业性护理工作,体现了护理工作的层次,使人力资源得到有效配置^[5],进而提高了护理质量。

3.3 专科护理员的设置减轻了患者家属的负担 “优质护理服务示范工程”活动是惠民工程,本院骨科配备专科护理员后,患者家属不用自聘护工或专门请假给予患者生活照顾,减轻了患者和家属的负担;由于规范了护理员的管理,避免了护理员乱要价,恶性竞争,保证了患者的合法权益,使他们得到了“看得见、摸得着”的实惠^[6]。

【参考文献】

[1] 陈晓红. 对开展优质护理服务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.

[2] 惠菊芬, 潘文琴, 郭燕红. 开展优质护理服务实践与成效[J]. 东南国防医药, 2013, 15(1): 46-47.

[3] 中国人民解放军总后勤部卫生部. 转发国家卫生部、国家中医药管理局《医院实施优质护理服务工作标准(试行)》[S]. 卫医疗[2011]17 号.

[4] 赵 明, 沈立萍. 我院创建“优质护理服务示范工程”的做法与成效[J]. 护理管理杂志, 2011, 11(6): 409-410.

[5] 杜益平, 易学明, 王伟智, 等. 护士站秘书的设置与效果[J]. 解放军护理杂志, 2002, 19(6): 58-59.

[6] 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.

(收稿日期:2014-01-17;修回日期:2014-02-07)
(本文编辑:史新中)