

## · 护理园地 ·

## 海岛医院限时供水期间骨科优质护理服务示范病房的管理

徐春飞

**[摘要]** **目的** 探索海岛医院限时供水期间优质护理服务示范病房的管理,为住院患者提供优质的护理服务。**方法** 在限时供水期间,通过对患者提供及时的限时供水宣教、启动三级应急储水系统、强化护理人员的安全意识、细微周到的护理服务等加强病房管理。**结果** 在限时供水期间,科室出院患者护理服务满意度达 97.23%,较 2015 年同期提高了 7.21%,比实施限时供水前提高了 2.13%,同时限时供水期间无一例护理不良事故发生。**结论** 限时供水期间对病房采取各种积极有效的管理措施,使得病房优质护理服务得以顺利开展,切实提高了患者的满意度,有效地保障了护理安全。

**[关键词]** 优质护理服务;病房管理;限时供水;骨科

**[中图分类号]** R823 **[文献标志码]** B doi:10.3969/j.issn.1672-271X.2016.05.029

“优质护理服务示范工程”是国家卫生部和总后勤部卫生部 2010 年在全国、全军范围内开展的一项旨在“夯实基础护理,提供满意服务”的主题活动<sup>[1]</sup>。我院地处海岛,由于海岛水资源供应紧张及受到气候的影响,2016 年 5-6 月,实施了限时供水,限时供水给我科优质护理服务的开展增加了难度,给病房的管理带来了新的挑战。为保证优质护理服务的顺利开展,科室采取了一系列措施,顺利渡过了限时供水期,收到了良好的效果。现就限时供水期间骨科的病房管理报告如下。

## 1 具体管理方法

**1.1 对患者提供及时的限时供水宣教** 在接到上级有关限时供水的通知后,由病区的责任护士采取书面或口头的形式对住院患者进行限时供水的有关宣教活动。内容包括此次限时供水的原因、病房供水的时间表、病房应对限时供水的储水设备等。使患者及家属有一定的心理准备,面对住院期间可能存在取水用水不足的问题,第一时间取得患者及家属的理解。另外,对新入院的患者,责任护士在入院宣教中重点加入了病房限时供水相关情况的介绍,以取得患者的信任和配合。

### 1.2 启动三级应急储水系统

**1.2.1 病房储水** 每个病房均设有独立的卫生间,卫生间内设有淋浴间、坐式马桶、洗漱池,平时患者的取水用水简单方便。在限时供水期间,每个病房

的卫生间内配备两个 100 升的水桶,分别为白色桶和蓝色桶。白色水桶备的是干净用水,供患者日常洗脸、刷牙、洗澡、洗脚用;蓝色桶为污水桶,是洗脸刷牙洗澡洗脚后的污水,用于冲厕所。同时,护理人员在桶外做了标记,分别注明了“干净水桶”和“污水桶”,确保了患者的用水安全。由责任护士在供水时间段内将桶内的水注满,盖上桶盖,并在卫生间门口挂上“限时供水,请您理解”的温馨提示牌。

**1.2.2 科室储水** 设用一间 30 平米的开水房,房内配有洗衣池、锅炉,平时用水方便。在限时供水期间,开水房配备了两个白色的 200 升储水箱,用于病房内储水不够时患者或家属应急用。同时,保证锅炉的工作时间与供水的时间相吻合,由护工在 5:00-7:00 和 17:00-20:00 分别为病房每一位患者提供两暖瓶的开水,并在停水前及时关闭锅炉开关并上锁,以免锅炉因无水空烧造成危险,确保安全。另外,科室及时购买了 15 箱桶装水和 40 瓶矿泉水,用于患者或家属夜间无开水饮用的情况下应急用。

**1.2.3 医院储水** 在病房储水和科室储水不够用的情况下,可启动医院的储水系统。我院分别在生活区和训练区有两口井水,水质好,水量足,在限时供水期间,可用于病房的普通用水,包括患者洗衣、冲厕所和病房搞卫生等。另外,住院部顶楼安装有可装 2 吨水的储水箱共 6 个,有效地缓解病房用水不足的问题。

**1.3 强化护理人员的安全意识** 在接到限时供水的通知后,护士长及时召开了科室护理安全小组会,科室护理人员讨论了限时供水期间各个护理岗位可能存在的安全隐患,提醒各班人员尽心尽责解决好患者的生活护理,不因限时供水而对患者的

作者单位: 316000 浙江舟山,解放军 413 医院门诊部

引用格式: 徐春飞.海岛医院限时供水期间骨科优质护理服务示范病房的管理[J].东南国防医药,2016,18(5):544-545.

基础生活护理有所疏忽,不因限时供水而降低患者的护理质量标准。强化护理人员的安全意识,夜班护士提高警惕,加强病房巡视,对夜间无水可饮用的患者,给患者送去小瓶装矿泉水。另外,分别在治疗室、换药室、石膏间临时配备了 60 升的储水箱,用于医护人员操作前后的洗手,避免因缺水而降低操作中对无菌观念的要求与标准。

**1.4 细微周到的护理服务** 在限时供水期间,患者的基础生活护理没有受到任何影响,其中患者的洗头、洗澡、足部护理、修剪指甲等用的水都能得到保证。护理人员定时巡视病房,发现卫生间有异味、马桶没水冲净的及时协调处理,悬挂空气清新剂,保持病房干净整洁,空气清新,这些细微周到的护理服务得到了患者的普遍好评。

## 2 结 果

在限时供水期间,我科出院患者护理服务满意度达 97.23%,较 2015 年同期提高了 7.21%,比实施限时供水前提高了 2.13%,同时限时供水期间无一例护理不良事故发生。

## 3 讨 论

**3.1 及时的限时供水宣教取得了患者的理解与配合** 限时供水给患者及家属的最大压力是害怕自己的用水得不到满足,容易引起恐慌心理,造成抢水的不良局面。责任护士对新入院和住院患者的及时宣教,把工作做在前面,取得了患者、家属的理解与配合。因此,此次限时供水期间科室日常护理工作没有受到影响。

**3.2 完备的储备系统使患者和医护人员的用水得到保证** 优质护理服务示范工程活动的目的是改善医院服务质量,惠及广大患者<sup>[2]</sup>。此次限时供水正是我科室创建优质护理服务示范病房之际。我科及时启动了三级储水系统,虽然物品简单,启用

的是水桶、储水箱、水井、桶装水和矿泉水,但是实实在在地解决了患者的基本用水问题。其中,病房储水是解决患者用水的第一线。此次用水的主要来源是病房储水和科室储水,另外医院储水起到了后备补充的作用,也使医护人员的日常工作得以顺利开展。在限时供水期间,骨科采取的对患者提供及时的限时供水宣教、启动三级应急储水系统、强化护理人员的安全意识、细微周到的护理服务等加强病房管理,使病房的护理质量没有受到影响。

**3.3 细微周到的服务得到了患者的肯定** “优质护理服务示范工程”活动的实质是建立“以患者为中心”的理念<sup>[3-5]</sup>。在限时供水期间,我科在各取水处悬挂了温馨提示牌,如“限时供水,请您理解”、“节约用水”,这些温馨提示牌起到了一定的提示作用,体现人性化管理。我科自创建优质护理服务示范病房以来所推行的迎接新入院患者时一怀热开水、为住院患者晨晚间一人提供两暖瓶热开水,每个卫生间悬挂一个空气清新剂,这是自限时供水以来,根据实际需要在病房推行的又一个新措施。这些在限时供水期间得以延续,充分体现了“以人为本”的服务理念。

## 【参考文献】

- [1] 林平冬,颜小润,郑溪水,等.“优质护理服务示范工程”的实践与思考[J].东南国防医药,2012,14(3):255-257.
- [2] 邓小虹,陈 静.以医改为背景深入开展优质护理服务[J].中国护理管理,2010,10(11):19-22.
- [3] 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.
- [4] 王桂玲,胡素琴,刘美华,等.医院门诊开展优质护理服务的实践与成效[J].医学研究生学报,2014,27(3):289-291.
- [5] 陈 帅,刘玉秀,杨国斌,等.加强感知服务质量管理 提高医院患者满意度[J].医学研究生学报,2012,25(8):861-863.

(收稿日期:2016-06-02;修回日期:2016-09-09)

(本文编辑:黄攸生)