

优质护理服务在我院的应用

蔡少辉

吉林省松原市中心医院, 吉林 松原 138000

【摘要】优质护理服务”是指以病人为中心,强化基础护理,全面落实护理责任制,深化护理专业内涵,整体提升护理服务水平。“以病人为中心”是指在思想观念和医疗行为上,处处为病人着想,一切活动都要把病人放在首位;紧紧围绕病人的需求,提高服务质量,控制服务成本,制定方便措施,简化工作流程,为病人提供“优质、高效、低耗、满意、放心”的医疗服务。优质护理服务的内涵主要包括:要满足病人基本生活的需要,要保证病人的安全,要保持病人躯体的舒适,协助平衡病人的心理,取得病人家庭和社会的协调和支持,用优质护理的质量来提升病人与社会的满意度。优质护理核心制度:切入点:改革临床护理服务模式,实施责任制整体护理,责任护士对其所管患者的所有护理工作包括专业照顾、病情观察、治疗、康复、健康指导等全面负责。对患而言:住院期间有专护负责。对护而言:负责一定数量的患者。落脚点:全面履行护理职责,不断丰富内涵,拓展外延,为患者提供全面、全程、专业、主动、人性化的优质护理服务。

【关键点】加强护士队伍的科学管理;调动护士工作的积极性

指导思想:三贴近即 贴近患者贴近临床贴近社会

活动主题:夯实基础护理 提供满意服务

五星服务:精心诚心细心耐心贴心。

活动目标:

四个零:住院患者零等候 护理服务零投诉护患关系零距离 家属陪护人零护理

四个满意:患者满意 社会满意 政府满意 护士满意

切实落实基础护理,改善护理服务。

7、具体做法:

改革临床护理工作模式:建立“护士床边工作制”——护士站显而易见 运送患者车的充分使用。

实施整体护理责任制大包干

• 每个病区分2-3个大组,每组2-4名护士

• 每组设组长、高级责任护士、初级责任护士或助理护士

• 每名护士分管2-8张病床

• 包括基础护理、生活护理、病情观察、用药治疗和健康教育等实行:我的患者我主管,我的质量我负责

我的专业我做主 全包干—小组责任加个人管床实施管床护士责任制 使“每个病人有人管,每个护士有床管”。

深化“以病人为中心”理念,丰富工作内涵

塑造护士的良好社会形象:建立尊重、有礼、和谐、友善的医患关系。提供温馨、舒适的服务;内涵外延兼修养——提高护士整体素质;提供无缝隙护理,沟通无障碍:设立病人手机充电处——解决病人充电难问题,建立“健康书架——病人和家属可以借书和玩具,开展科室特色护理及细节管理:从入院到出院贴心的“护理服务,失语患者的沟通指引,病人检查提示沟通牌,导乐分娩,改革脐部护理方法,新爸新妈课堂。保持环境清洁——更卫生、更方便,病房管理标识化、安全化,

开展多种形式健康教育:住院病人健康教育知晓率达95%以上,建立从入院到出院后的全程护理

入院:“首接负责”

住院:爱心、细心、耐心、责任心

出院:健康指导便捷的流程

出院后:延续性护理居家护理,拓宽护理工作范围,开展病人出院后随访工作。

完善临床护理质量管理,持续改进质量

病人安全质量管理:细节管理保安全,将患者的意外伤害降低到最小程度,病房内各种安全警示牌:防滑防跌倒、禁烟、防病床摇把碰撞、腕带、各种床头护理提示牌等。

用科学的护理质量管理手段:高危监测目标:本底数据和危急值;建立前瞻性的防范和干预,夯实基础护理、发展专科护理,把基础护理服务落实在专科护理实践中。

培养专科护士:涉及急危重症、手术室、骨科、新生儿、助产、中医、肿瘤、高压氧、PICC置管、血透等专科;开展专科护理业务查房和会诊,解决专科疑难护理技术。

保障措施到位:逐步完善后勤保障系统和临床支持中心的工作、将非护理工作交由相关部门负责

护理、人事、药学、支持中心沟通协调会,解决药物配送问题多部门协调,减少护士非直接护理时间:检查、治疗、转科、出院专人接送,标本专人接送,后勤设备下科室

改善护士工作条件:适时购买添置新型的护理用具和设备如:申购洗头车、静脉穿刺留置针、1次性导尿包、1次性碘伏消毒瓶、3M贴膜、血气分析动脉采血针、气垫床等。

合理简化,全面实施表格式、实时记录

每班每位护士书写护理记录平均时间从1小时降至35分钟

制定专科护理记录指引实施表格式记录推行床边记录

简化不必要的护理记录:遵循责任、安全、简化的原则

临床护理文书书写的基本原则和要求

客观、真实、准确、及时、完整简明扼要、清晰动态,不重复记录,把更多的时间用于护理患者。

不注重形式,但需反映病情转归护士所做工作,改变记录场所,由护士站前移到病房。

取得成效:

保障临床护理质量和安全:重病、基础护理质量提高病人安全隐患减少

患者满意 护士执行生活护理的工作量增加,以一名责任护士生活护理工作量为例:患者按呼叫铃次数减少:从18-42次/天减少到3-10次/天。

平均满意度:99%以上

满意度达100%的病区 and 项目不断增加:尤其是在护士指导/协助个人清洁卫生、遮挡隐私,对护理服务感到安全放心,对护理总体评价方面,在实施优质护理服务后一直保持在100%

护士受患者提名表扬的次55%。

护士体会:在分管患者的过程中从“迷茫、无从下手”到被患者、护长、同事赞扬的历程中体会到了自身价值的体现。展现护士风采,提升自我价值。

优质护理服务的实施,在我院体现了和谐社会,处处暖融融,当你走进门诊大厅,就会看到那些身带红色彩带白衣天使们彬彬有礼的忙个不停,有的为患者挂号,有的介绍就诊地点、排忧解难,有的护送危重病人,平车、轮椅串流院区;当你走进病房就会看到护士在为患者忙个不停,治疗、健康教育、生活护理、洗头、洗脚、翻身、扣背、按摩……做的到位有熟练,这些体现了开展优质护理以来新局面。让我们携起手来创造温暖的明天。