

# 关于疗养护理质量的思考

贺红艳

(临潼康复疗养中心 710600)

**摘要:**随着人们生活水平的提高,患者的自主意识增强,对临床护理工作的要求也逐渐提高。护理质量是疗养院质量管理中的重要组成部分,如何能更好地完成护理工作,以优质服务来赢得患者满意,是临床护理工作主要任务与目标。要结合护理工作实际,以质量建设为核心,改进护理管理模式,保证护理工作的有效管理,以深化优质护理服务示范工程为牵引,实现护理工作的科学化、规范化、正规化。

**关键词:**疗养;护理管理;护理质量;持续改进

疗养护理是疗养体系不可分割的重要部分,为使疗养中心真正发挥健康教育和健康促进的功能,使疗养中心真正成为健康保健基地,在护理管理中应树立新的护理质量观,不断强化质量管理意识,推进疗养院护理全面建设,摸索出一条适合自身特点的发展道路,实现疗养护理建设的跨越式发展。坚持以质量建设为核心,以安全管理为根本,以深化优质护理服务为牵引,以持续质量改进为目标,完善管理办法,深化服务内涵,强化质量监管,提高业务技能,实现了护理工作的科学化、规范化、正规化。

## 一、提高护理职业的地位,稳定护理队伍

要教育护理工作者树立全心全意为人民服务的观念,一切以疗养员为中心,发扬无私奉献精神,热爱护理工作,献身护理事业。护理工作的对象是人,因此护理人员应具有较其他职业人员更高的职业道德水平,要把加强职业道德教育,提倡奉献精神作为一项长期而细致的工作来抓,教育护理工作者学习中外护理前辈的奉献精神,把护理作为崇高而神圣的职业,严格规章制度,安心本职工作,增强服务观念和责任意识,用满腔热情为疗养员服务,树立“白衣天使”的良好形象,用崇高的医德风尚为社会主义的精神文明建设做贡献。

进一步完善管理体制,对人员编制作适当调整,使医、护、技、药人员的编制比例更加合理。作为一名长期从事护理工作的人员,都希望职称能得到晋升,用自己过硬的本领为护理事业做贡献,实现自身价值。护理人员绝大多数为女性,她们同时承担着母亲、妻子的角色,特殊情况多,工作压力大,建议增加临床一线护士的数量,提高疗养护理质量,增设先进设施以减轻劳动强度,适当安排护理人员轮休,使其放松紧张情绪,确保她们以轻松、愉快的心情完成护理工作。保证护理人员的有效在位率。培养护理人员“一专多能”,保证一线护士的在位率,解决护理人员人为改行的问题,使护理人员均能从事护理职业。使护理人员感到自己的职业受到社会的普遍重视,更加树立自尊、自爱、自强的信心,从而更加稳定护理队伍。要加强对护理工作的领导,发挥护理技术骨干的学科带头人作用,保持护士长队伍的相对稳定,更好地完成护理保障任务。

## 二、提高全员意识,实施科学化质量管理

护理管理是一项复杂的系统工程,而护理质量是护理管理的具体体现和总体水平的反映,全体护理人员质量意识的强弱关系着整个疗养中心护理工作质量的高低,质量贯穿于各项工作的始终。随着人类社会的进步和新的医学模式演变,护理质量概念有了新的内涵和外延。疗养中心必须在确保“以疗养员为中心”的前提下,从

疗养护理质量这个源头抓起。因此,必须不断强化护理质量意识,理顺护理职责,各尽其职,增强责任感,自觉落实规章制度、技术规范 and 标准,提高护理人员素质,必须培养护理人员科学、严谨的工作态度。通过正面引导、反面鞭策等措施,不断增强管理者护理质量管理意识,使护士深刻理解自己的工作意义和要求,激发他们参与质量管理的积极性。强化了护理人员的责任意识、安全意识及法规意识;强化护理人员的责任感、使命感,进一步打牢服务思想根基,达到人人知职责、层层尽职责。

## 三、健全制度规范,完善质量管理机制

制度是标准,是护理工作程序和质量的保证。明职责,晓制度,知法规,才能保安全。坚持以正规化科室建设为牵引,以开展优质护理服务活动为契机,以持续性改进护理质量为目标,依据护理质量查房相关内容为工作规范,健全制度,完善标准,细化流程,明确职责。可以根据需要制定《紧急状态下护理人员调配方案》、《护理质量管理持续性改进》、《护理人员质量考评细则》等护理工作制度。

质量是管理的主题,健全的质量管理组织机构是保证护理质量持续提高的关键。将持续质量改进运用于管理中,更着重于细化、规范护理环节和流程上的改善,使措施更具针对性和实用性。结合工作情况完善管理职责和岗位职责,使各项护理工作有章可循,方便护理人员执行和自律。将例行常规的质量管理检查改为统一标准,力求减少检查中的主观判断,增加客观标准,避免检查结果与实际情况不相符合等现象。

## 四、改进管理模式,强化质量管理效能

将质量与效益列入目标管理,要依托目标管理,注重各环节质量和即时质量,使质量与效益紧密结合起来,转变“人治”为“法治”管理,转变经验型管理为科学型管理,努力形成良好的质量管理程序,以促进护理质量的不断提高。将护士长定为科室护理安全第一责任人,签订安全责任书,进一步强化了护士长质量管理意识。

切实落实疗养员出入院、健康教育、景观治疗、疗案(病历)书写等环节检查,有针对性地对重点时段、重点部位、重点阶段进行监控,定期自查、随机抽查,发现问题及时整改、及时上报,使质量控制深入到护理工作的每个环节,实现质量监管的有效性和连续性。对护理质量检查中发现的问题,通过开展“督导式”质量控制、对日常护理工作中检查的问题和护理质量查房查出存在的问题进行分类登记,护理工作缺陷追究制,不定期进行持续性改进回头看,定期不定期召开护理安全隐患形势分析,对问题进行跟踪和处

理,促进护理工作的及时改进,增强了护理人员的责任意识,安全意识,风险意识及法规意识,将护理差错事故消灭于萌芽状态。

### 五、强化护理技能,确保高质量技术水平

护理学也是一门学科,它有较强的科学性、技术性、服务性、社会性,护理人员要用扎实的理论来指导自己的工作。随着社会的发展,科技的进步,实现了生物—心理—社会的医学模式的转变,护理模式也由过去以疾病为中心的功能护理转变为以病人为中心的整体护理,护理人员除配合医疗执行医嘱外,还要博览群书,用丰富的人文、心理、社会等相关学科知识为疗养员进行系统的整体护理。熟练的技术操作水平和丰富的临床经验是做好护理工作的前提,护理管理者可根据常规,有计划地进行护理技术训练,同时抓好护理人员的正规化管理,严格落实规章制度、工作程序、质量标准,举办科研讲座,进行操作比武,全面提高护理人员的专业素质,以适应整体护理的要求。

加强急救训练,提高应急处置能力。应不断提高护理人员的应急处置能力,积极开展“应急救治训练”活动、自救互救训练和“岗位大练兵”活动,对各应急科目进行强化训练和模拟演练,在活动中发现和培养业务骨干和业务尖子,通过以点带面共同提高、以训促学精益求精,不断提高护理技术质量和应急处置能力。积极开展各种形式贴近实战的训练,救治技术比武、模拟实战演练等,坚持训练为战、演为战、考为战,努力将护理战备训练工作提高到一个新水平,在遇有紧急情况时能够拉得出、跟得上、保打赢。

立足岗位实践,积极开展科研活动。搞好科研是专业技术人员提高专业技能的有效途径。依托疗养中心现有资源,开展各类慢病管理,护理科研能力相对较弱,存在畏难情绪的现象,医护部应积极创造科研环境,引导护理人员树立科研意识,教育护理人员立足现有资源和技术力量,把科研课题和论文与奖励和职称挂钩,调动护理人员的积极性和创造性,提高论文的数量和质量,不断钻研不断探索,以科学研究作为发展的内动力;并聘请有经验的专家做顾问,定期对各科室的科研项目及科研设计提供指导性意见。

### 六、加强健康宣教,打造典型示范护理工程

健康教育包括入院介绍、住院期间宣教及出院指导。我们应在疗养员(病人)住院过程中有的放矢地进行。第一,入院介绍。疗养员(病人)刚入院时对陌生环境不熟悉,护士应热情接待、耐心详细介绍,让他们有到家的感觉,帮助他们尽快适应新环境。第二,住院期间宣教。因来疗养的人员年龄差异较大,入院介绍应根据科室保障类别进行,责任护士必须尽快了解掌握疗养员(病人)健康状况,常下病房,对各类保障人员做出健康指导,使他们对各类慢病知识的掌握更加详细。第三,出院指导。对出院人员,可在前一天填写健康指导卡,提供科普手册及联系方式并进行电话回访,对各类保障人员的生活方式、饮食习惯、正确用药及疾病的预防做到正确的指导。

以“典型”为牵引在护理岗位开展了优质服务“微笑之星”、“优

秀护士”等评选活动,并通过开展向优质护理服务先进个人学习的活动,进一步增强了护理人员的职业自豪感,激发了护理人员爱岗敬业、服务奉献的工作热情,有效调动了护理人员服务的主动性、创造性,促进了优质服务质量的不断提升。以优质服务“微笑之星”活动开展以来,疗养中心、各疗养科室和技术保障类科室按照活动要求,以“夯实基础护理,改进服务质量”为目标,认真贯彻落实护理服务工作规范,从创建服务特色,规范服务行为,细化服务流程,延伸服务关怀人手,努力提升护理服务质量。通过制作护理健康教育指南、护理床旁温馨提示卡片、关爱式告知等手段方法,由被动的服务转为积极主动服务,患者的各项护理得以落实。

### 七、加强护理文化建设,关注心理护理

夯实护理服务基础,才能有高水平的服务。以巩固“三基”为重点有高素质的人才,做到了语言行为规范化、服务流程清晰化、满足需求个体化、关爱疗养员(病人)细微化。创建人性化服务方向,认真践行“以疗养员、伤病员为中心”的服务宗旨,内练素质,外树形象,注重加强护理文化及内涵建设。

心理护理在消除心理障碍、提高心理素质方面起到了积极有效的的作用。就健康的定义而言,不仅强调身体无病,而且更注重心理健康。利用展板、健康教育和宣传册等进行卫生知识宣传,宣传防病知识,提倡健康的生活方式,以及一些常见病的一级预防,使他们在疗养中了解、掌握卫生防病知识,从思想上重视健康,从生活上维护健康。组织授课,传授一些心理学知识,从生理、心理、病理的角度向他们讲解心身疾病的致病因素及防治措施,使他们增强自我防护意识,同时对我们开展的心理护理工作给予积极的配合和支持。做好耐心细致的思想工作。对有心理负担的疗养员,我们主动上门问寒问暖,关注、鼓励、引导他们乐观向上,增强战胜疾病的信心。通过语言沟通、交流、交心、心理疏导、安慰及营造愉快、宽松、舒适的环境等措施,来缓解他们的精神压力,减轻其心理负荷,使他们恢复良好的精神状态。

### 参考文献:

- [1]雷薇、龙霜、李璐、程琦、钟志繁,基于层次分析法的疗养护理质量模糊综合评价[J].中国疗养医学 2022(2)
- [2]李兴杰.护理质量分析对提高疗养护理工作水平的作用分析[J].世界最新医学信息文摘,2019(19)
- [3]邓璐,闫青,齐佳伟,等.军队标准化疗养护理方案影响特勤人员的疗养效果分析[J].中国疗养医学,2019(4)
- [4]周丹,张英,乔淑芳,等.持续质量改进在疗养护理服务缺陷管理中的应用[J].中华保健医学杂志,2018(20)
- [5]陈娇,熊晓云,梅贛红,等.静脉输液治疗专科护理质量评价指数评价体系的构建[J].护理学报,2018(21)
- [6]施红生,邱永祥,冯丽娟,等.铁路职工健康体检重要生理评价指数综合评估方法实证研究[J].铁路节能环保与安全卫生,2018(3)