

浅谈开展优质护理服务示范病房的体会

古丽艾吾再丽·伊敏尼亚孜

(新疆和田洛浦县布亚乡卫生院 848200)

【摘要】目的：以患者为中心，提供优质服务，达到病人、家属、社会、医院、护士五满意。方法：改善服务态度，提高技术水平，加强管理力度，不断总结经验。结果：提升了护士的整体素质，提高了护理服务质量，彰显了管理水平。随着人们生活水平和保健意识的提高，病人有权选择医院就诊，有权维护自己的合法权益，医院要提供最好的服务，否则医院无法生存。因此护理人员要不断提高自身素质，以优良的服务态度和娴熟的操作技术为病人服务。我们要倡导的护理服务意识是：“我要服务于病人，而不是病人要我服务”，丰富的专业知识和娴熟的技能是优质护理的核心内容，知识全面、技术过硬、工作认真负责为首要的护理指征[1]。我科与时俱进，在院领导和护理部的支持、督导下，遵循“以病人为中心、以质量为核心”的宗旨，积极开展优质护理服务示范病房的工作，从中得到一些体会与大家共同分享。

【关键词】： 护理服务； 优质； 体会；

随着社会的发展、进步和人们保健意识的增强，人们对质量和服务有了越来越高的期望值，因此，提升护理质量势在必行，而且，市场的竞争促使我们改变护理观念，探索新的护理方法，去适应市场的需求。我科与时俱进，在院领导和护理部的支持、督导下，遵循“以病人为中心、以质量为核心”的宗旨，积极开展优质护理服务示范病房的工作，从中得到一些体会与大家共同分享。

1 改善服务态度

良好的服务态度及行为是提高护理质量，为患者提供最佳服务的关键。首先，从群体形象入手，要求护士着装标准整洁，精神饱满，表情亲切，态度和蔼，言语轻柔，动作轻稳。做到接待病人要有问候声，操作配合要有感谢声，不足之处要有道歉声，巡视病房要有咨询声，我科以产妇和婴儿为主，更加需要温馨、体贴、亲情般的关怀，经常询问患者的饮食情况、服药情况，生活上是否需要帮助等，不但提高了病人的满意度，也提高了护士的文化素质和修养。从一点一滴的细微工作入手，帮助病人解决实际问题，以实际行动实践着“以病人为中心”的亲情护理，从入院、住院直到出院，护士都会和患者及家属进行温馨的交流，虽然只是短短的几句话、一个微笑，却大大缩短了护患之间的距离，密切了护患关系，提高了护理质量，患者综合满意率达 99%。

2 提升技术水平

护士必须清醒地认识到这一点，随着人们生活水平和保健意识的提高，病人有权选择医院就诊，有权维护自己的合法权益，医院要提供最好的服务，否则医院无法生存。因此护理人员要不断提高自身素质，以优良的服务态度和娴熟的操作技术为病人服务。我们要倡导的护理服务意识是：“我要服务于病人，而不是病人要我服务”，丰富的专业知识和娴熟的技能是优质护理的核心内容，知识全面、技术过硬、工作认真负责为首要的护理指征。我科综合疾病治疗为主，健康教育不仅是宣教的形式，更是一种治疗的手段，护士对理论知识的掌握程度直接影响健康教育实施的成效，从而影响到产妇和婴儿的健康[2]。遵守操作规程，不要随意简化操作流程，严格执行“三查七对”和消毒隔离原则，不要存有侥幸的心理，抢救病人做到忙而不乱，仔细观察病人和全面分析病情。

要求各班护士工作认真负责，不怕苦不怕累，比如，治疗班除了进行各项治疗外，还要做好治疗室内部的清洁工作，护理班除了观察病人的病情，还要做好基础护理，尤其是一级护理和危重病人的生活护理。执行医嘱及时准确，操作熟练到位。

3 提高管理水平

护理安全是护理质量的基石，是优质服务的关键，也是防范和减少医疗事故及纠纷的重要环节，既是管理的要求又是管理的目标之一。我科每月集中护士学习，加强护理安全教育，增强法律和自我保护意识。内容包括病情观察，医嘱查对，护理文件的书写以及卫生条例、法规的学习。加强质量监控，保证防范到位，每天检查各班工作落实情况，对发现的各类隐患，及时纠正，并予分析，有针对性地提出有效、可行的防范措施，比如，产妇顺产手术后第一次上厕所容易晕倒，所以一定要有护士或者家属陪同，输液时护士多巡视，并且要保持地面的干燥；危重病人要做到服药到口；神志不清的病人，要使用床栏，等等。加强护患沟通，履行告知义务，可以减少护理纠纷的发生。进行阶段总结，包括取得的成果和存在的问题，培养集体荣誉感，对做得好的护士表扬和鼓励，调动护士的积极性，同时听取意见和建议，边整改边提高。在工作中对护士给予人性化关怀，了解个人的感受，对提出的合理要求尽量满足。完善监督机制，制定考核标准，建立激励机制，每月根据工作情况，将优质服务纳入质控内容，每月评选科内优秀护士，给予一定的表彰奖励。

4 存在问题

护理量增多，护理人员配备不足，不能满足工作的需要，护士长期超负荷工作。服务质量升级，报酬没有相应提高。后勤辅助力度不够，护士花在非护理工作的时间过多。个别护士没有转变服务观念，工作比较松懈。以上因素会制约护理人员积极性的发挥以及阻碍工作的进一步开展。

我科开展优质护理服务病房后病房变得整齐卫生，一级护理和危重患者的生活护理做得很到位，病人非常满意，护理质量得到了提高，也提高了科室的社会效益，但与三甲医院比，我们硬件、软件设施相对落后，只能在现有条件的基础上努力工作，边评估，边改进，边完善，不断总结经验，力争护理质量快速提升。

5 参考文献

[1] 邱瑞娟, 张广清, 刘玉珍. 开展优质服务提升护理品牌. 护理管理杂志, 2005;5(1):58

[2] 刘庆素, 安秀艳. 不同人群优质护理观点调查[J]. 中国护理管理. 2007, 6(21): 21-23

收件人：热比古丽·艾尼瓦尔

联系方式：13040490660

地址：和田市中南海花园小区 4 号楼 4 单元 401 室