

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。

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