

用心镶嵌,刹那芳华

——滨州医学院附属医院优质护理服务工作纪实

自“优质护理服务示范工程”开展以来,滨州医学院附属医院不仅将优质护理服务做足、做实、做细,而且积极探索创新,建立了科学的长效机制,使优质护理服务得到深入持久、可持续的长足发展。

一、规范护理服务

1、深入开展“亲情护理”服务,在整体护理、“星级服务”、“3H”规范化护理服务的基础上,将人性化护理贯穿护理工作全过程。护理人员换位思考,理解、关爱病人,规范入院接待、床头交接班、晨间护理、执行操作、康复指导等工作环节,为病人提供优质、温馨的服务;大力落实护理人员首问负责制,无论何时、何处,只要病人提出疑问或有困难,都能得到及时的帮助;护理部根据病房实际情况,改进“爱心包”,如“便民服务公示牌”、“便民服务箱”,为病人提供轮椅、推车、代购生活用品及为外地病人提供交通问询等多项便民服务,真正方便了患者。

在所有病区全面铺开优质护理服务的基础上,推出病区特色优质护理服务项目。胸外科病区制作“距离地标”以及“移动输液架”,骨科病区设计了个性化的病员服;两腺外科病区专为乳腺手术患者定做的粉红吊带及功能锻炼手握球;耳鼻喉咽喉病区为扁桃体手术患者设计的局部冰敷带;眼科病区为眼部手术患者提供的“安睡圈”等等。各科室护理组也相继开通微信公众平台,建立病友微信群,将健康教育知识、科室动态等在微信公众平台上发布。

门诊、急诊、手术室、介入室、内镜室、健康体检部等特殊护理单元也开展亲情护理,在门诊分诊处开展的病情初步评估工作,大大缩短了患者的就医时间;手术室为手术患儿提供的安抚服务;介入室为患者提供的完善的健康教育材料;内镜室开展的规范化肠道准备等工作,种种措施深化了优质护理的开展,提高了患者满意度。

2、完善健康教育体系

为完善健康教育体系,医院深入开展了100种疾病规范化健康教育,组织护理人员编写、出版了50余万字的《规范化护理健康教育》一书。在NICU成立了小儿生长发育评估指导护理小组,对出院患儿定期随访,发现生长发育存在问题的患儿及时请儿科专家对其进行科学诊治和健康指导。组织肝胆外科等病区护理人员赴部分患者家中进行随访,并对疾病的进一步康复作了详尽的指导,贴心完善的教育体系受到了病人及家属的一致好评。

二、严格落实各项制度

1、严格落实医疗核心制度,以开展“医疗质量管理效益年”和“医院管理年”活动为契机,严格质量管理与控制,建立和完善了专业护理质量控制体系。建立专项护理管理制度,修订各科室疾病护理常规,建立风险预警机制,确保了护理安全。

2、加强重点科室管理及人才培养制度。加强对急诊

科、ICU、NICU、手术室、血液透析中心等重点科室的管理。每月进行重点检查、监督,特别加强护理人员业务能力的培养。在急诊急救人人过关的基础上,规范院前急救、院内接送病人、夜间留观、输液病人、危重病人的管理。广泛开展监护技能考核及院内护士的轮训工作。在ICU、NICU进行护理班次的改革采用APN连续性排班及小组负责制的工作形式,对护理人员进行分层次管理。提高急、危重症病人护理质量,使ICU、NICU的护理工作得到省内各级领导、专家的肯定,成为山东省ICU专业护士培训基地。

3、加强护理工作规程科学化制度,使工作更简便,在电子医嘱录入的基础上,取消传统的护理治疗卡、注射卡等医嘱转抄程序,实行治疗护理执行单、输液监督卡,挂在病人床前,增加工作透明度,自觉接受患者监督。率先在全省实行了护理文书电子化,全面实施护理管理电子化。各护理单元开展品管圈活动,及时发现工作中存在的问题并使用科学的管理工具,分析、解决问题,提高护理管理的科学性和实效性,截至目前,全院有69个护理品管圈项目正在活动,其中40项已完成或基本完成,进入最后成果汇报阶段。静脉配置中加强护理信息化建设,充分利用信息化手段,加强患者身份识别制度的落实。

三、加大培训力度,提高护理队伍素质

1、加大专科护士培训力度,规范系统化专科护士培养,并逐步健全专科护士使用及管理体系。2014年共培养中华护理学会专业护士8名,省级专业护士8名。医院专科护士培养工作经对实施方案的可行性、专业领域划分、课程设置、培养方式等方面多次论证,结合临床各科室工作特点,将全院68个护理单元划分为27个专业,并于9月16日正式启动。目前骨科护理、神经科护理、内镜护理、重症护理、临床营养、康复护理、肿瘤护理、产科护理、儿科护理等九个专业已按计划陆续开课,参加培训护理人员共计296人。

2、加强护理专科门诊管理,及时发现并处理PICC及造口伤口护理门诊工作中存在的问题,进一步统一技术和质量标准,PICC门诊增加节假日值班,方便患者。PICC门诊年工作量也已于2010年的448人次增至2013年3515人次,截至2014年11月底门诊量已达3606人次。

3、2014年2月28日正式聘用台湾慈济大学护理学院怡懋·苏米教授为客座教授,并已来院工作两次共计6个工作日。教授来院工作期间,采用专业学术讲座、模拟训练、现场辅导等多种方式,对医院专科护理发展、护理科研及质量管理工具的应用等方面进行了专业指导。



四、加强教学科研管理,提高教学质量

1、加强护理临床教学管理,成立护理临床教学质量督导组,按照《护理临床教学质量检查标准》,定期对护理临床教学进行质量控制,及时发现临床带教中存在的问题,提高临床教学质量。

2、加强实习护生的管理,制定了实习护生管理暂行规定,定期对实习护生进行护理核心制度、专科护理规范、医院感染知识、沟通礼仪服务等多方面的培训。试点安排门诊护理实习,使护生了解医院就诊流程,增强了护生服务意识。

3、建立“护理科研立项基金”并完善管理体制,鼓励护理人员参与科研活动。目前,已有15项护理科研项目得到资助。医院每年派出4人次分别赴韩国、新加坡等地进行短期进修、培训学习,派出30人次参加国内学术会议,邀请了国内外的护理专家来院参观访问及授课。通过合作与交流,医院每年约有10项护理新技术开展,其中多项在省内领先。早产儿经腋静脉PICC的临床应用、血浆置换(PE)联合连续性血液净化(CBP)及血液灌流治疗肝衰竭两项新技术达到省内领先水平。

4、组织护理研究生系列读书报告会,鼓励并组织专家协助临床高学历护理人员结合护理临床实践,确立研究课题,积极投入到护理科研工作中。

五、注重护理文化建设,营造和谐氛围

1、2014年增设护理人员大讲堂,内容主要涉及护理人员自身保健及心理健康知识的培训,使临床护理人员以更积极的态度应对繁忙的工作和生活。

2、关注男护士发展,举办“男护士论坛”,加深男护的职业认同感,明确了专业发展方向,提高了他们对工作的信心和成就感。积极组织2014年护理人员岗位技能大赛,利用大赛平台,不仅展示了医院护士良好的精神风貌,同时给全院护士提供了互相学习的机会。

抓机遇,求发展,要创新,保质量。滨医附院将一如既往的探索坚持护理质量持续改进,坚持优质护理服务,积极构建和谐温馨的护患关系和良好的医疗秩序,为患者的康复、为人民群众的健康保驾护航!

