邹城市人民医院“现场管理式”护理模式提升服务质量

患者啥需求,护士大都想到了

改善医疗服务擂台赛

济宁市卫计委 齐鲁晚报·今日运河

山东省女职工建功立业标兵岗、济宁市优质护理服务示范病房、邹城市优质护理服务示范病房、邹城市护理技能大赛先进集体一等奖……一串串闪光的足迹,无不闪耀出邹城市人民医院护理队伍的自豪感与进取心。而该院推出的“现场管理式”护理质控模式,也彰显了提升医疗服务质量的决心。

骨外科病房内,护士长郭传红针对患者情况对护士们进行护理指导。

本报记者 陈鸿儒 吴鹏
通讯员 陈伟

质控检查项目细化到极致

10月21日,记者走进邹城市人民医院骨外科病区,干净整洁的走廊内,不时有护士快步走进病房。“我们的护理质控小组分得很细,每个护理人员负责的内容都十分精确。”骨外科病房的护士长郭传红向记者出示了护理质量质控的检查明细单,从病房管理、护理文书、健康宣教到消毒隔离、急救药械、危重患者护理等项目划分得十分细致。“每个科根据护理工作的内容不同,质控项目都有各自的特点。”

“我们的护理质量质控体系自上而下分为护理部、大科护士长到病区护士长三个级别。”邹城市人民医院的护理部主任路艳青介绍,进入三级医院行列之后,该院护理工作按照三级医院管理标准健全三级质控体系,健全了医院护理质量管理委员会、护理质量检查领导小组等管理组织,各科室也相应成立了护理质量质控小组,实施“现场管理式”的护理质控模式,在每周重点查,每月大检查的基础上又进行不定期抽查、互查,建立健全并有效实施各项护理制度,新增及修订护理制度120项、职责14项、应急流程22个、应急预案74例,让护理工作有章可循。

“在每月进行大检查时,根据上月的检查中发现的问题,都会进行追踪,确认问题解决后才会进行下一项的检查。”路艳青说。

用优质服务赢得患者满意

严格护理质量控制的同时,邹城市人民医院认真执行护理人员培训、考核制度,强化“三基三严”训练考核,每月、每季度有重点的组织青年护士或全院护士进行护理基础知识、护理操作技能考试。其中,重点强化训练了心肺复苏术、静脉穿刺术、各种急救仪器的操作技术、常见急危重症的急救程序等,今年组织各种护理培训20余次,参加培训人员累计1600余人次。同时,重视专科护理队伍建设,加大对ICU、急诊、手术室、血液透析等专科人才的培养,使其掌握扎实的专科护理知识和技术。

同时,积极推行优质护理服务示范工程,每年开展护士礼仪培训,“想在病人需求前,做在病人开口前,走在红灯呼叫前。”路艳青介绍,医院为每名护士印制了医患联系卡,公开统一摆放,公布了联系电话,对患者诉求做到有问必答,并定期发放患者满意度调查表。

此外,在每个病区安装了隔帘,保护患者隐私,还配备了热水器、洗头机、微波炉、烘干机,并准备了“便民袋”,装有针线包、老花镜等日常生活用品,全方位方便住院患者使用。

院长声音

邹城市人民医院院长刘计山——

护士分层管理 考核科学激励

“我院的护理人员精神风貌积极向上,工作认真,富有激情,是一种难得的精神力量。”刘计山说,正是在这种精神力量的支撑下,在今年上半年的邹城市第四届职工技能大赛暨市卫生计生行业第三届技能大赛中,该院8名护士进入前10名,获得个人及团体第一名的优异成绩。

优异成绩的取得,得益于护理队伍不甘落后的传统作风,也是医院多年重视护理工作的硕果。医院给政策,创环境,出台《护理人员绩效考核方案》,把工作质量、技术水平及患者满意度等内容列为考核标准,达标即奖,形成了有激励、有约束的竞争机制。

同时,对护理人员实施分层管理,按照职称高低、学历水平和工作能力把护士分5个级别管理,依照级别制定职责,确定相应培训计划和考核标准。责任制整体护理更能体现护士的价值,病床由责任护士“包干”,全面负责患者的生活护理、病情观察、健康指导等,确保护理的整体性、全程化。

医疗服务满意度评价

邹城市人民医院

☐ 满意

☐ 基本满意

☐ 不满意

邮寄地址:济宁市洸河路11号
齐鲁晚报济宁记者站 李倩收