



点亮生命航灯 传递天使情怀

——邹城市人民医院护理工作纪实

本报道员 陈伟 顾艳青 胡丹丹



初夏时节，繁花似锦，在天高云淡的怡人之季，透着一股温暖、一些喜悦和一份感动，刚参加完邹城市卫生系统护理技能大赛的邹城市人民医院护理代表队包揽了团队及个人奖项的第一名，为即将到来的2014年5.12国际护士节献上了一份贺礼，也为全院护理工作添上了浓墨重彩的一笔，这仅仅是该院加强护理工作的一个小小的缩影。

近年来，邹城市人民医院高度重视护理工作，强化“以病人为中心、以质量为核心”的服务理念，加强护理队伍建设，突出抓好护理服务质量，向着“护理技术零缺陷、护理服务零投诉、护患关系零距离、护理质量零差错”的目标一步步迈进。



建章立制 群体规范

“三分治疗，七分护理”，护理是医疗管理的重要组成部分，没有健全的组织和完善的体系就无从谈起。该院利用“两个体系”图模式，完善质量管理体系，遵循PDCA循环质量管理体系，有组织架构，有方法支持，统一协调，有力推进。首先抓好管理组织体系建设，利用二级甲等综合性医院评审和开展三级综合医院管理试点的有力契机，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，各科室相应成立了护理质量质控小组，在严密的组织体系下，形成了主要领导亲自抓、分管领导靠上抓、职能部门跟进抓、一级抓一级，层层抓落实的良好局面。“不以规矩，不成方圆”，修订完善了护理管理制度和人员职责，重新修订了护理质量检查标准、病房护理常规、专科护理操作规范等，让护理工作事事有章可循。以质量管理体系为前提，遵循PDCA循环原理，注重

管理方法，做到有计划、有指导、有反馈、有措施、有落实，形成一环扣一环的封闭回路，持续改进护理质量。提升水平，理念先行，科学实施护士分层管理和“品管圈”管理，不同层次的护士，分工明确，按照不同职责做好不同级别的工作，增强了工作责任感，规范了工作秩序，卓见广益，进一步提高到了护理管理工作水平。

全面质控 持续改进

质量管理是医院永恒不变的主题，更是医院管理工作的核心。在护理质量控制中，切实发挥各护理质控组织职能，灵活运用管理方法，加大质量检查力度、技能培训和人才培养，落实“患者安全目标”，护理质量持续提升，确保了患者安全，全年无差错事故发生。

质量检查规范化。完善“三级护理质量质控”，关注重点环节、重点部门、重点对象管理，注重质量和细节。医院专门抽调了高年资护理人员专职参与质控工作，实施临床“现场式管理”的护理质控模式，通过自查、抽查、普查，形成了严密的“自我控制”、“同级控制”、“逐级控制”网络。在每周重点查、每月大抽查的基础上又进行不定期抽查、互查，重点检查护理核心制度的落实情况、护理技术的掌握水平、药品及器械的完好状态等。推行有效核对制

度和护理不良事件上报制度，每月通报，每季度汇总分析，对发现的问题，及时反馈，第一时间整改落实。

技能考核常态化。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开展护士或全院护士进行护理基础知识、护理操作技能考试，细化各项考核指标，出台考核管理办法，奖惩分明，奖优罚劣，督促护士自我加压，勤学苦练，达到业务知识掌握牢固，技术操作规范熟练的既定目标。重点强化训练了心肺复苏术、气管插管术、静脉穿刺术、各种急救仪器的操作技术、有见危急重症的急救程序等，程序化、规范化的训练使护士可应用熟练的技术快速有效地配合医生做好检查、治疗和护理工作。

教学培训专业化。系统化、专业化的培训是提高护士素质和专业水平的有效途径，通过一专行一有效的、

针对性强的培训方案，不断提高护理人员理论水平和技术操作水平，每月、每季度、每年度都有教育培训计划，针对不同层次、不同岗位护士，以邀请上级专家讲课、专业讲师指导、到上级医院进修学习等形式，对护士长、技术骨干及全体护士开展不同专业的有侧重点的理论培训、技术培训、礼仪培训。对新进护士开展岗前培训，对在岗护士分级培训，定期组织院内富有临床经验的高年资、高职称护士集中授课，分批安排骨干护士到北京、上海、济南等上级医院进修学习，增强临床护理工作能力和急救护理能力、护理科研能力。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，使专科护士扎实掌握专科护理知识和技术。

优质护理 温情服务

坚持“亲情呵护，至善至美”的服务理念，用爱心、细心、耐心、责任心关爱患者，通过推进优质护理服务示范工程、创建优质护理服务示范病房、开展“三好一满意”等活动载体，尊重、理解、关怀患者，以温馨、周到的人性化服务赢得社会赞誉，广受患者称赞。

创新管理模式。建立人性化、弹性排班制度，实行护理责任小组工作模式，每个护理单元充分授予护理小组，由责任组长负责，细化分工，明确目标，责任到人，各小组严格遵守操作规范，掌握技术、比服务、比水平，落实基础护理、生活护理、心理护理，发挥了护士的主观能动性，良好的运行模式提高了护理安全。

细节服务暖人心。把“六个一”温馨服务和24小时服务承诺工作始终，做到病人在前，服务在后，做到病人开口前，走在红灯呼叫前，做到礼貌服务、微笑服务、热情服务、周到服务。“六个一”温馨服务内容包含“一个微笑、一句问候、一支鲜花、一张折纸卡、一次热情详细的人脉介绍、一张便于查询的连心卡”，24小时服务承诺有热情接、耐心讲、认真教、细心听、真心记、主动帮、亲切送、热线访。为方便患者，每个病区都配备了热水壶、洗头机、微波炉，护士站配备了“便民袋”，装有针线包、老花镜等日常生活用品，方便了患者使用。做好护患沟通，做到有问必答、有求必应，耐心介绍，服务热情，每个病区按照不同专业制作了40多种形式多样的健康教育读本，从患者到家属，从饮食到保健，从入院宣教到出院指导，全面展现给每位患者及家属。

提高护士待遇。制订《优质护理服务示范病房绩效考核分配方案》和护士绩效考核制度，对优质护理服务出色的科室，对热爱护理工作、成绩突出的优秀护士进行奖励，对获得济宁市、邹城市“优质护理服务示范病房”的科室，上浮绩效工资，增强了开展优质护理服务的荣誉感、责任感，大大调动了广大护士的工作积极性。

始于细微，见于平凡。一串串闪光的足迹，凝聚了全院护士的辛勤付出：山东省女职工建功立业标兵岗、济宁市五一巾帼标兵岗、济宁市护理岗位技能竞赛团体赛三等奖……“专业医护的提供者，健康理念的宣导者，区域医疗的领航者”，美好的愿景鼓舞着邹城市人民医院白衣天使展翅高飞，为了百万群众的健康，为了医院的美好明天，她们一定会谱写出更加美丽的诗篇！

房”的科室，上浮绩效工资，增强了开展优质护理服务的荣誉感、责任感，大大调动了广大护士的工作积极性。

