

2014国际护士节特刊



北京大學人民醫院金鄉人民醫院医疗卫生服务共同体

把满意写在患者心中

一金乡县人民医院积极开展优质护理服务活动纪实

站在病人心灵的窗口,播种爱,播种希望,播种深深的祝福;用赤诚之心驱散病人脸上的愁云,用微笑抚慰病人受伤的心灵。近年来,金乡县人民医院护理团队以“团结、仁爱、敬业、奉献”的“金医人”形象,展开了一场与时俱进的优质护理服务变革。

本报记者 吴鹏 通讯员 孟雁 韩建



朝气蓬勃的护理团队

贴心 从点滴做起

近年来,医院护理部开展了“在患者身边多待一分钟,做一小时志愿者”活动,护士为患者穿刺及静脉输液,边操作边解释;为患者准备手术时,悉心的术前准备,亲切的对家属的叮咛,既保证了手术安全,又照顾到患者家属的要求;在患者身边多停留一分钟,也许微不足道,但就在这

当身为护士的她们变成患者
的“家属”时，一个微笑、

一声问候、一个搀扶，是多么地在意，感觉又是多么地贴心。在以“爱岗敬业展天使风采”“护理服务满意度”为主题的各项活动中，护士们以真诚质朴的文字、真实深刻的感受，讲述了开展优质服务以来的变化以及自己的切身体会，更进一步地阐释了开展优质护理服务的意义。

素质 从基础抓起

为切实落实岗位责任制,使各级护理人员明确职责,发挥各自的角色功能,护理部根据护士的工作年限,实行护士分层级培训考核,制定了不同的培训方案及考核办法。每科由一名主管护士负责考核,合格后签字,再由院考核组考核合格后签字认可。各科护士自觉利用业余时间认真训练,相互学习,既完成了培训要求,又提高了自身业务水平。

对新上岗护士进行严格的岗前培训,在规章制度、礼仪规范、技能操作等方面制定规范化的培训考评手册。科室统一、出科考试与全院组织理论相结合,三个月实习期满后举行理论、技能考试;在创建文明城市活动中,带动年轻护士走上街头擦拭公共设施、清除小广告,到社区义诊、宣传;通过全方位的培训,营造了新上岗护士对护理工

作的热爱及责任感、使命感，为她们以后的工作、学习打下了坚实的基础。

为强化护理人员业务素质，护理部先后组织了护理技能竞赛和护理知识智力竞赛，各科广泛组织、人人参与，参赛选手积极准备、刻苦练习，赛场上精神饱满、沉着冷静，技术娴熟、严谨扎实，展示了护理人员良好的业务素质和精神风貌。

管理 从护士长开始

为进一步提升护理服务质量,提高护士长的整体素质,护理部重新制定了护士长绩效考核办法,从业务能力、行政管理、质量管理、病房管理、教学科研等方面对护士长的工作进行综合的考核,要求护士长“处题同题有难改,工作室里有回音”,严格管理,

概不管理。

完善了护士长查房制度。在原有查房内容的基础上,增加规章制度、业务知识、应急预案、行为礼仪等方面的考核,保证了护理安全和质量的持续改进。定期组织“护理管理沙龙”专题讲座,在树立自我形象、人际关系、

质量管、风险管理、预后创新能力等方面一一阐述,提高了护士的管理水平及工作效率;请优秀护士介经验管理思维,把自己的科室管理经验做和教训与大家分享;并安排护士长轮流到科室,相互借鉴学习,取长补短,促进了科室之间的有效合作。

关怀 在细微中体现

让护士快乐地工作,让工作氛围更温馨,从小事入手,在线微处体现。护士长组织大家外出旅游,开阔视野,放松心情;实行弹性排班,根据工作量合理安排上班人数及时问,并落实了护理员二线值班制度,减少了交接班次数,提高了工作效率,保证了护理工作的连续性,既便于工作又减少护士路途奔波;随需为导

护士长购置护眼灯,为夜班工作的护士送上早点;护士长发动大家制作一些温馨提示卡、责任护士标牌、患者留言板及投票箱,简洁大方,各具特色;护士长严格管理,奖罚分明,但又是有心人,把人性化管理融入在工作中,为每一位过生日的护士送去蛋糕和生日蛋糕,让大家开心学习、快乐工作,把关心、关爱延伸到护理

服务中，传达给每一位乘客。

护患工作平凡琐碎,但护士位能做出成绩,成为服务明星。每个季度进行的由患者满意度调查、医生评议及护士评价等综合评选的护患服务明星,各科直接给予奖励,以榜样的感召力,影响带动大家在工作细心、患者满意、微笑服务、技能操作上比学赶超,创先争优。

保障 科教协作是关键

为方便患者就诊及提供具体的人性化服务,护理部与医保内容包括:医保简介、医保、农合、城镇居民医保政策、报销比例及程序、药品疾病医保教育;在后廊、药房等科室设置医保台下,放置了部分医保药品,分类放置了各类常用、高危药品,标识清晰、明确;病区治疗室、平车室物品摆放;更新了护理站办公桌,配备了患者专用微波炉、治疗室冰柜等,改善优化了就诊条件,营造了整洁、舒适的就医环境。

手术前开展术前访视制度：术前一日，由专人到病区访视患者，查看核对病历，了解患者情况，讲解术中注意事项，减轻对于手术的恐惧心理；

供应室重新制定了各室岗位职责、工作标准,调整了工作流程,积极配合当前开展的优质服务,实行下收下送,随叫随到,急招急送,把时间还给护士,把护士还给患者,他们用实际行动去关爱病人,用另一种方式释放爱心,赢得了院领导和临床科室的称赞。通过一系列活动的开展,拉近了护患距离,融洽了医护关系,深化了优质服务工作的开展。金乡县人民医院护理团队以病人为本,以服务为荣,以奉献为乐,夯实基础护理,做精、做细专科护理,用爱心守护心灵之窗,用真诚温暖每一位患者,把爱意写在了每一位患者的心中。



病例讨论



优质护理让患者满意