

我们在一线

2015国际护士节特刊



2.7万余白衣天使奉献在一线

优质护理服务在全市普遍推广,惠及更多患者

本报记者 李倩 通讯员 孟庆楠

本月16日,全国护士执业资格考试即将拉开大幕,济宁2600多人报名参加考试。取得护士执业资格证后,她们将正式戴上燕尾帽,穿上护士服,成为一名护士。目前,全市的注册护士人数有2.7万余人,这份工作很辛苦,但却是一份平凡而伟大的职业。济宁市卫生和计划生育委员会副主任魏明凯表示,济宁将继续扩大优质护理服务覆盖面,惠及更多患者,到2015年底,全国三级医院的各个病房都要开展优质护理服务。



“亲情化”护理,患者入院有家的感觉。
本报记者 乔萌 摄

“亲情化”护理,护患关系更好了

“全市的注册护士人数达到27342人,其中中专学历层次的有11408人,专科学历层次的有12114人,本科学历层次的有3712人,硕士学历层次的有22人,博士学历层次的有1人,其他学历层次等有85人。”济宁市卫计委医政医管主任科员史菲菲介绍,全市的注册护士人数在逐年增加,截止到今年5月,全市的注册护士人数达到27342名,其中,高学历护理人才逐渐增多。

“这里的护士太好了,有些事我们完全可以自己做,但护士都做好了;有些自己儿女都想不到的,护士却做到了。点滴温暖,让我们做儿女的十分感动。”在济宁市第一人民医院病房楼,经常有患者家属这样动情地向人倾诉。白衣天使细致的照料,“亲情化”的护理服务,很多患者和家属都看在眼里,记在心上。

“要想让患者满意,就要将患者需要的服务做好,而如果

想要患者感动,就要将患者都没想到的事情做到。”济宁市第一人民医院护理部主任杨文红说,为更好地服务病人,护理部组织全院各病区开展“护士体验患者住院”活动,全院1000余名护士利用自己的休息时间进行“住院24小时,不能下床活动、生活不能自理、无陪护”住院体验,亲身感受患者住院经历。通过换位思考,真正树立“以患者为中心”的服务理念,满足患者需求。

优质护理服务扩面 惠及更多患者

随着优质护理服务的开展,护士真正做到了“以病人为中心”的整体护理,医护角色关系也逐步由“医生主导、护理从属”转变为“医护交流、协作、互补”。济宁市卫生和计划生育委员会副主任魏明凯表示,济宁将继续扩大优质护理服务覆盖面,增强护士的主动服务和人文关怀意识,惠及更多患者。

“医疗机构要建立门(急)诊护理岗位责任制,明确并落实护理服务职责。优先安排临床护理经验丰富、专业能力强的护士承担分诊工作。同时,规范病房患者入、出院护理流程,改善服务面貌。医院要健全并严格落实患者入、出院护理服务工作制度和服务流程。”魏明凯表示,通过采取有效措施,进一步改善医院护理服务。

此外,还要加强护理人力配备,满足临床护理服务需求,并加强护士规范培训,提升护理服务能力,加强护理科学管理,充分调动护士工作积极性。同时,完善以岗位需求为导向、以岗位胜任力为核心的护士规范化培训机制,结合责任制整体护理要求,制订有针对性的培训内容,提高护士对患者的评估、病情观察、康复指导和护患沟通等能力。

到2015年底,全市三级医院的各个病房都要开展优质护理服务;有条件的医院要积极在门(急)诊、手术室等非住院部门开展优质护理服务。同时,有条件的医院要积极在门(急)诊、手术室等非住院部门开展优质护理服务。通过深化优质护理,改善护理服务,惠及更多的患者。

白衣天使的美丽源于爱心

微山县人民医院将人性化护理贯穿服务始终

本报通讯员 岳园

在微山县人民医院,有这样一群白衣天使,他们是护理工作中的行家,又是坚守在护理一线的战士。不管工作苦累,他们始终保持对护理事业的热爱;不管工作资历,他们始终要求着自己追求更优质的护理服务。

“护士的工作和家务事一样,是个平凡的岗位,没有惊天动地的大事,可需要做的却很多。”在点点滴滴的琐事中,微山县人民医院奉献在一线的白衣天使们希望,用他们的真心换来患者的舒心。



微山县人民医院的白衣天使们。

护患亲情味更浓了,优质护理病房全覆盖

自2010年10月,微山县人民医院就在全院范围内开展了优质护理服务工程,成立了以院长为组长的领导小组,多次组织护士长、护士进行培训,学习优质护理服务标准,改变服务理念及服务模式。并先后有27名护士长参加“北京大学护理管理高级研修班”,更新了服务理念,提高了护士长的执行力和管理水平。到2014年底,开展优质病房数达100%。

为促进全院优质护理服务工作规范化、标准化,医院

编写了本院的《优质护理服务指南》,人手一册,此指南对全院的护理工作起到了引领、规范的作用。同时,开展责任制整体护理,每名护士负责一定数量的病人,危重病人及一级护理病人由护师以上的高年资护士负责护理。实行护士长——责任护士负责制,做到了对病人治疗性护理、健康教育、基础护理、心理护理等全方位护理。

责任护士实行床边工作制,每个科室配备了3—4个流

动护士工作站,减少了护士在治疗室和病房之间的走动次数,增加了与病人接触的时间,在病人床旁进行健康指导、病情观察、基础护理、生活护理。

同时,提供温馨护理服务,强调服务人性化,具体做到“六个一点”即声音小一点、言行美一点、态度好一点、观察勤一点、沟通多一点、动作快一点;“三声”即来有迎声、问有答声、走有送声。使“主动服务、用心服务、热情服务、文明服务”服务理念贯穿始终。

岗位练兵提升服务技能 患者满意度在96%以上

护士常年24小时守在一线,在向患者提供优质护理服务的同时,护士掌握过硬的专业知识和技术也十分关键。

为此,医院制订本院的护理技术操作标准流程,在全院范围内挑选操作能手,以她们的操作演示为模板,拍摄10部视频,供护理临床教学使用,举办抢救技术大赛,提高急诊抢救水平。制定临床护理人员培训计划,院级培训与科室培训相结合,提高护理人员专业理论水平。临床护理服务充分突出专科特点,各护理单元有专科护理常规,具有专业性、适用性,提高护士评估患者病情及观察病情能力,责任护士要运用专业技术知识,对患者开展个性化的健康教育,指导进行康复锻炼,促进患者功能恢复,要能解决护理疑难问题,提高护理质量。

随着优质护理服务的开展,各科室坚持以病人为中心,以责任为切入点,把实施优质服务作为护士的天职和本分,把制度承诺从墙上“请”下来,让优质服务从文件中“走”出来,变被动服务为主动服务。

优质护理服务的开展加强了护士对待患者的责任心,患者及家属对我们的护理服务的满意度有了很大提升,送来了大量锦旗(60面)及感谢信(24封),打来了很多感谢电话。在全院护理人员的共同努力下,优质护理服务在提升患者满意度方面收效显著,住院病人的满意度平均在96%以上。