

本报记者 孙淑玉 实习生 吴静 通讯员 李成修 马瑾

如何更好地提升护理质量和护理内涵,打造更专业、规范、高效的护理团队受到越来越多人的关注。在第108个护士节到来之际,本报记者深入采访烟台毓璜顶医院护理团队,以期找到一个探索实践样本,让更多患者真正受益。除自上而下的三级护理管理模式之外,记者欣喜地看到烟台毓璜顶医院还鼓励护理人员以自愿参与的方式加入到专业小组,主动挖掘护理工作中的不足并积极提出改进建议。真正做到以人为本,在关注患者就医体验的同时更侧重从护理人员自身找原因、想对策,给他们更多关爱,从根本上解决问题。

以人为本,打造健康中国主力军

护理工作如何提升?烟台毓璜顶医院给出了探索实践样本



三级管理、多重监督,守好患者的安全防线

如何把好质量关,守好患者的生命安全防线,烟台毓璜顶医院有“妙招”。自上而下的三级管理体系与护理人员自发组建的质量监督小组及依靠信息化平台建设等方式多重结合,让守好患者的安全防线成为可能。

烟台毓璜顶医院护理部主任朱永健告诉记者,为全面提升服务质量,多年来医院建立了完善的管理体系,三级管理体系随时监督护理的全过程,并通过定期而全面的督导检查不断查漏补缺,力争为患者提供最好的护理服务。

朱永健主任告诉记者,护理的一级管理由病区护士长负责,从日查房、新入病人和危重病人的护理措施落实入手,全面督导分级护理、消毒隔离、急救物品管理、护理文

书书写等细节,做好第一关的保障。这之外,大科护士长通过疑难病人的护理、科室相互检查与监督、系统内相关问题的督导及机动护士的临时调配等有侧重点地进行二次把关。这些环节完成后,护理部还会开展定期而全面的督导检查,针对护理工作中出现的问题及时通报改正,不断提升服务质量。

富兰克林曾说过,你要追求工作,别让工作追求你。鼓励员工发挥主观能动性,往往能事半功倍。毓璜顶医院护理团队内部自发成立了质量管理小组,小组成员在日常工作和定期检查中发现问题、提出问题,由护理部给出整改意见并通过后期开展督导落实,优化护理工作中的每个细节。不仅如此,护理团队直接面对的

是患者,患者满意度是考核护理工作极为重要的标准。电话随访、患者满意度调查等环节也为提升服务质量起到了重要作用。

此外,信息化不断完善今天的今天,数据驱动的管理模式在护理管理中的优势不断凸显,智慧护理时代即将来临。近年来烟台毓璜顶医院不断完善信息化管理,护士们的工作细节受到了更加规范的管理,使得各个护理步骤的关键时间节点可以把握得更加准确,由此进行更细致的量化考核成为可能。同时毓璜顶医院护理部在国家护理质量数据平台上上报护理数据,通过对信息的合理分析与利用,为护理质量的持续改进提供有效途径,更好地保障患者护理安全。

以人为本,找准内在“动因”从根上提升服务质量

“燃烧自己,照亮别人”的南丁格尔精神要求护士们在工作中更多讲求奉献与付出,给病人带来更好的就医体验,帮助他们早日恢复健康。但工作之外,这些整日奔忙在与病魔作战一线的护理人员也只是普通人,接触患者的不配合、不理解、病情进展也时刻影响着他们。找到内在“动因”从根本上缓解护理人员的心理压力,才能更好地为病人服务,真正做到双向的以人为本。

高强度的工作和所面对的压力环境,让护士的工作格外琐碎与辛苦,没有高度的责任心与强大的心理支撑力很难完全胜任。为缓解护士们的心理压力,烟台毓璜顶医院护理部定期为员工开展心理健康知识讲座,并通过沙盘游戏等方式帮助医护人员调节心理压力,让他们能以更饱满的状态投入工作。面对如此多的负面情绪,护理部组织护士长“接近负能量还是远离负能量”的辩论赛,在激烈的辩论中,触动护士长们思考如何帮助护士管理情绪,释放压力,



保持阳光心态。此外,近年来护理部还通过组建兴趣小组,定期开展活动丰富业余生活来为护士们释放压力。

因工作的特殊性,很多护士怀孕期间仍然奔忙在护理一线。朱永健主任告诉记者,针对孕期护士等特殊群体,护理部特意请来心理专家定期开课,力邀家人参与共同进行心理疏导和孩子不同阶段的教育指导等活动,以此增进家人的理解,寻求更多后方支

持,让护士们将更多的精力投入工作。

感受到更多爱与关怀的护士们则以更饱满的工作热情投入到工作中,迸发出了更大的活力。分诊、护理过程中主动搜集患者及家属提出的建议和问题并进行汇报,去年护理部向医院建议增设更舒适的陪护椅和微波炉等建议被采纳,如今已在部分病区进行试点,后期有望在全院范围内推广。

发挥主动性, 打造更专业、规范、高效的护理团队

跟着时间走,永远只能慢人一步,敢为人先,才能争得人前。为更好地提升服务质量,打造更专业的护理团队,烟台毓璜顶医院始终走在前列。多年来在院内成立了多个专科化小组,从各科抽调专业能力强的护士“术业专攻”,着力优化规范化服务。

东区重症监护室护士长初静在给予危重患者的肠内营养治疗方面比较有心得,为建立更规范的操作标准,让患者受到更贴心的治疗,她牵头联合神经内科、神经外科、保健科等成立了肠内营养小组,在大量的调研和实操基础上起草毓璜顶医院肠内营养标准化指引,由医院相关科室下发施行后,肠内营养小组还通过定期检查发现问题并将改进意见提交护理部,起到了良好的收效。

《中国2型糖尿病防治指南》2017版显示,我国18岁以上的成年人2型糖尿病发病率已达10.4%,60岁以上的老年人糖尿病患病率均在20%以上。在这样的大背景下,烟台毓璜顶医院糖尿病护理小组采用

“面、线、点”相结合的方式,先是全院护士进行血糖管理知识培训、考核,后又联合外科21个科室参与围术期血糖管理实践,最后聚焦肠道手术患者围手术期血糖管理的“点”上,将护理工作细化,以期制定标准的临床血糖监测路径和管理方案,让更多患者受益。

除糖尿病护理小组、肠内营养小组外,如今烟台毓璜顶医院护理团队还设立了中医护理小组、疼痛管理小组、伤口造口小组、深静脉血栓预防小组等。朱永健主任告诉记者,这些专业小组在担负起对内职责之外,也会深入社区和病友中间开展健康知识讲座、义诊等活动。

多年来,专业化小组的钻研与努力也取得了不错的收效。在肠内营养小组的努力下,烟台毓璜顶医院成为中华医学会肠外肠内营养学分会肠内营养护理小组示范基地,在不断完善院内操作规范的前提下还承担着烟台市肠内营养治疗规范化的推广。



提升护理内涵, 不做医生附属品,着力向科研进军

护理是诊疗过程中的重要一环,但长久以来形成的刻板印象往往将护士当作医生的附属品,忽视这个群体的主观能动性与创造性。为适应健康中国未来形势的变化,毓璜顶医院的护士们主动学习,不断提升自我,为实现全方位的护理服务而不断努力。近年来,医院也在提升护理内涵方面做了很多卓有成效的尝试。

2017年10月,毓璜顶医院护理部召集有兴趣又有能力的护士成立创新小组,本着为临床护理人员提供简化专利申报流程、协助产品转化、增加科研产出的原则开展小组活动。

小组成立以来已收集创新想法95项,其中74项已提交专利申报书,近10项获得国家专利授权。

一线临床护理人员提交基本创新想法即可,专利申报书的撰写及申报由小组集体完成。同时小组与多个产品转化平台达成合作意向,在有知识产权保护的前提下尽可能实现产品的转化,将更新颖、实用的产品服务于广大患者。

为预防与降低术中压力性损伤的发生,烟台毓璜顶医院手术室申报了烟台市科技

发展计划项目。经过两年的研究,术中压力性损伤由2013年的0.6%下降至2018年的0.02%。换言之,在50000余例手术中,仅发生术中压力性损伤1例,远远低于国内其它大医院。该科研在各级刊物发表论文14篇,获实用新型专利4项,2017年获得中华护理科技奖三等奖,该奖项也是国内护理界科研最高奖项,烟台毓璜顶医院自此奖项设置以来每届评奖均获此殊荣。

付出总有回报,在2018年中国医院科技量值排名(护理学)中,烟台毓璜顶医院进入全国100强,这是对其护理团队工作的极大肯定。这些肯定也激励着烟台毓璜顶医院护理部不断加大外延服务,在基本医院的护理知识培训及11个医联体护理能力提升方面起到了越来越重要的作用。

一人就诊,多重保障。多年来,烟台毓璜顶医院的护理团队不断提升管理服务品质,时刻保持创新能力,提升护理内涵,着力精进专业技能以期给患者带来更好的就诊体验。没有最好,只有更好,在提升服务品质的路上他们从未停歇。