

# 创新护理管理模式 打造优质护理服务品牌

——泰安市中心医院护理工作侧记

本报记者 杨璐 耿志伟/摄影

泰安市中心医院护理部在院领导的正确领导下,结合卫生部开展的“三好一满意”、“优质护理服务示范”工程及泰安市中心医院开展的“精细化服务”活动,落实科学发展观,全面贯彻“强化管理 优化服务 提升内涵 树立形象”的服务理念和“生命之托重于泰山”的核心价值观,结合医院护理工作实际,大胆改革,锐意进取,不断创新,采取了一系列的措施取得了显著的成效,使泰安市中心医院护理工作走上了制度化、规范化、科学化的轨道,护理工作更加贴近病人、贴近临床。



## 同工同酬,每一分辛苦都有体现



医院近年来通过理论及操作考试,公开选拔同工同酬护士100余名

“护士的工作很辛苦,我们一定要让每位护士的辛苦都能有所体现。”泰安市中心医院护理部主任刘红说。

为了稳定护理队伍,提高合同制护士的工作积极性,提高合同制基础护士的待遇,泰安市中心医院对部分合同制护士实行同工同酬,严格按照评选规定进行量化,到目前为止享受与正式护士同年资、同职称、同学历相同待遇的合同制护士已有101名,占合同制护士的22%,泰安市中心医院的这一做法受到省卫生厅领导的认可,有效稳定了护理队伍,确保了护理质量。

卫生部自2010年5月在全国开展优质护理服务示范工程活动以来,泰安

市中心医院各科室迅速行动起来,首先确定了消化内一科、心内科、老年一科为首批示范病房,在总结经验的基础上,按照泰安市中心医院制定符合开展“优质护理服务示范病房”检查完成率计算办法,到2011年8月,医院护理服务示范病房覆盖率达到100%。

护理部大力倡导细节服务,规范护理管理,先后在泰安市“创先争优”现场会、卫生系统“三好一满意”优秀成果展中对优质护理工作给予重点展示。泰安市中心医院1人被表彰为“全国卫生系统优质护理服务先进个人”,3人被评为“全市优质护理服务先进个人”称号。

## 严格要求,上岗护士规范化培训

“现在国家卫生部对护士的要求在增高,要求的护士数量也在增加,我们不会盲目增加护士数量,一定要求增加的每位护士都业务素养过关,同时,过关的护士还要不断的增加自己的业务水平和业务学习。”护理部主任刘红介绍。

近年来,泰安市中心医院建立院内护士规范化培训基地,强化护士内涵,提高不同层次护士专业水平。护理部严格按照培训基地申报标准,确定了19个科室为院护士规范化培训基地,各培训基地在护士培训委员会的监督和指导下,按计划顺利运行。截止目前,已有218名年轻护士进入基地培训,培训结束后根据双向选择进行定科。护士规范化培训参与轮转人员之多,牵涉科室范围之广开创了泰安市中心医院护士培养的先例,为医院培养护理骨干力量起到关

键性作用。

为了鼓励护士们将业务学习变成常态,医院经常开展护士岗位技能练兵活动。分别开展了全院护士心肺复苏人人过关;入院5年内的252名、10年内的107名、3年内的324名护士、40岁以下护理人员“百日岗位大练兵”等进行岗位技能练兵活动。通过岗位技能练兵等活动,提高了不同层次护士专业操作技能和急救抢救能力,收到了较好的效果。

除此之外,医院还经常选派护士到北京协和医院、301医院、宣武医院、上海复旦大学儿科医院等知名医院进修学习。2009年医院选派的5名到北京协和医院进修的护士全部被北京协和医院评为优秀进修护士。自2011年共派出30名年轻护士长外出进修。近3年来共计100余名护士赴上级医院进修。



经常开展护士岗位技能练兵活动

## 关爱护士,为护士建心理档案

“我们要爱护我们的护士,我们爱护自己的护士,护士才能爱我们的患者。”刘红主任说,“前段时间,护理部为医院的护士每人发放了一双静脉曲张袜,防止站的时间长了腿部静脉曲张。这个贴心的小礼物让不少护士倍感温馨。”

刘主任介绍,医院为护士建立了心理健康信息档案,护理管理需要落实人文关怀,体现人性化管理理念。护理部认真分析了护士工作压力来源,对工作满意度及影响职业心理稳定的因素,及时查找原因,采取改进、干预措施,疏导不良因素,保证护士心理健康,以便真

正改善护士执业环境,确保护理质量持续改进,消除护理安全隐患。

为节约护士人力资源,避免护士到药房领药浪费过多的时间,真正把时间还给护士,把护士还给病人,泰安市中心医院还成立了护理送药小分队,小分队集中在药房领药后,送到各临床科室。

“我们医院进行护士考试时,才艺分占了10分。我们要求护士要有自己的特长和爱好,因为我们觉得一个有特长、有才艺的人能心情豁达,能在这种高压力的环境下迅速的排解压力。”刘红说。



成立护理送药小分队,集中在药房领药后,送到各临床科室

## 精细服务,统一制作安全标示卡



启动了住院患者心理疏导护理,使患者达到最佳诊疗效果

为确保护理安全,护理部统一制作了17种不同颜色的安全标示卡,分别是伤口冲洗、胃肠营养、气道湿化、留24小时尿标本、O型、A型、B型、AB型、注意皮肤、手术前禁食水、绝对卧床休息、24h记尿量、膀胱冲洗、控制滴速、注意安全防导管滑脱、完好备用、防止跌倒。这些标示卡都分发到全院各病区应用,以减少护理隐患,减少不良事件的发生。

同时,护理部还加强高危药品管理,将10%氯化钾统一醒目标示,同一位置存放、统一容器放置;护理部与护士长、护士长与护士层层签订护理安全管理责任书,确保患者住院期间的安全,做到层层落实

责任,人人明确任务。

经了解,泰安市中心医院还启动了住院患者心理疏导护理,对住院患者进行及时有效的心理疏导,使患者放心、轻松、愉快的接受和配合医生治疗,达到最佳诊疗效果。为使扁平化责任制整体护理落到实处,按照整体护理要求,确立6-8个科室为模板病房,从患者入院始进行全面评估,根据患者不同的疾病、文化背景、年龄、自理能力和需求,采取不同的护理服务方式,给予饮食、用药、检查等全方位指导,加强与患者沟通交流,提供及时有效护理,营造安全、舒适就医环境。