

美在天使心 5.12国际护士节

特刊



# 邹城市人民医院以患者为中心,提升护理服务新理念 全院推广“品管圈”,打造高质量服务

文/本报记者 唐首政 图/本报记者 黄健恒 通讯员 陈伟

他们永远奋战在忙碌的一线,微笑是他们的标配,细心是他们的特质。他们是医生的左膀右臂,是患者的暖心天使,把美丽青春绽放在工作岗位,他们就是护士。近年来,邹城市人民医院护理工作始终坚持“以患者为中心”,以提升护理服务理念、注重护理质量与安全为主题,为患者持续提供全程化、无缝隙的特色护理。

## 22个护理“品管圈” “圈”出高质量服务

质量控制是护理工作的核心,事关患者身心健康。邹城市人民医院护理部为创新管理思路,调动护士积极性,建设高效能团队,提高护理服务质量,积极在全院推动品管圈活动。

医院护理部统一制定活动计划表,组织对各科室护士长及业务骨干进行多次品管圈相关知识与方法的系列培训,邀请专家来院进行授课,积极选派人员外出学习,为科室订购《医院品管圈辅导手册》等工具书。

全院各临床护理单元共成立品管圈22个,利用PDCA循环理论,对科室存在的护理缺陷及急需解决的护理问题进行现状剖析,品管圈活动开展得有声有色,逐渐形成了较好的品管氛围。同时,在运行过程中护理部多次下科室进行监督指导,及时发现存在问题并给与纠正。

护理品管圈顾名思义就

是运用品管圈的手法解决护理工作中存在的问题。王晓莹是心脏外科的一名护士,作为科室品管圈辅导,她代表心内科参加邹城市人民医院第二届品管圈大赛获得全院第一名。“我认为一名真正的好护士,不仅是技术上的顶尖人才,而且要有爱心、耐心,健康所系,性命相托,这句话我牢记心间,一刻都不能忘,运用品管圈交流平台能对全科甚至全院的护士进行学习借鉴,不断取长补短,最终落脚于为患者服务上。”王晓莹坦言。

医院自2015年积极鼓励科室开展品管圈活动,儿科一病区率先开展并取得一定成效。经过两年多的运行,走过了从试点到全院广泛推广,从初步认识—熟悉应用—全面推进的发展历程,护理人员对品管圈的关注度和认知逐渐提升,品管手法及质量管埋工具运用得到大幅度提高。

## 多管齐下 提升优质护理服务

为落实“优质护理”开展,



提升患者满意度,邹城市人民医院积极改革护理管理模式,从心内科、妇科入手,全面推广优质护理服务,目前该院优质护理病房覆盖率为100%。其中济宁市优质护理示范病房2个,邹城市优质护理示范病房17个。

医院从细节上着手,为每名护士印制了医患联系卡,公开统一摆放,公布了联系电话,对患者诉求做到有问必答,每个科室配备患者便民服务设施,如洗头车、洗头盆、吹风机、老花镜等生活用品;并定期发放患者满意度调查表进行住院患者优质护理服务满意度调查,找出护理工作中存在的问题及薄弱环节,积极进行整改。

护理部每月对开展优质护理服务的病房进行质量检查,将优质护理与护理质量有效结合,找出不足,及时按照检查标准的要求逐一完善医院护理工作。建立了标准化健康教育流程,制作了患者篇的健康教育内容,方便患者及居民查询常见疾病预防、治疗及应对措施,提高患者就医、治疗的依从性,促进患者康复。

在人才培养上,邹城市人民医院实行护士分层级培训,护理部制定了全院各层级护士的培训、考核方案,以岗位需求为导向实施护士分层培训,逐步规范护士进阶考核标准,根据履职情况每年进行岗位职责考核。该院共有重症监

护、急诊急救、伤口/造口护理、肿瘤护理、手术室护理、PICC、血液净化等专业领域的省级专科护士29人,护理部每月参与专科护士培训考核,还对全院护理人员进行业务培训及操作技术抽考、应急预案演练、护理查房及病例讨论等,不断夯实内功。

同时,医院在优质护理方面给予大力支持,静配中心于2018年9月底正式运行,进一步减轻临床护理人员的工作量,护理部积极协调总务科、调剂科、物资供应中心、检验科、器械科等护理支持系统,为优质护理服务的开展提供有力保障。真正做到了把时间还给护士,把护士还给患者。

# 运河融媒中心

王建忠