



越来越多的经验表明,学科引领带来的医院核心竞争力的提升,已经成为医疗行业可持续发展的原动力。近年来,德州市立医院紧紧围绕“打造名医、名护、名科、名院”的工作思路,学科建设硕果累累。

“医疗与护理是相互衔接的齿轮,只有两个齿轮同步走,才能带动医院快速发展。”德州市立医院党委书记、院长段立新说,与精进的医疗技术并行而走的,是优良的医疗服务,二者缺一不可。一直以来,德州市立医院护理部在护理能力、专业建设、文化建设、队伍建设上狠下功夫,护理工作者们用奉献诠释“救死扶伤”,用执着书写“大爱无疆”,用特色技术与优质服务打造了科学化、规范化、精细化的护理品牌。2020年,护理部获评市级临床重点专科。



医院党委书记、院长段立新与获评区级表彰的优秀护士合影。

## 德州市临床重点专科——德州市立医院临床护理

# 特色技术树品牌 优质护理谱华章

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 徐良 通讯员 张潇然

### 1 五级质检守好安全防线

#### 闭环管理严控护理质量



护理部主任左敏带领护士长开展业务查房。

有一缕微光,能照亮患者求医的希望之路;有一种忙碌的身影,能给陷入绝望的病人带去踏实与温暖;有一种问候与嘱托,能让病人倍加安心。就医绝不只有求医问药,护理团队的全程服务至关重要。在把控护理质量,守护患者生命安全防线上,德州市立医院护理部有自己的“妙招”。

“患者安全是护理质量管理的核心,质量评价是质量管理的驾驶舱,指标监测是质量评价的仪表盘,我们采用‘患者和家属参与—护士自检—科室小组和护士长科检—护士长互检—护理部院检’的五级护理质量督检模式,对医院护理质量控制做到宏观管理与微观管理相结合,形成了人人参与的全方位质量控制体系。”德州市立医院护理部主任左敏介绍,医院鼓励患者与家属参与到护理质量管理中,护理的一级管理从护士倾听患者和家属的意见与建议开始,随后是护士自检。护理的第三级管理由科室小组和病区护士长负责,从日查房、新人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。此外,护士长之间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第四次把关。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,守好安全防线的同时不断提升服务质量。

“没有测量就没有改善。”对于如何持续优化护理质量,左敏和她的护理部有自己的一个逻辑。为让护理科学化、精细化、规范化,左敏对护理部实施目标管理,建立了5项质量监测指标、25个敏感指标,从指标监测出发,实现制度、标准、培训、分享、改进的“闭环管理”,让护理工作在高效中形成强大的凝聚力,实现护理管理的碎片化向系统化转变。

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。

### 2 特色技术打造护理精品

#### 专业人才体现专业价值

随着二孩政策放开,高龄、肥胖、糖尿病、高血压等合并症产妇数量明显增多,剖宫产率居高不下,术后不良反应增加,如腹胀、肠梗阻、术后深静脉血栓、肺功能降低、尿路感染等并发症。为减少这些术后并发症,经过多年的临床经验积累,2019年5月开始,医院护理部实施剖宫产后6小时拔尿管,产妇随即下床活动,改变了以往术后24小时拔尿管的惯例,加快了产妇术后肠功能的恢复,缩短了术后排气时间,产妇可早期进食,促进乳汁分泌,减少尿路感染等术后并发症。同时,针对腹胀严重者给予排气操等护理,针对中度腹胀者应用排气点穴操,解除腹胀、促进早排气,获得产妇一致好评。

而这仅是护理部特色技术的一个缩影。在日常护理工作中,无论是常见的药品注射,还是急危重症病人的救治,亦或是肿瘤患者的照料,护理人员都有得心应手的护理方法与特色技术。重症医学科护理团队开展的持续床旁血液净化技术、俯卧位通气联合胸部物

理治疗及呼吸功能训练、鼻空肠管盲查置入技术、重症患者早期康复技术为患者生存及救治赢得了时间,使危重患者的抢救成功率及生存、康复率显著提高,护理并发症、ICU获得性衰弱发生率显著降低。急诊科护理团队能快速识别并处理胸痛、卒中、创伤三大疾病,在突发应急公共卫生事件处理方面有系统、全面的应对培训及演练,确保了对应急事件的反应速度和反应准确度,在中毒患者的救治方面具有娴熟的血液灌流技术及病情观察能力,保障了各类中毒患者、急症患者的救治和护理工作。肿瘤科护理团队开展针灸和穴位按摩,改善癌症患者肠蠕动,降低疼痛药物副作用,增加营养和抵抗力;成立全市首家安宁疗护病房,配备有谈心室、临终关怀室、日常活动功能区域等,为病人理发、剃须、擦浴,书写暖心、励志诗词慰藉患者心灵,为临终病人及其家属提供全面的照护。

三分治疗,七分护理。一系列特色护理技术的应用在成功救治病人、促进

舒适化诊疗的同时,也斩获了多项荣誉,打造了一个又一个护理精品。

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,护理部成立了多个专科化小组,抽调专业能力强的护士“术业专攻”,着力优化规范化服务。目前,德州市立医院有危重症管理、伤口造口、静脉治疗、PICC、疼痛管理、VTE防控、导管护理等12支活跃在临床一线的护理专科和专项团队,以“组长—核心成员—科室联络员”构建梯队网络,定期培训交流,制定标准规范、开展案例分享与讨论,为临床护理解决了大量疑难问题。护理团队多例标准化沟通案例获得省、市级一等奖,“减少患者跌倒坠床发生率”获市优秀护理质量改善项目一等奖,静脉治疗小组在全省静脉治疗护理案例年会上获得三等奖,VTE防控小组组长唐春艳多次被邀请在省级血管外科会议上做学术汇报……凭借出色的带队能力,左敏荣膺山东省优秀护士长。

### 3 磨炼队伍提升护理品质

#### 人文关怀建树服务品牌



病例讨论。

“患者能健康出院,是我们护理人员最开心的事。”谈及自己坚守了36年的护理工作,左敏的笑容温暖、恬静。她说,一袭白衣意味着一份使命与责任,每件看似简单的护理工作,其背后都是护理人员扎实的理论功底和过硬的专业技能在支撑。

对于护理人才的培养,医院有充足的规划。2015年开始,医院对新入职护士进行1个月的岗前培训,进而利用两年时间让新入职护士轮转4-6个科室,期间每年进行4次理论考核和2次操作考核,不合格补考,补考不合格脱产培训,直至补考合格。两年轮岗后,科室与个人志愿进行双向选

择定科,将护士成绩与科室测评总分作为志愿录取依据。另外,医院对责任护士每3年进行一次调整,层层考核后择优录取,形成了促进护士进步成长的良性机制,也选拔出一批优秀的责任护士。一个合格责任的护士要经过层层考核,而正是这层层考核才使得他们羽翼丰满,能够独当一面。目前,医院护理人员417人,30-40岁、本科学历、主管护师成为护理主力军。

医院重视后续梯队力量培养,对于表现优秀以及本科护理人员实施学习型奖励,让他们外出参会学习、进修,分批赴北京协和医院、上海长海医院、浙江邵逸夫医院等国内知名医

院进修。另外,采用“请进来”的方式博学众长。作为德州市胸痛护理专业委员会主委单位,医院举办多场省、市教育项目,邀请多名省内知名护理专家亲临讲学,为护理团队注入不竭智慧。

以5S标准化管理理念规范病区内务为患者提供舒适的就医环境,为叛逆的花季少女患者梳头让其感受到爱与关怀进而配合治疗,为耄耋老人安排弥留之际的一次会面让其“走”得温暖从容,为肠梗阻患者改变插管管径配合针灸按摩疗法让其避免手术……一件件鲜活的案例,一位位被温暖的患者,护理人员用行动诠释人文,用护理质量升华语言,将人文思想落实到护理工作中,树立起“以病人为中心”的优质服务品牌,为患者提供全程、全面、优质、专业的优质护理服务。

一人就诊,多重保障。多年来,德州市立医院护理团队不断提升管理服务水平,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。“获评临床市级重点专科给我们带来了极大的信心,我们将继续秉承人文与专科并行的发展理念,在人文服务的基础上,做优做强护理方面的专科技术。”左敏说,“没有最好,只有更好,在提升服务品质的路上,我们从不停歇。”