

- 析[J]. 山东医学高等专科学校学报, 2006, 28(4): 267-268.
- [2] 郭瑞章, 刘保池. 医务人员职业性暴露 HIV 的对策[J]. 世界急危重病医学杂志, 2004, 1(5): 344-346.
- [3] 陈红花. 供应室工作人员 HIV 的预防[J]. 解放军护理杂志, 2009, 26(2B): 69.
- [4] 中华人民共和国卫生部. 医务人员艾滋病病毒职业暴露防护工作指导原则(试行)[J]. 中国护理管理, 2004, 4(3): 9-10.
- [5] 刘芸芸. 临床护士发生针刺的调查及防护对策[J]. 中国感染控制杂志, 2007, 6(3): 206.
- [6] CDC. Public health service guidelines for the management of health care worker exposures to HIV and recommendations for postexposure prophylaxis[J]. MMWR, 1998, 47(7): 1.
- [7] 侯美荣. 临床护士发生医疗锐器伤的观察[J]. 中华医院感染学杂志, 2006, 16(1): 82.
- [8] 王莹. 护士职业暴露现状分析和探讨[J]. 中国护理杂志, 2008, 6(12): 154-155.
- [9] 李红霞, 王燕. 感染科医务人员职业暴露的防护对策[J]. 中国医院管理, 2008, 28(11): 57-58.
- 临床护理 •

(收稿日期: 2011-01-10 修回日期: 2011-03-18)

基层医院开展“优质护理服务示范工程”活动的实践与效果

林玉筠, 冯成梅, 杨道凤, 陶贵惠, 曾秀琼

(重庆市第五人民医院 400062)

doi: 10.3969/j.issn.1671-8348.2011.24.040

文献标识码: C

文章编号: 1671-8348(2011)24-2481-02

2010 年国家卫生部号召在全国卫生系统开展“优质护理服务示范工程”活动, 本院高度重视, 成立了以院长为组长的领导小组及以分管院长为组长的工作小组, 拟订了“优质护理服务示范工程”活动实施方案, 并认真组织实施。经过一年的实践, 取得了较好的效果, 现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 本院是一所集医疗、教学、科研及预防保健为一体的市级综合性医院, 有床位 500 张, 护理单元 13 个。护士 350 名, 大专以上 195 人, 占 55.6%; 中专 143 人, 占 40.9%; 其他 12 人, 占 3.5%。2010 年 4 月开展“优质护理服务示范工程”以来, 启动了第三批“优质护理服务示范病房”, 目前为止, 本院 13 个护理单元 100% 开展了优质护理服务活动。

1.2 方法

1.2.1 加强培训, 转变护士观念, 统一思想和认识 将“优质护理服务示范工程”活动与本院创建等级医院相结合, 作为院长亲自抓的一把手工程, 分管院长具体抓, 组织召开了动员会及宣誓仪式, 并对全院护士进行培训。在醒目位置悬挂积极开展“优质护理服务示范工程”活动标语, 人人知晓。多次派护理骨干参加院外“优质护理服务示范工程”活动培训班学习, 参观卫生部试点医院重庆医科大学附属第一医院等。通过培训学习, 大家认识到夯实基础护理不仅是简单的翻身、叩背, 更是观察病情、增进沟通、体现专业水平的途径与桥梁^[1], 从而转变护士观念, 统一思想和认识, 调动了全院护士开展该项活动的积极性, 在满足患者生活需要的同时贴近临床, 贴近患者, 进而提升专科内涵, 保障患者安全^[2]。

1.2.2 医院提供支持保障 医院拨出专项资金 20 余万元, 为患者购买存放食品的冰箱、微波炉、洗头装置、座便器、浴巾、洗发露等, 为新入院患者免费提供一套洗漱用品。调整病房热水供应时间, 食堂实行点餐制。成立临床支持中心, 为病房送药、送标本、陪检等, 以减轻护士的工作负担, 减少护士外出从事非临床工作, 使护士更专注地从事患者的直接护理工作^[3], 满足患者的需要。科室设置爱心角, 为患者提供针线、指甲刀、健康

教育宣传资料、轮椅等, 为患者提供方便, 促进“优质护理服务示范工程”活动的顺利开展。

1.2.3 简化护理文书书写 根据卫生部办公厅关于在医疗机构推行表格式护理文书通知^[4]和“重庆市护理文书书写规范”要求, 取消了一般患者护理记录单, 简化护理文书书写内容, 有效减少护士书写时间, 增加护士对患者的直接护理时间, 增进护患沟通的机会^[5]。

1.2.4 增加护士人力资源 2010~2011 年本院新进护士 96 名, 补充到相应科室, 满足临床护理工作需要, 床护比达到 1:0.4。科室调整排班模式, 实行护理二线班和弹性排班, 在患者多的时候, 中午和夜间安排双人值班, 增加人力, 保障医疗安全。

1.2.5 护理管理人员督促、指导优质护理服务的开展 各科积极开展责任制整体护理, 在专科护理基础上注重落实基础护理, 建立了 17 项基础护理落实记录本, 护士长每日对其进行检查, 护理质量管理委员会成员经常深入病房督促、检查、指导基础护理落实。基础护理服务项目公示上墙, 接受患者及社会的监督^[6]。院领导定期召开专题研讨会, 了解活动中存在的问题, 积极解决。

1.2.6 应用激励机制, 调动护士工作积极性 根据本院实际情况, 制订“优质护理服务示范工程”活动奖惩办法, 医院每月拨出 1~2 万元专项经费给予奖励。根据护士落实基础护理的数量和质量、患者点名表扬护士的次数、有无投诉及护理差错、护士之间评价、医生评价等方面每月评选优质护理服务明星数名, 给予每人 300 元奖励。根据患者满意度、科室落实基础护理数量和质量、患者点名表扬护士人次、有无患者投诉及护理差错、相关部门意见每月评选优质护理服务优秀团队, 给予 1500 元奖励。将每月获奖的个人和团队张贴在光荣榜上, 从而极大地调动了护士的积极性, 掀起了活动的高潮。

1.2.7 总结推广经验, 促进活动全面深入开展 活动开展半年和 1 年, 护理部及时组织召开了优质护理服务经验交流会, 使大家进一步认识到开展“优质护理服务示范工程”活动的重

要性和必要性,及时启动了三批“优质护理服务示范病房”,促进优质护理服务在基层医院的全面、深入开展。

2 结 果

开展优质护理服务后,护士主动为患者实施基础护理、心理护理、健康教育等,住院患者的健康教育率达到了 100%,护患沟通加强,护理投诉减少。2010 年基础护理数量、患者满意度、锦旗、感谢信、患者就诊数比 2009 年明显增加,见表 1。

表 1 2009~2010 年基础护理数量、患者满意度、锦旗、感谢信、就诊患者数比较

| 项目 | 2009 年 | 2010 年 | 增长百分比(%) |
|-----------|---------|---------|----------|
| 基础护理数量(次) | 21 589 | 38 107 | 76.5 |
| 患者满意度(%) | 98 | 98.6 | 0.6 |
| 锦旗(面) | 35 | 44 | 25.7 |
| 感谢信(封) | 227 | 592 | 160.4 |
| 门诊患者数(例) | 164 455 | 188 085 | 14.4 |
| 住院患者数(例) | 12 114 | 14 936 | 23.3 |

3 讨 论

3.1 基础护理的数量明显增加 对护士的“优质护理服务示范工程”活动培训,让护士认识到开展优质护理服务的重要性和必要性,主动为患者实施基础护理,2010 年护士为患者实施基础护理数量较 2009 年增长 76.5%。

3.2 患者对护理工作的满意度明显提高 开展优质护理服务活动以来,护士为患者实施责任制整体护理,护士由被动服务变为主动服务,主动了解患者的需求,为患者实施基础护理、健康教育、心理护理等,患者感到护士比自己的亲人还亲,护理工作得到患者及家属的高度赞誉,2010 年患者满意度、锦旗、感谢信、门诊患者数、住院患者数比 2009 年分别增长了 0.6%、25.7%、160.4%、14.4%、23.3%,取得了较好的社会效益和经济效益。

3.3 护士的工作得到医生的认可 通过简化护理文书,增加了护士与患者直接护理时间,能及时发现患者的健康问题,为提高患者的抢救成功率赢得了时间。医生认为护士工作的主动性明显增强,坐护士站的时间少了,病房的铃声少了,护理工作质量得到医生的认可,护士自我价值感、职业自豪感提升,对稳定护士队伍发挥了积极作用^[7]。

3.4 护士的价值得到体现 在优质护理服务中,责任护士和责任组长需熟悉自己所管床位的患者,应用护理程序解决患者的健康问题,护士自觉地学习专业知识和相关人文知识,提高整体素质。责任组长需运用管理知识对患者及病房环境进行管理,从而增强了护士的管理意识和能力。根据本院“优质护理服务示范工程”活动奖惩办法,每月评选优质护理服务明星和优秀团队,给予经济奖励并公示在光荣榜上,增强了护士的荣誉感,极大地调动了护士的工作积极性,体现了护士的价值。2011 年 3 月本院心内科荣获“重庆市优质护理服务先进病

房”,4 名护士荣获“先进个人”。

3.5 基层医院全面深入持久开展“优质护理服务示范工程”活动还存在一些问题 “优质护理服务示范工程”活动是惠民工程,也是护理工作的改革,顺应了护理工作的需要,让患者感受到“看得见、摸得着”的实惠^[8],但是基层医院要全面深入持久开展还存在一些问题。(1)基层医院要深入开展“优质护理服务示范工程”活动,床护比至少应达到 1:0.4,而增加护士需要增加人力成本,许多基层医院日常运行尚存在不同程度困难,为了减少支出,许多基层医院不愿意增加护士。(2)护理服务收费太低,未能体现护士价值。重庆市医疗服务价格手册(2004 年)规定特级护理收费 30 元/日,一级护理 12 元/日,二级护理 5 元/日,三级护理 2 元/日,而患者自聘护工 60~100 元/日不等。护士与护工相比,护工缺乏系统专业的护理知识和技术水平,两者发挥的作用截然不同,护士护理服务收费与护工相差 2~40 倍,影响护士的积极性。(3)各级领导的重视程度不同,人、财、物支持完全落到实处尚有一定困难。(4)护士待遇偏低,收入与从事的繁重、高风险的护理工作不相称,护士的职业荣誉感正面临危机,护理队伍不稳定,从而影响优质护理服务的开展。以上这些问题需引起各级管理部门的重视,采取切实有效的措施加以解决,促进“优质护理服务示范工程”活动广泛、深入、持久地开展。

参考文献:

[1] 吴欣娟,曹晶.以夯实基础护理为切入点 全面提升护理工作质量[J].护理管理杂志,2010,10(5):308-309.

[2] 徐美娣,朱凌云,蒋燕.优质护理服务在神经外科中的实践与效果评价[J].中国实用护理杂志,2010,26(11):76-77.

[3] 王建荣,皮红英,马燕兰,等.我院开展“优质护理服务示范工程”活动的实践与效果[J].护理管理杂志,2010,10(9):609-611.

[4] 卫生部办公厅.关于在医疗机构推行表格式护理文书通知[S].2010.

[5] 黄惠根,陈凌,黄红友,等.开展“优质护理服务示范工程”试点的做法与体会[J].护理管理杂志,2010,10(5):310-311.

[6] 熊秀娥,肖晓玲,张东华.“优质护理服务示范工程”试点病房责任小组包干制护理的实施与效果[J].护理管理杂志,2011,11(3):216-218.

[7] 王玉玲,孙秀杰.开展“优质护理服务”的实践与成效[J].护理管理杂志,2010,10(9):612-614.

[8] 岳丽青,李映兰,高红梅,等.我院开展“优质护理服务示范工程”活动的初步实践与体会[J].护理管理杂志,2010,10(5):314-316.

(收稿日期:2011-04-27 修回日期:2011-05-10)