

优质护理服务示范工程在妇产科临床工作中的应用

刘 菊(重庆市永川区中医院 402160)

【摘要】 目的 评价妇产科开展以患者为中心,夯实基础护理的优质护理服务示范工程模式的效果。**方法** 2010 年 4 月开始,对住院妇产科患者开展优质护理服务。**结果** 患者的满意度明显提高,收到良好的效果。**结论** 妇产科应积极开展优质护理服务。

【关键词】 优质护理服务示范工程; 妇产科; 临床工作

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2011.19.062 文献标志码:B 文章编号:1672-9455(2011)19-2406-02

优质护理服务示范工程强调“以患者为中心”的服务理念,按照卫生部相关规定,本院妇产科自 2010 年 4 月开始在临床工作中开展优质护理服务示范工程,取得较好效果,现总结如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 2010 年 4 月至 2011 年 2 月,本院妇产科住院患者 859 例,其中妇科患者 395 例,产科患者 464 例,年龄 12~87 岁。

1.2 方法

1.2.1 提高认识 组织全科护理人员学习卫生部《2010 年“优质护理服务示范工程”活动方案》及医院制订的 implementation 计划,使护士熟悉优质护理服务的内涵,认识到以患者为中心的重要性,强调在提供基础护理服务和专业技术服务的同时,为患者提供人性化护理服务。

1.2.2 合理配备护理人员 实行弹性排班制,增设 6~10 护理班,加强基础护理;在科内采用表格式护理书写,减少护理书写时间。

1.2.3 制订计划 由护士长组织,责任组长多次开会讨论在卫生部活动方案和医院实施计划基础上,通过分析在开展优质护理服务中可能出现的问题、存在的隐患,结合妇产科患者护理工作的特点,制定出详细的优质护理服务工作实施细则和评价标准,在病区醒目位置上墙公示并印发至每个护士,便于患者监督及其在护理过程中执行及改进。

1.2.4 护理质量考评 科内成立护理质量考评小组,建立护士绩效考核方案并实施。每周一质控组对护理工作进行质量与量化考评,每月在护理质量安全会上通报本月各项护理工作实施情况。量化指标:岗位职责、特殊班次、加班数量等;质量指标:将工作态度和能、护理缺陷和患者满意度作为考核的重要指标。

1.2.5 阶段总结 持续改进,提高效应,做好活动开展阶段性总结工作,通过督查、考评及时了解活动开展的效果,及时发现活动开展过程中存在的问题,及时召开总结分析会,及时做好持续改进提高工作,以“优质护理服务示范工程”开展为契机,在临床中积累经验,针对存在的问题,在护理质量安全会上讨论并提出整改措施。

1.2.6 实施方法

1.2.6.1 全体动员,理清思路,责任到人 科室全体护理人员人人参与,理清思路,明白做什么?为什么要做?对哪些人做?怎样做?调整管理模式,实行三级管理:护士长-责任组长-责任护士;患者管理:当班护士-管床护士-责任组长。将基础护理服务融入到分级护理、各级人员职责、各岗位工作流程之中。

责任护士对所负责的患者提供连续、全程的护理服务。新患者入院,办公护士安排床位后,由管床护士给予入院宣教,进行自我介绍及介绍主管医师,强调管床护士的概念,与患者及家属有效沟通,满足服务对象对舒适的需求^[1]。然后根据其病情,进行病房环境介绍及相关疾病的知识指导。做好基础护理、心理护理,做好饮食指导、活动指导,术前术后的注意事项、出院指导,以及母乳喂养、新生儿相关知识及产褥期保健等专科知识宣教,从入院到出院,管床护士为患者实施有计划的、有针对性的、连续的、动态的健康教育。

1.2.6.2 强化理论,熟悉操作 对各级护理人员进行三基训练和专科技能培训。每月对全科护士进行理论及操作考试,向患者承诺穿刺操作“一针见血”,消除住院患者顾虑。在强化三基培训的同时,结合我科室特点,强化急救意识,提高抢救水平,特别是新生儿抢救水平。

1.2.6.3 注重人文关怀 人文护理就是以人为本,一切为患者,一切服务于患者,一切方便患者的服务理念,它表现在尊重患者的生命价值、人格尊严、个人隐私。护理人员进行常规护理操作时不仅要做到操作熟练,患者无痛,更要时时注意保护患者的隐私,充分考虑患者的心理感受,尊重其人格尊严。鼓励护士培养广泛的兴趣,陶冶自己的情操,不断完善自己,提高自身修养,这样才能将人文关怀融入到临床工作中,开展人性化服务。优质护理服务示范工程其本质就是以患者为中心,要求护理人员不能仅仅局限于单纯的技术操作,而应更注意“以人为本”的整体护理;与患者平等相待,耐心指导,了解患者最关心的问题,倾听患者的心声^[2]。根据专科特点为患者免费提供微波炉、新生儿用品、腕带识别标志,24 h 提供热水,设置晾衣架,提供尿布、潮湿衣物风干设备;为行动不便的患者洗发。积极开展有效沟通服务,耐心倾听,掌握好交流技巧,善于察言观色,经常征求患者的意见,解释要耐心,态度要诚恳,尊重患者的人格、权利和隐私。

1.2.6.4 公示护理服务内容 在病区建立住院服务指南,详细讲解基础护理服务宗旨和内容,同时将分级护理标准公示上墙,通过公示护理服务内容,完善护患沟通、便于患者监督。实行弹性排班制,增设 6~10 护理班,加强基础护理,以晨晚间护理质量为起点,保证床单位整洁舒适,物品摆放有序;评估患者的生活自理能力,分别予以协助或帮助患者完成面部清洁、口腔护理、会阴冲洗等基础护理服务项目;加强探视管理,制作温馨提示牌,既保证患者安静休息,也为医生提供了良好的查房环境。

1.2.6.5 加强健康宣教 在病房内张贴出院流程和安全告知书,在护士站摆放精美的专科疾病健康宣教栏,把健康教育作

为工作常规;建立护患暖心沟通本,定期追踪回访,及时反馈患者意见与建议,对患者的康复有一个动态的了解,让患者更深刻感受优质护理服务的内涵。

1.2.6.6 强化护理理念、打造护理品牌 护理理念是创建优质护理服务示范病区的灵魂,它具有一种强大的内在驱动力,“以人为本,夯实基础护理,创新专科护理,患者满意”是妇产科护士的护理理念。在同一职业价值观的引导下,每一位护士都自觉按规范从事护理活动,将“五心”服务践行于基础护理中,把基础护理转化为护理行为习惯,用心打造“专爱女性、生命之舟”的护理品牌。

2 效 果

2.1 护理质量 护士理论知识及专科技能更加扎实,各项操作更加熟练,护患沟通增强,护理质量明显提高。严格的制度职责和标准的工作流程不仅避免了违规操作的发生,还可大大提高护士的统筹协调能力,确保了工作质量和效率的提高。护士在工作中能够做到主动的思考患者需要什么样的护理,怎样才能为患者提供更加优质的护理服务,从而强化了护士持之以恒的服务意识。同时,不断优化的职责制度、工作流程和细节管理也保障了护理服务的规范化和流程化,确保了优质护理服务的可持续性。

2.2 综合评价 患者满意度明显提高,对护理的投诉明显减少,最近几月出现“零投诉”。对护士态度及仪容仪表、健康指导、技术操作及交流沟通等方面的评价明显改善;医生感受护士在患者身旁的时间增多了,密切了护患关系,增加了信任度。护士的专业素质、沟通能力、观察病情的能力提高了,能够提供

更多有参考价值的病情变化信息,提高了医生对患者病情的掌握度;护理人员的感受护患关系和谐信任,护理价值在工作中得到了体现。

3 讨 论

作为一个新的服务理念的形成,一个新的服务模式的推行,它不是独立存在的,更不是一朝一夕速成的,而是需要不懈的学习,长期的积累,从个人到整体,从被动到主动,从点到面,从表面到深层^[3-4]。本科开展优质护理服务后,护士责任感、使命感增强,调动了其学习的主动性,在工作中自觉执行各项实施细则,拉近了护患之间距离,减少了护理纠纷发生,患者满意度明显提高。优质护理服务工作的开展,真正体现了护理工作的专业性,实现了护士自身价值,提高了护理质量。

参考文献

[1] 姜小鹰. 护理美学[M]. 北京:人民卫生出版社,2006:104-110.
[2] 任辉,李景波,宫海燕. 医院人性化护理服务的思考与实践[J]. 重庆医学,2006,35(1):36.
[3] 徐婕,张前德. 浅论医疗服务的人性化[J]. 南京医科大学学报:社会科学版,2006,6(1):78.
[4] 杨燕贻. 公立医院应加大人性化医疗服务的力度[J]. 中国现代医学杂志,2005,15(11):56.

(收稿日期:2011-05-22)

新生儿黄疸光疗的观察与护理

杨祥群(重庆市永川区人民医院儿科 402160)

【摘要】 目的 探讨新生儿黄疸的护理,提高护理质量,建立良好的护患关系。**方法** 对2010年收治的89例黄疸患儿根据其病情和对患儿家属的心理分析,采取正确的治疗方法和相应的护理措施。**结果** 所有患儿采用温箱加单面蓝光治疗20~80 h,住院时间2~5 d。2例新生儿母乳性黄疸效果不佳放弃治疗,5例ABO溶血转上级医院,7例血胆红素值在照射20 h后恢复至正常范围,23例照射40 h恢复至正常范围,其余80 h后恢复至正常范围。**结论** 在光疗过程中,通过护士对患儿精心的护理,能更好地促进患儿早日康复,提高医疗、护理质量,改善护患关系。

【关键词】 新生儿; 黄疸; 光照疗法; 护理

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2011.19.063 文献标志码:B 文章编号:1672-9455(2011)19-2407-02

新生儿黄疸是新生儿期常见的疾病,主要为血清未结合胆红素增高而引起的皮肤巩膜等黄染现象,该病预后差,病死率高。对较严重的新生儿黄疸如未及时采取正确的治疗手段和护理,有可能发展为新生儿胆红素脑病(又称核黄疸)。新生儿高胆红素血症可采用药物、光照疗法、换血等治疗手段,其中蓝光照射治疗具有安全、方便、疗效好、见效快的特点,能有效降低血清未结合胆红素,且经济方便,患儿无痛苦^[1]。2011年1~12月,本科室共对89例新生儿黄疸患儿采用光照疗法和相应的护理措施,效果满意,现报道如下。

1 临床资料

1.1 一般资料 2010年1~12月收治的89例新生儿黄疸患儿,男51例,女38例,日龄最小2 d,最大28 d。其中早产儿35例,伴新生儿肺炎23例。通过检测血清胆红素等方法确诊,血清胆红素浓度为13~29 mg/dL,均达光疗指征。

2 护 理

2.1 对患儿家长的宣教 由于患儿家属对新生儿黄疸缺乏正确的认识,认为新生儿皮肤黄染是正常的,不需要治疗。再加上对光疗知识的缺乏,有焦虑情绪,有的会拒绝光疗。因此,向其详细介绍光疗的目的、意义、方法、注意事项及相关知识,以解除患儿家长的顾虑,取得其信任和配合,使患儿尽早接受光照治疗。

2.2 光疗前的护理 箱内水槽加水至2/3的高度,接通电源,检查线路及灯管亮度。将光疗箱温度加热到30~32℃或根据胎儿大小及胎龄大小把箱温调到所需温度,相对湿度55%~65%。照射前给患儿洗澡,忌在皮肤上涂油类或粉类,剪短指甲,暴露患儿全身皮肤,给患儿穿纸尿裤遮挡会阴,用一次性眼罩遮盖眼睛,防止视网膜损伤。

2.3 对患儿的观察与护理