

干部病房优质护理服务模式探讨

甘丽萍¹ 吴冬冬² 梁晓萍³ 杨东⁴ 周新红^{通讯作者}

新疆乌鲁木齐市新疆军区总医院北京路医疗区空勤科 新疆乌鲁木齐 830013

摘要：目的：探讨干部病房优质护理的实施模式，提高护理服务质量。方法：通过更新护理服务理念、调整排班模式、落实责任制护理、开展专科特色、健全制度机制，严格护理标准、加强护理礼仪培训等措施实践优质护理服务。结果：患者对护理工作的满意度有较大提高。结论：在干部病房实施优质护理服务，提高了护士整体素质，赢得患者信任，使护患关系更融洽。

关键词：干部病房；优质护理；实施方法

根据国家卫生部颁发的《优质护理服务示范工程活动方案》，提倡以病人为中心，强化基础护理，全面落实护理责任制，深化护理专业内涵，提升整体护理水平，让患者满意，让社会满意。我院于2016年3月全面开展优质护理服务工作，作为干部病房这个服务对象特殊、护理要求独特的科室，可以进一步规范护理程序、改进护理质量、强化护理管理、确保护理安全。三年来，我科不断探索优质护理服务实施模式，提升护理服务保障能力，提高患者满意度。现将实施情况报告如下：

1 资料与方法

1.1 一般资料

我科实际床位34张，床位使用率在85%~90%，年收患者约960人。共有护理人员18人，年龄20~41岁，职称：主管护师3人，护师1人，护士14人。学历：本科6人，大专10人，中专2人。我科护理人员除做好住院患者的护理工作外，还担负体系部队师职干部体检工作。

1.2 方法

1.2.1 更新护理服务理念，领会护理服务内涵

组织学习《卫生部关于加强医院临床护理工作的通知》、《优质护理服务示范工程活动方案》和《住院患者基础护理服务项目（试行）》等文件，深刻领会文件精神，统一思想，转变认识，让护士对优质护理服务的内涵有深刻的理解，提高护士工作积极性，变被动服务为主动服务，树立“我的患者我负责”的思想。将优质护理服务理念融入到对干部患者的护理工作中，全面掌握患者的心理特点，主动沟通，使其充分感受到人性化服务的温馨，以取得患者的肯定和信赖^[1]。

1.2.2 调整排班模式，提供全程护理服务

由功能制护理改变成责任制整体护理，以护士全面履行护理职责为落脚点，不断丰富优质护理服务内涵，为患者提供全面、全程、主动、专业、人性化的优质护理服务。病区按照床位设置护理人员分成两个护理责任组，设两名责任组长，组长、主管护师及工作经验丰富者安排管理危重患者；护师及年资长者安排管理病情平稳患者，年资浅者安排轻型病人。组员进夜班时，组长负责监管其分管的患者。组长及组员均要清楚知道所管病人的“九知道”。

1.2.3 落实责任制护理，提高护理服务水平

责任护士姓名上墙，负责所管患者的所有治疗、基础护

理、专科护理、病情观察、出入院宣教和用药、手术前后指导、饮食指导、特殊检查指导工作。患者包干到护，缩小护理照顾半径，加强护士责任感。树立“我的患者我负责”的思想，责任组长及责任护士每天1~2次为患者进行健康宣教，做每一项操作或治疗前均要认真讲解该治疗项目的意义、注意事项及配合要点，输每瓶液体时，多几次巡视，减少铃声响起，让患者安心。更换每瓶液体时要告知患者所输液体药物名称及作用。患者标本留取由护士负责检查，收送，做到及时检查，及时给医生报告结果，及时处理病情。

1.2.4 开展专科特色，提升服务质量

1.2.4.1 以精湛技术为基础，以优质服务为载体，全心全意为患者服务，力争以一流的护理质量使患者放心、以一流的护理服务使患者称心、以一流的护理环境使患者舒心。制定各项工作流程。从细节入手，提供贴心服务。每月召开伤病员座谈会，护士长每周查房一次，听取意见，积极改进不足，责任护士每二小时巡视病房一次并有记录。为住院干部患者提供洗漱“十件套”，并有护士陪检。师职干部体检，妥善提前安排。

1.2.4.2 增加干部专科基础护理服务项目，检查时由护士全程陪检，提前与相关科室协调好，力争做到检查不等五分钟，准备个人一次性中单及检查用物（如肠镜检查时的卫生纸等）；空腹检查快完时通知餐厅准备饭菜，做到吃饭不让患者等、不让饭菜凉；师职干部在科室待检时准备好茶水及文化娱乐用品。积极开展“老干部全方位服务病房”及“军人星级病房”。

1.2.4.3 科室建立专门的文化娱乐活动室及读书室，为患者配发报纸、扑克、象棋、羽毛球、乒乓球、篮球、台球等文体活动用品。

1.2.5 健全制度机制，严格护理标准

重新修订了岗位职责和各班工作流程、责任制护士工作标准及责任制护理评价细则，实行护理工作三级负责制即责任组长对护士长负责，责任护士对责任组长负责。护士长每天抽查各组工作质量，患者的治疗、护理、健康教育等落实到位者由责任组长负责。

1.2.6 夯实基础护理，提高优质护理质量

基础护理是做好专科护理，提高专业水平的基石，护士为患者实施基础护理，进行生活照顾，让护士通过对患者基础的护理，密切的接触，更充分地了解病情变化，更及时地

为治疗提供信息, 更好地为患者服务。

1.2.7 加强护理礼仪培训, 提倡微笑服务

护理礼仪是全面体现新时期护士的良好风范, 是护理服务的外在表现^[2], 做好护理礼仪培训, 指导护士如何做到仪表端庄、举止优雅、恰当运用“肢体语言”等, 要求护士工作中始终面带微笑, 精神饱满, 不烦不燥, 做到: 接诊患者有欢迎声、观察巡视有称呼声、治疗操作有解释声、请求合

作有致谢声、患者询问有应答声、节假日有问候声、病人出院有送行声、定期随访有叮嘱声。

2 结果

我科从 2016 年 3 月-2019 年 11 月实施优质护理服务与 2012 年 3 月-2015 年 11 月常规护理方法比较, 患者对护理工作的满意程度有较大提高。见表 1。

表 1 实施优质护理服务前后干部病房效果比较

	表扬信 (封)	锦 旗 (面)	投 诉 (例)	患者满意度 (%)
实施前	4	2	2	98
实施后	11	5	0	99.8

3 讨论

3.1 开展优质护理服务, 提高护理工作质量

优质护理的开展得到医院领导的重视与大力支持, 根据科室床位数及护理工作量配备护士, 护理人力资源得到保证。从患者需求出发, 进行排班模式的改变, 优化各班次工作流程, 减少反复、重复交接班的程序, 实现责任制护理, 患者包干到人, 护士责任感明显增强, 承担起全面、全程负责病人的责任, 促使护士必须更加细致、全面地掌握病人病情、诊疗计划、护理要点, 提高了护理工作质量。

3.2 开展优质护理服务, 构建和谐护患关系

不断增强责任护士主动服务意识, 护理的内涵也不断丰富, 护士真正做到了围着病人转、主动巡视、主动沟通, 以优良的服务态度, 精湛娴熟的护理技术, 全面的理论知识为

病人提供优质高效的服务, 病人及家属对护理服务充分认可, 护患相互信任支持, 护患关系更加和谐。

3.3 开展优质护理服务, 提高患者满意度

实施了责任制护理, 患者的治疗、护理、各种健康指导等全部由责任护士负责, 护士主动了解和满足患者需求, 遇到问题可以随时由责任护士帮助解决, 赢得了患者的理解信任, 提高了患者对护理工作的满意度。

参考文献

[1] 张海芬, 赵爱平, 刘艳珍. 优质护理服务在手术室中的应用 [J]. 全科护理, 2012, 10(1): 259-260.

[2] 高春红. 精细化护理在老年干部病房应用的分析与探讨 [J]. 吉林医学, 2010, 12(31): 6587-6588.