

中华医学会系列杂志

ISSN 1008-6706
CN 34-1190 / R

中国基层医药®

ZHONGGUO JICENG YIYAO

2014年5月15日 第21卷 第10期

CHINESE JOURNAL OF PRIMARY MEDICINE AND PHARMACY

Volume 21 Number 10

May 15, 2014



中华医学会

CHINESE
MEDICAL
ASSOCIATION

ISSN 1008-6706



9 771008 670144

创建“患者至上”护理文化,推进医疗护理事业发展

俞 莉

护理文化是医院文化的重要组成部分,是表层的物质文化、中层的制度文化、深层的精神文化^[1]。以人为本的优质护理有助于建立和谐的护患关系和医患关系^[2]。优质护理与护理文化建设工作齐驱并驾,可有效提高了护理质量。

1 实行患者至上的护理文化

“优质护理服务”是以“患者满意”为第一目标和最终目标^[3],而“患者需求至上”的服务理念是“优质护理服务”的具体体现^[4]。创建以下护理文化:(1)开展“慎独、仁爱和尽心护卫您的健康”的优质护理。将原来“为患者服务”的观点转变为“以患者的感受为主导”的服务观念;(2)开展“尊重、方便和温馨”的三优护理活动。将“慎独、仁爱和尽心护卫您的健康”这一服务理念全面贯彻到护理过程中;(3)开展“我是一个患者”的体念活动。每个护理人员以患者的身份从挂号→门诊→各种检查(模拟)→住院等过程进行全程体念,同时对年青护理人员和新职员进行入职培训和下病房微服体验。通过体念活动,有效增强了护理人员的服务意识,加强了职业操守,更加了解、痛感和体贴患者;(4)定期开展价值观教育。采取护理先进人物事迹介绍、通过请进来的理论培训和走出去的经验学习等方式,让护理人员对护理职业,从思想上得到认识、从理论上得到更新、从行动上得到提高,消除了“护理行业低人一等”的想法;(5)实行“把时间还给患者”的人性化服务。取消过去繁琐的护理病历书写程序,实施表单式护理记录,实行护士以操作服务为主的岗位责任制。节约了大量时间,使护理人员有足够的时间巡视病房、接触患者,真正把时间还给了护士,把护士还给了患者,有效提高了服务质量,患者的测评满意度达 99.1% 以上。

2 提倡护理团队文化

优质服务是护理团队的精神体现,患者对服务满意度,是通过医疗团队共同合作完成的。因此,如何倡导护理团队文化,将直接影响着护理质量,倡导护理团队文化是一种精神文明工程^[5]。举措如下:(1)加强同事间的合作教育。提倡护理人员的“五个一致”。即:“上传下达禁令一致、互敬互爱言行一致、护理规范行为一致、文明语言表达一致和优质服务理念一致”,对发挥护理团队精神起到了重要作用;(2)管理决策群英化。护理部在作出重大决策时,广泛聆听群众意见。做到人尽其才,才尽其用,从护理单元着手,从护理人员做起,充分发挥团队精神;(3)弘扬正气发挥团队优势。以正祛邪是护理管理的重要措施,护理部每年进行“优秀护士”、“文明护士”、“友好医生”、“病情观察能手”和“最佳护工”等的评比活动。通过表彰先进,树立正气,在全院上

下形成了“比、学、赶、帮”的良好氛围,对提高护理团队的凝聚力起到了积极作用;(4)开展品管圈持续质量改进活动。为充分发挥团队成员的智慧,让群众自己管理护理品质,开展品管圈活动。近三年来开展了“移动式护士站”、“供应、被服、药房和标本的下收下送”等品管圈活动,为护理人员节约了大量的人力、物力和时间,确保了护理人员有更多时间为患者服务,也使医院的团队力量彰显无遗;(5)开设“护理文化”专栏。我们在院网、院报上开设“护理文化”专栏。在专栏里设有“职业理解”、“生命思考”、“患者真情”和“社会认识”等栏目。通过栏目,追溯护理人员对职业的理解、对理想的追求和对生命的尊重,从中表达对患者的真情和社会的认识等情感。

3 创建愿景学习文化

医疗服务通常对其提供者的要求极高,患者希望服务提供者无所不知,从不犯错,最好能创造奇迹。且医学知识的总量也呈急剧增长格式,所以注定医护专业是一门需要终生学习的专业。未经培训的员工是负债,培训过的员工是资产^[6]。针对“创建愿景文化”为主题,医院为护理人员营造人文环境、构筑学习平台,在全院开展“一切为了患者”、“我服务、您满意”等优质服务知识演讲比赛。通过活动,有效提高了护理人员的愿景文化,对于医院护理事业的发展、护理团队的建设、护理人才的培养和人文环境的营建有着重要意义,集体荣誉感大为增强。

4 执行护理制度文化

制度文化是护理文化的支撑^[7]。纪律可以美化集体,规章制度是保护患者和护士安全的保障机制^[8]。护理管理制度、规程、流程等均遵循试行-修订-批准-培训-执行的程序,而制度、规程、流程是护理人员的行为指南。护理质量依赖于完善可行的规章制度,从而大大提高了护理人员的自我管理的执业能力和自我控制能力。全院推广使用移动式护士站(PDA),根据需要修改了查对制度和执行流程,进一步完善了 PDA 运作流程。

5 注重护理创新文化

知变则胜,守成则败。社会在发展,老百姓对医疗服务的要求也与日俱增。因此,护理创新是时代发展的需要,精神文明的需要。创新举措:(1)实行自动化信息系统管理。医院实行电子护理病历书写、PDA 掌上电脑、护理病历信息床边输入、等级护理巡视扫描和医嘱执行管理,给护理工作带来了安全、便捷与高效率;(2)改革排班模式。将原来的轮换排班改革成连续排班模式,减少交接班环节,保证了护理工作的连续性;(3)实行责任制整体护理模式。将过去管理人的观念转变为当今的管理流程理念,有利于提高护理人员的工作责任心和工作效率;(4)实行绩效考核制度。考核绩效与工作质量、业务水平、服务满意度和科研创新等挂钩。(5)实行护理创新考核制度。在全院开展“优质护理、创新

基层医院急诊科室发展的现状与展望

宋惠萍

急诊医学是给健康危机者提供全面、紧急和便捷的医疗服务,以避免死亡和残伤的发生。作为医学领域中一门独立的医学科学,它已经历了近五十年的发展历史,早在二十世纪 60 年代,欧美发达国家纷纷建立了独立的急诊医学体系,并且 1979 年美国国会颁布了《急救法》,标志着国际上急诊医学作为独立的医学科学服务社会^[1-2]。我国现代急诊医学的发展起于二十世纪八十年代,1987 年中华医学会急诊医学分会成立,标志着我国的急诊医学学科成为医学领域的一门独立的学科。急诊医学学科的形成和发展是整个社会的发展和医学科技进步的需要,是医疗部门实行救死扶伤,提高生命质量,不可或缺的重要学科,而基层医院的急诊科室是实施抢救的最前沿具体部门,在我国的急救、急诊工作中,发挥着十分重要的作用。

1 基层医院急诊科室的现状和不足

急诊医学学科作为独立的学科是医学发展的需要,也是我国经济社会发展及人民生活水平迅速提高的需要。我国

近 30 年的时间内,以省会为代表的大中城市急救中心为基地,紧紧围绕患者的急诊工作,无论思想观念,人员素质,还是系统配备,制度完善,都取得了长足的进步,基本达到国际同行的水准^[3]。但我国地大辽阔,经济发展水平参差不齐,以中小城市及县医院为代表的基层医院急诊工作与其它临床科室一样,离国家卫生部急诊工作指南要求还存在相当距离,基本处于相对落后状态。细究其原因,其现状主要有以下几点不足^[4]:

1.1 观念落后,没有把急诊科室放在医院的中心位置 急诊科室的中心工作在急救,尽可能短的时间内,采用一切办法挽救患者的生命,降低伤残率^[5]。目前从形式上看,每一个基层医院无论是否二甲,都设有急诊科室,但就其人员的配置,规章制度的建立,工作职责的范畴等都处在一个“分拨中转”的水准上,很多基层医院的急诊部门虽然都配备有专门的医护人员,但素质参差不齐,不适应工作的特殊需要,没有树立急诊工作争分夺秒的观念,没有培养急诊科室现场解决问题的能力,没有充分认识到急诊水平是一个医院,特别是基层医院医疗水平的重要组成部分^[6]。

1.2 急诊功能不突出,不完善 一般基层医院晚间都无专

DOI:10.3760/cma.j.issn.1008-6706.2014.10.071

作者单位:230022 安徽省合肥,合肥市第三人民医院急诊科

之路”金点子创新活动。

6 体会

文化管理是医院管理的最高境界^[9]。护理文化是一种管理文化、精神文明文化^[10],在医疗活动中作为一种符合艺术审美观念的要求来指导各项护理活动^[11],在优质护理工程中起着如虎得翼的作用,将护理文化渗透到一切护理活动中,对整个护理队伍的价值观和行为方式起导向、凝聚、规范、激励、陶冶和稳定作用^[12]。如何创建护理文化是一门科学,是一个文明工程。以患者为中心优质服务,是为患者提供精神、文化情感服务,满足患者需要^[13],优质护理服务是一种优秀的护理文化^[14]。“患者至上”是护理文化的核心,注重护理团队文化、愿景学习文化、护理制度文化和护理创新文化等的创建,对推进医疗护理事业发展有重要价值。

参考文献

[1] 王锦渝. 浅谈医院护理文化建设[J]. 中国医药指南, 2011, 9(31): 236-237.
 [2] 杨巧芳, 牛红艳. 优质护理服务模式下护患对良性护患关系认知的调查分析[J]. 中国实用医刊, 2012, 39(14): 121-122.
 [3] 周新霞, 闵丽华. 优质护理服务活动的管理实践[J]. 护理实践与研究, 2013, 10(5): 96-98.
 [4] 郭燕红. 把握工作实质, 深入推进优质所理服务[J]. 护理管理杂志, 2011, 11(6): 381.

[5] 刘建平, 毛经民. 科室团队文化管理体系的构建与实践[J]. 现代医院管理, 2010, 10(5): 53-57.
 [6] 胡泳, 秦劭斐. 张瑞敏管理日志[M]. 北京: 中信出版社, 2008: 41.
 [7] 周好, 秦芳, 马宝山, 等. 神经内科病房护理文化建设的探索[J]. 中国医学伦理学, 2013, 26(2): 203-205.
 [8] 孙小霞, 费丽娜, 付奎. 强化细节管理, 保证护理安全[J]. 医学信息, 2013, 26(28): 43.
 [9] 何欣. 加强医院文化建设构建和谐医院[J]. 中国医院管理, 2007, 27(5): 48-49.
 [10] 温杏良, 陈惠冰. 加强护理文化建设, 推进优质护理服务[J]. 护理实践与研究, 2011, 8(12): 102-104.
 [11] 徐华枝, 费沁怡. 浅谈临床护理文化的艺术[J]. 中外医学研究, 2013, 11(1): 147-148.
 [12] 王萍, 杨庆玲. 现代化医院护理文化建设的思考[J]. 护理管理杂志, 2003, 3(3): 2-4.
 [13] 李莉. 以患者为中心的优质护理服务在门诊分诊和输液室护理中的效果评价[J]. 中国基层医药, 2013, 20(9): 1423-1424.
 [14] 徐华枝, 费沁怡. 浅谈临床护理文化的艺术[J]. 中外医学研究, 2013, 11(1): 147-148.

(收稿日期: 2013-11-21)

(本文编辑: 王国俊)