

魅力与口碑

——长寿区人民医院护理服务打造百姓满意品牌



长寿区人民医院选手在重庆市卫生护理技能大赛中喜获佳绩。

核心提示

在患者眼里,她们如亲人真诚问候;在同事眼里,她们如姐妹互相关爱;在工作中,她们巾帼不让须眉,用灵巧的双手拂去患者的病痛,用温暖的语言滋润患者的心灵……在长寿区人民医院的每个角落,都有护理人员忙碌的身影。

优质护理是医疗服务的重要保证。

2019年以来,长寿区人民医院进一步完善护理的各项规章制度、改进服务流程、改善住院环境,把维护患者利益、构建和谐护患关系放在第一位,护理质量实行清单制管理,加强护理质量控制,加大护理督查力度,重视护理骨干的培养,优化护理队伍,强化三基三严训练,狠抓业务管理,内强素质外塑形象,创造性地开展护理工作。



护理人员在白求恩雕像前庄严宣誓。



组织护理人员进行培训。



护理部组织开展防护服穿脱培训。

新年伊始,新冠肺炎疫情席卷而来,全国各地疫情防控工作形势严峻。疫情让民众提心吊胆,也让长医护理人揪心不已。

“为遏制疫情蔓延势头,医院护理部按照长寿区卫生健康委和院党委的有关工作要求,第一时间启动应急预案,以高度的政治责任感和使命感紧急行动起来,从人员培训、隔离消毒、抢救器械、后勤保障等多方面抓好落实,全力以赴应对疫

情。”长寿区人民医院党委书记、院长乔正荣介绍说。面对疫情,能够及时应对,且有条不紊,背后体现的是医院护理管理的力量。2019年以来,长寿区人民医院坚持在规范管理上下功夫,持续优化护理管理水平,逐步使护理管理达到规范化、制度化和法治化,使护理人员职责具体化、精细化;进一步加强对护理单元的管理,并不断改进各护理环节。

该院着力强化护士长管理意识,坚持护士长手册的记录与考核,坚持护士长例会制度,加强三级(护理部—科护士长—护士长)护理管理组织体系建设,逐级开展护理质量与安全管理,对护理制度、流程、规范、质量标准进行梳理、整合、修订及制定。

同时,积极完善护理质量检查和考核制度,组织人员深入科室检查,将重点检查内容存在问题作为学习和培训的参考内容,以弥补工作中的不足。实施护士长交叉检查,促进护士长间及科室间的学习交流,取长补短,有效促进全院护理质

量的同质化发展。不断健全护理质控体系网,在原有11个护理专科小组的基础上,结合护理现状,新组建了2个护理质控小组。并通过定期开展相应的质控培训与督导活动,有力促进了临床护士参与质量管理的意识,激励了护士的工作积极性,对抓好环节质量的控制起到了很大的作用。

通过强化执行“非惩罚性护理不良事件上报制度”,鼓励全院护士主动积极及时上报护理不良事件。针对特殊典型的不良事件组织护理部成员讨论分析,督导相关科室予以案例分析,在护士长例会中予以通报并制定整改措施。全面落实护理安全监控网(护理部—护士长—护理安全员),逐级收集护理安全隐患及危险因素,加强环节质量控制,减少护理缺陷发生。

2019年,长寿区人民医院护理质量检查合格率为97.7%,住院患者护理服务满意度94.7%,成为重庆市患者安全联盟首批成员单位……简单的数据背后,体现的是该院护理质量管理的成效,是该院护理服务的口碑,更是蕴含着护理人员的心血与付出。

在2019重庆市医师协会呼吸医师分会护理辩论赛中,呼吸与危重症医学科护士郑姗姗荣获二等奖;在2019年重庆市护理学会专科器械再处理指南实践比赛中,消毒供应中心邱霞荣获二等奖;在重庆市“第二届造口伤口失禁护理第四次学术会议”中,邱孝兰护士长和陈儒倩主管护师在病例汇报比赛中分别荣获三等奖和二等奖;在2019年长寿区护理岗位技能大比武中,荣获团队一等奖,多人荣获个人奖……

从中,我们看到的是长医护理人的优良素质和精湛技能,是长医护理人的魅力与风采。良好的素质,精湛的技能,是提升护理质量的根本保证。长寿区人民医院始终把护理人才队伍建设作为基础工程来抓,高度重视护理人员分层级培训,实行专科技术准入,实施个性化的三基培训模式。该院认真制订护理在职人员三基培训计划,将考核成绩纳入评优评先以及职称晋升的考核依据。2019年成功申报完成

以质量为生命 优化护理管理水平

情。”长寿区人民医院党委书记、院长乔正荣介绍说。

面对疫情,能够及时应对,且有条不紊,背后体现的是医院护理管理的力量。

2019年以来,长寿区人民医院坚持在规范管理上下功夫,持续优化护理管理水平,逐步使护理管理达到规范化、制度化和法治化,使护理人员职责具体化、精细化;进一步加强对护理单元的管理,并不断改进各护理环节。

该院着力强化护士长管理意识,坚持护士长手册的记录与考核,坚持护士长例会制度,加强三级(护理部—科护士长—护士长)护理管理组织体系建设,逐级开展护理质量与安全管理,对护理制度、流程、规范、质量标准进行梳理、整合、修订及制定。

同时,积极完善护理质量检查和考核制度,组织人员深入科室检查,将重点检查内容存在问题作为学习和培训的参考内容,以弥补工作中的不足。实施护士长交叉检查,促进护士长间及科室间的学习交流,取长补短,有效促进全院护理质

量的同质化发展。

不断健全护理质控体系网,在原有11个护理专科小组的基础上,结合护理现状,新组建了2个护理质控小组。并通过定期开展相应的质控培训与督导活动,有力促进了临床护士参与质量管理的意识,激励了护士的工作积极性,对抓好环节质量的控制起到了很大的作用。

通过强化执行“非惩罚性护理不良事件上报制度”,鼓励全院护士主动积极及时上报护理不良事件。针对特殊典型的不良事件组织护理部成员讨论分析,督导相关科室予以案例分析,在护士长例会中予以通报并制定整改措施。全面落实护理安全监控网(护理部—护士长—护理安全员),逐级收集护理安全隐患及危险因素,加强环节质量控制,减少护理缺陷发生。

2019年,长寿区人民医院护理质量检查合格率为97.7%,住院患者护理服务满意度94.7%,成为重庆市患者安全联盟首批成员单位……简单的数据背后,体现的是该院护理质量管理的成效,是该院护理服务的口碑,更是蕴含着护理人员的心血与付出。

以技能为保证 提升护理团队素质

25项市级护理继续教育,组织全院护理人员业务学习25次,共2750余人参与培训,参培率达35%。三基理论考核合格率达82.33%,技能考核合格率达98.93%。

加强专科护理培训,目前该院具有专科护士证书的护士138名,占护士总数的24.08%,在护理学会专委会任职的有36人。实行多渠道的学历培养,2019年新增14名护士获得本科学历,5名护士在在职研究生学习中。在全院范围内推广使用“317护”App平台,执行护理人员扫二维码签到参加业务学习并在线进行培训考核,进一步完善对护理培训的全员、全面、全程监管体系。

合理利用人力资源,构建人才梯队。该院根据临床需求与护士的职业发展,细化人才梯队序列,协助护士找到自我的准确定位。经层层筛选、严格把关,将近年

来表现优秀的临床护理人员纳入各护理专科及质控小组,开展多元化的培养方式及目标考核,调动护士的工作积极性,确保储备充足的后备人才。

为提升综合实力,长寿区人民医院不断强化护理科研教学。

该院严格筛选临床带教老师,督促临床科室严格按照实习教学和规范化培训管理要求开展教学工作。2019年圆满完成本科、大专、中专等学历的164名护理实习生的临床教学工作,以及45名市级规范化培训生的结业工作,结业率为100%。

目前,该院有立项的部级科研项目1项——急诊科刘国荣“巴林特小组在急诊护士心理健康促进与缓解职业紧张中的应用效果研究”,2019年立项长寿区科技局10项护理课题,开展新技术8项,护理人员共发表论文110篇。

以患者为中心 深化优质护理服务

口等专科护理门诊也正式开诊。

2019年,长寿区人民医院在全院范围内开展进一步改善医疗服务活动,推陈出新优质护理服务举措,更新了跌倒评估量表。据该院护理部主任付显芬介绍,全年各护理单元共收到表扬信33封、锦旗9面,在住院患者护理服务满意度调查中患者点名表扬护士226人次。该院被重庆日报、上游新闻评为重庆首届(2019)优质护理服务范例奖20强。

时刻以患者为中心,不断提升服务内涵,持续深入开展优质护理服务,长医人从未停下前行步伐。

2019年2月,该院老年病科正式开科,制定适合本院的老年护理服务规范,为全区老年人提供护理、康复、慢病管理等服务;为满足出院患者延续护理服务的需求,2019年7月,该院首批护理专科门诊——伤口门诊和静疗门诊正式开诊;2019年6

月,该院高效承办重庆市基层护理联盟2019年护理管理创新研讨会,促进了优势资源共享,深化护理服务内涵。

除了持续深入推进6S环境管理,为患者创造更加舒适、舒心、便捷的住院环境,该院还借助医联体平台,护理部主任付显芬,内科护士长冉碧勤、陈小艳先后到长寿湖镇卫生院、长寿区第三人民医院、龙河镇卫生院、江南社区卫生服务中心等医联体单位指导工作并开展护理讲座,以提升医联体单位护理管理质量。

漫漫优质护理路,精细管理护健康。长寿区人民医院全体护理人员将恪守“秉德、立信、求精、奉献”的院训,立足现实,注重细节,开拓进取,以科学严谨的作风、优质的服务,为广大患者提供高质量的护理服务,让长医护理服务品牌更加夺目耀眼。

文图/何东山 张雯菁 何君林