

# 深化优质护理服务,提升护理管理水平 株洲市中心医院精准护理建设再上新台阶

常言说,“三分治疗,七分护理”,护理工作的质量直接关系到患者的医疗安全、治疗效果和医患关系等各方面。

随着时代发展,护理学科发展不断迎来新机遇,近年来,市中心医院围绕护理管理,狠抓护理质量,加强业务培训 and 科研,不断探索创新,提高护理人员整体素质,加强护士队伍建设,护理管理也取得了显著成效,在护理专科竞赛、青年护士岗位技能竞赛、护患沟通、护理管理工具等方面均获得一定成就和荣誉,备受老百姓和医疗卫生行业的认可。

## 消毒供应规范化管理 从源头保障医疗安全

清点分类、清洗消毒、检查包装、灭菌……在市中心医院宽敞明亮的消毒供应中心,护士们正在紧张地对一套套器械进行处理,这些器械来自医院病房、门诊、手术室等不同的科室,也有来自市中医伤科医院、人民医院、二医院等不同的医院。从一件件沾满血污、污垢、锈斑的污染器械到洁净如新、灭菌合格的无菌物品,凝聚了护士们的智慧与汗水。

“消毒供应中心从以前的辅助科室转变为医院感染控制重点部门,承担各科室所有重复使用诊疗器械、器具和物品的清洗、消毒、灭菌以及无菌物品供应。”市中心医院护理部主任谭江红介绍,随着医疗技术,尤其是外科手术的发展,可重复使用医疗器械的种类日趋复杂,数量不断增加,以及它们在医疗护理过程中存在的感染风险,国家卫健委相继颁发了消毒供应中心相关行业标准,消毒供应专业也进入了快速的规范化发展轨道。

2013年,市中心医院消毒供应中心对全院所有重复使用器械实行集中管理,包括腔镜器械和口腔诊疗器械的处置。2015年开展区域化供应,先后与全市20家医疗机构签订服务协议,其中三级医疗机构3家,二级医疗机构2家,民营医疗机构15家,面对床位数4000余张,手术台次200余台/日,处理器械包数量2000余套/日。

“消毒供应中心不直接接触病人,但工作质量却与医疗安全、患者安全息息相关,所以这里的每一个人身上承载的都是一份沉甸甸的责任。”消毒供应中心护士长刘慧娟表示,为进一步提升硬式内镜器械的处置质量,2018年5月,消毒供应中心以《硬式内镜清洗消毒及灭菌技术操作指南》为蓝本,制作了器械明细图谱、器械结构特点及用途图谱、器械拆卸及组装图谱、器械检查要点分解图谱、器械处理流程图谱等等,并将工作指引图谱应用到硬式内镜器械的处置工作中。通过工作指引图谱的应用,不但提高了护士处理器械的能力,缩短了器械处置时间,而且降低了差错的发生,使硬式内镜处理质量缺陷发生率由3.2%下降至1.2%。

2019年,工作指引图谱这一质量管理成果在市中心医院护理质量管理工具竞赛中获得第一名,株洲市护理学会竞赛中获得一等奖,湖南省护理学会竞赛中获得二等奖,中华护理学会竞赛中获得优胜奖。

此外,作为市消毒供应质量控制中心挂靠单位、市消毒供应专业委员会主委单位、湖南省消毒供应专业委员会委员单位,市中心医院借助这些平台,由消毒供应中心多次举办了全市消毒供应学术会议和竞赛活动,并且在市卫健委的领导下,完成了全市二级医疗机构消毒供应中心(室)工作质量督查及达标验收工作,在促进株洲市消毒供应专业发展中奉献绵薄之力。

“提供安全可靠的无菌物品,控制或降低医院感染的发生,为患者的健康保驾护航,是消毒供应中心工作人员为之努力、奋斗的目标。”刘护士长诚恳地说道。



▲消毒供应中心的护士正在对器械的清洗质量和性能进行检查



▲市中心医院始终弘扬南丁格尔精神,为患者提供优质护理水平

## 产科活用“品管圈”,护理效率直线升

医疗安全与质量管理,历来是医院管理的永恒主题,而传统的以经验为主的粗放式管理模式已经不能满足日益复杂的医院管理需求。要达到卓越的医疗质量,就需要科学现代的精细化管理工具来帮忙,品管圈(QCC)正是这样一个先进的管理工具。

自2015年成立以“生命之源”为名的品管圈小组以来,市中心医院产科已开展了5期活动,切实地为提高科室护理质量做出了贡献,如把产科的母乳喂养率提高到了95%,降低了产后尿潴留的发生率,把ERAS理念运用到剖宫产患者护理中,从而降低剖宫产后胃肠胀气的发生率等等。

自开始涉足“品管圈”质量管理工具的应用以来,产科就倡导以一线员工为中心,组成质量改善圈,共同学习和运用品管圈方法,讨论、发现、解决工作中存在的问题。圈长李陈梅组织圈员发挥团队的力量,运用头脑风暴法、流程图、甘特图、柏拉图、鱼骨图等各种科学的方法,推动品管圈活动进程。品管圈的工具使科室管理更加精细化,提高了护理人员的工作效率,效果、降低成本,减少差错事故,更好地保证了护理安全的落实。

圈长李陈梅表示:“我们会广查相关文献资料,将理论应用到实践中,通过实际的临床数据对比来

## 创建温馨病房,为护理工作注入新内涵

“祝你生日快乐,祝你生日快乐……”中心医院肝胆胰脾外科的温馨病房里正传来动听的歌声,70岁的五保户老人看到当天值班的护理人员和其他医护人员一起捧着蛋糕为他送上生日祝福时,眼中闪烁着幸福的泪光。

近年来,为改善患者住院环境,提升患者就医体验,构建和谐医患关系,护理部在各临床病区开展了“温馨病房”的创建活动,而肝胆胰脾外科已连续两年获得中心医院外院区温馨病房第一名。

肝胆胰脾外科对患者的用心体现在了温馨病房的每一个细节上面:所有物品进行定位管理,无论是工作台工作服,还是病历检验单;无论是清洁区、还是污染区,都是干净整洁、井然有序、整齐划一。为让患者保持好心情,科室在每个病床床头放置一盆绿植进行装点。为缓解患者术后口渴,科室放弃传统棉签蘸水涂抹嘴唇的方式,改用小喷壶来替代,方便更有效。为方便住院患者留置针和PICC置管患者洗浴,科室统一换用PICC防水保护套代替传统的保鲜膜;老年人记忆力差,活动自控力下降,为此,科室统一配置输液固定夹板,避免老人因活动造成针头脱出或者移位的风险。此外,为保证卫生、美观,科室所有的被芯、枕芯、垫芯都按要求定期去污、更新。去年科室更是全面进行无毒装修,为患者营造更舒适的就医环境……

“9S管理不仅调动了广大护理人员工作积极性,也推动了科室文明创建工作不断升级,助力护

判断效果,反复考究,从而得出结论”。2018年产科品管小组以“ERAS在剖宫产中的应用——降低剖宫产后胃肠胀气的发生率”为主题的品管活动,把ERAS理念运用到剖宫产患者术前、术中、术后护理中,对小组成员术前禁食、术后早期活动、术后疼痛管理及营养管理、管道管理等方面进行改进,形成了一套新的护理方法,改变了传统的剖宫产护理模式,不仅降低了剖宫产术后胃肠胀气的发生率,更重要的是提高了护理质量,赢得更多患者的满意!此次品管圈活动获得了2019年株洲市护理质量管理工具应用大赛二等奖,在品管圈活动中圈组成员开动脑筋,改进原有手术衣,获得国家专利。

“这种自主自发、自下而上的管理新模式,让科室的员工自觉地参与到医院的日常管理中,大大有助于改进科室的护理质量和安全。”产科护士长马喜华表示,产科作为医院重要的临床科室之一,在护理工作中存在着一些问题和不足,将品管圈管理工具引入到产科护理质量控制中之后,解决了护理工作的很多问题,提高了护理人员综合素质和团结协作的能力与意识,也提升了产科护理在患者心中的满意度。



▲肝胆胰脾外科温馨病房为患者提供温馨服务

士提升内涵建设。”中心医院肝胆胰脾外科护士长汤晓晖表示,温馨病房建设的同时,肝胆胰脾外科还积极加强病房的9S管理,改变服务的环节,改善服务的细节,夯实了科室的基础管理和基础护理工作,从而将优质服务落到实处。

此外,科室加强磁性管理建设,以知识竞赛、户外活动、亲子活动、生日会、工作畅想会、奖励表彰等多种形式进行团队建设,传递正能量,加强团队凝聚力,让医护人员从中受到启发,明确了团队的工作目标和方向——为患者提高优质服务没有止境。(文/白天天 宋玺 刘慧娟 图/中心医院)

# 从心做起,与爱同行 发展新型医疗服务模式,中心医院让护理更有温度

在践行“精准护理”的道路上,株洲市中心医院护理管理始终坚守“与爱同行”,紧跟时代发展,大胆进行创新,提升护理服务内涵,给予患者更多人文关怀。近年来,市中心医院积极开展上门护理,特别是给失能老年人供给护理服务,提高了老年群体幸福感、获得感;作为“互联网+护理服务”的牵头试点医院,市中心医院将信息化与患者实际需求相结合,让患者在家就能享受专业护理服务;市中心医院护联体工作的推进,更是加速了我们的护理资源的有效整合,让优质护理共享,更加贴近了老百姓的需求;除了专业技术,市中心医院更是大力运用叙事护理的护理模式,用真诚的倾听、关爱去帮助患者,使护理工作“贴近社会、贴近临床、贴近病人”!

## 规范化陪护管理,破解家庭陪护老人的难题

“我和爱人都在上班,家中还有两个孩子,这又到年底,一下子也请不到人,白天可以不留人陪护吗?”家住芦淞区的王先生和妻子都是独生子女,前不久他的父亲病重需要住院治疗,需要24小时留陪人照顾,这让王先生苦恼不已。

“前几年父亲也住过一次院,当时托亲戚朋友找来的几个陪护都不理想,钱没少花,病人也没照顾好。”正当王先生一筹莫展的时候,在旁的责任护士的及时提醒让他如释重负:“我们医院有经过专业培训的陪护人员,随叫随到,统一收费,如果不满意还可以随时更换。”

不久,在医护人员及专业陪护的悉心照料下,王先生的父亲很快就康复出院了,王先生高兴地给医院送来锦旗和感谢信:“你们解除了我的后顾之忧,真是做了一件大好事!”

随着我国人口老龄化日益严重,“4+2+1”或“4+2+2”的家庭模式将十分普遍,少子化、空巢化、经济压力等因素发酵,市场对老

年陪护服务需求将十分迫切。但作为新兴行业,目前市面上的老人陪护市场都存在人力不足,缺乏培训,服务内容没有标准化、规范化等医疗乱象问题。

“我们希望让每一位来中心医院住院的患者都享受到专业、规范、经济、便捷的陪护服务。”市中心医院院长蔡安烈这样表示。2019年市中心医院开始将陪护人员纳入公司化管理,由医院的专业指导老师统一进行系统的规范化培训,然后经过考核合格才能上岗工作,并且在工作期间,病区护士长、专科护士将全程进行指导和督查,保证陪护人员的专业性和工作质量,真正做到让患者舒心,让家属放心。

“人在生病期间身体虚弱、情感脆弱,经过规范化培训的陪护人员能给病人以专业的照顾,还能够给病人带来情感满足和内心的安全感。”市中心医院护理部主任谭江红表示,医院“规范化陪护管理”解决了家庭陪护病人的难题,有利于患者家庭和睦,也有利于社会经济的发展和国家的建设。

## 倾听患者故事,叙事护理开启点赞模式

“疾病经历的整个过程,您不是特别清楚是吗?”  
“听说您睡眠不太好,现在每天能睡几个小时?”  
“您现在眨一眨眼睛,看有没有心慌?”  
……………

疫情期间,新冠病毒重症患者经历着常人难以想象的应激和压力,中心医院叙事护理专家李娟老师通过叙事护理的方法,引导患者看到自己的力量,重建自我认同和现实感,从而帮助他们向有利于康复的方向前进。

自优质护理服务开展以来,市中心医院护理人员不断探索护理模式,革新沟通方法,近两年大力开展了创新式护理模式——叙事护理,赢得了患者及陪护人的喜爱和认可。

叙事护理是指护理人员通过对患者的故事倾听、吸收,帮助患者实现生活、疾病故事意义重构,并发现护理要点,继而对患者实施护理干预的护理实践。护理部主任谭江红认为“叙事护理”这种以护士倾听、回应的姿态进入患者的故事,通过了解患者的体验经历,引导患者疏泄情绪,使患者感受到关怀温暖,推动护患友好和谐相处,萌生了在院内推广的想法。

2019年10月份,护理部主任谭江红将叙事护理创始人李春老师邀请到株洲讲授叙



▲市中心医院运用叙事护理理解患者心结

事护理,立志在5年之内打造出一支技术精湛、叙事护理精进的护理团队。叙事护理的魅力加上护理部的大力倡导,市中心医院立刻掀起学习、运用叙事的热潮,地面培训、百日微课的学习很快吸引了大批护士参与。2019年,护理部运用叙事护理理念的案例,在国家级、省级沟通、心理护理大赛中荣获大奖,关于叙事护理的多篇文章在《叙事医学》杂志等平台发表,更重要的是,叙事护理在市中心医院各科室实实在在地落地生根,市中心医院也成为株洲地区第一家成功引入、大范围开展叙事护理的单位。今年叙事护理是我们护理工作的重要内容。



▲市中心医院老年陪护规范化管理,让老人尽享天伦之乐

## “护联体”让优质护理资源实现共享 老百姓在家享受贴心服务

“护士能上门,真是帮了我们家一个大忙。”家住天元区的黄师傅曾在市中心医院进行了大肠癌根治手术,出院回家后,需要定期回医院进行造口情况检查和护理。然而,黄师傅的老伴已经去世,女儿工作很忙,靠轮椅去一趟医院的病人或一些需要长期护理的病人,不必亲自跑医院,就可以直接通过手机APP、微信、电话等形式跟医院预约,由医院具有资质的护理人员上门进行相关的护理工作。

值得一提的是,市中心医院还是省内率先结合了国家医改推进医疗联合体的建立而成立护联体的医院,即由三级医院与基层医院建立一种紧密联系,从而让三级医院优质的护理资源直接下到基层,跟基层医疗机构一起,上门为老百姓提供相关的护理技术方面的服务。

随着进一步的推进,我们的经验也将越来越丰富。不仅会继续加强对社区、基层卫生医疗机构的培训,打造就近医疗,今后,我们将扩大一些新的服务范围,将“互联网+护理服务”全面铺开。”市中心医院副院长包正军表示,医院始终坚持为病人着想的服务理念,从解决病人实际困难为出发点。到目前,该体系已初见成效。

经过一年多的发展,市中心医院“互联网+护联体”已形成了可持续发展的成熟体系。城区病人由上门护士和社区卫生服务中心或站医务人员联合上门护理;农村病人由上门护士与村医联合上门护理。谭主任介绍:“两名医务人员、专业的配置,在现场有利于病人出现意外情况的抢救,保障医疗安全,还可以杜绝网约护士单独上门的安全隐患。”

此外,市中心医院护士现场带教基层医疗机构人员,切实发挥了三级医院优质资源或技术的辐射作用。借助“互联网+”的东风,可以预见的是,更加规范、专业的护理服务将逐渐走进现实。为此,市中心医院将以专科建设为抓手,正不断加强专科护士的培养,这种居家服务的探索创新了精准衔接家庭——社区——医院无缝隙的护理服务模式,与此同时,指导室的科研合作也带动了基层单位的科研进步。

2018年5月,医院就全面开启了“互联网+护联体”的建设工作,组建了首批107人的上门护理团队,院内护士的人数和资质水平都达到了国家要求

的“互联网+护理服务”标准,目前已与株洲市嵩山街道小湖塘社区卫生服务中心、株洲县人民医院、醴陵市中医医院、攸县人民医院、茶陵人民医院等8家签约护联体。

与此同时,医院担当起了试点单位的责任,在建章立制,规范流程等方面不断探索,为“互联网+护理”提供了模板。从而推进分级诊疗,将三级综合医院的先进医疗护理技术,向基层医院、社区和家庭延伸。

“随着进一步的推进,我们的经验也将越来越丰富。不仅会继续加强对社区、基层卫生医疗机构的培训,打造就近医疗,今后,我们将扩大一些新的服务范围,将“互联网+护理服务”全面铺开。”市中心医院副院长包正军表示,医院始终坚持为病人着想的服务理念,从解决病人实际困难为出发点。到目前,该体系已初见成效。

经过一年多的发展,市中心医院“互联网+护联体”已形成了可持续发展的成熟体系。城区病人由上门护士和社区卫生服务中心或站医务人员联合上门护理;农村病人由上门护士与村医联合上门护理。谭主任介绍:“两名医务人员、专业的配置,在现场有利于病人出现意外情况的抢救,保障医疗安全,还可以杜绝网约护士单独上门的安全隐患。”

此外,市中心医院护士现场带教基层医疗机构人员,切实发挥了三级医院优质资源或技术的辐射作用。借助“互联网+”的东风,可以预见的是,更加规范、专业的护理服务将逐渐走进现实。为此,市中心医院将以专科建设为抓手,正不断加强专科护士的培养,这种居家服务的探索创新了精准衔接家庭——社区——医院无缝隙的护理服务模式,与此同时,指导室的科研合作也带动了基层单位的科研进步。

(文/白天天 宋玺 图/中心医院)