

参考文献

[1] 潘朝霞, 余秋梅. 98例产后精神障碍的临床分析及护理[J]. 中国民康医学, 2009(17): 2165.

[2] 张春霞, 陈敖贵. 产后精神障碍的社会与心理因素及预防[J]. 中国社区医师(医学专业半月刊), 2009(22): 265.

我院创建“优质护理服务示范病房”的做法与体会

吴 英* 段小兰 尤 俐 唐 静 方国珍

遂宁市第一人民医院, 四川 遂宁 629000

【摘要】目的: 探讨“优质护理服务示范工程”的实践方法与效果。**方法:** 确立3个科室为“优质护理服务示范病房”, 采取的措施包括: 统一认识, 成立创建领导小组, 加大护理人力资源配备和队伍建设经费投入, 改革排班模式和管理模式, 完善相应制度, 定期质量检查和满意度调查。**结果:** 密切了护患关系, 提升了护士自身价值, 病人满意度由95.13%上升至99.72%。医生满意度由93.02%上升至99.94%, 护士满意度由95.97%上升至99.35%。实现了护理服务零投诉, 护患关系零距离。**结论:** 开展“优质护理服务示范工程”活动可以提高临床护理工作质量, 提高患者、医生、护士满意度, 实现医、护、患三方均受益。

【关键词】 优质护理服务; 示范病房; 人力资源; 护理改革

doi: 10.3969/j.issn.1006-1959.2011.01.002 文章编号: 1006-1959(2011)-01-0002-02

Create “high-quality hospital care demonstration unit” of the practice and experience WU Ying DUAN Xiao-lan YOU Li TANG Jing FANG Guo-zhen Suining city, Sichuan province the first peoples Hospital- Suining 629000

【Abstract】Objective The purpose of “quality care demonstration project” method and effect of the practice **Methods** Establish the three departments of the “high-quality care demonstration unit”, measures include understanding create a leading group was formed intensify the nursing staffing and team building funds reform shift patterns and management models improve the quality of the system, periodic checks and satisfaction survey. **Results** Closely nurse-patient relationship to enhance the value of nurses patient satisfaction by 95.13% rose to 99.72%. Physician satisfaction from 93.02% rose to 99.94%, nurse satisfaction from 95.97% rose to 99.35%. Achieve zero complaints nursing-nurse relationship zero distance. **Conclusions** The “high-quality care demonstration project” activities can enhance the quality of clinical care, improving patient satisfaction, doctors nurses physicians nurses and patients all benefit

【Key words】 H-i quality care; Demonstration ward Human resources Nursing reform

为认真贯彻落实卫生部2010年全国护理工作会议精神和《卫生部2010年全国护理工作指导意见》, 切实开展“优质护理服务示范工程”活动, 加强医院临床护理工作, 为人民群众提供“安全、优质、满意”的护理服务。我院作为四川省优质护理服务示范医院, 制定了具体的实施方案, 将“示范医院”的创建活动与“医疗质量万里行”活动紧密结合, 以优质护理服务促进护理质量持续改进。经过半年的开展与实施, 取得了良好效果, 现报道如下:

1 一般资料

在我院的内、外、妇儿病区中各选择一个病区(内三科、外三科、妇产科)作为示范病房, 每个病区开放床位56-80张, 床位使用率在96.7%-96.9%, 床护比在1:0.40-1:0.42。

2 方法

2.1 结合医院实际, 我院于2010年5月成立了以院长为组长的“优质护理服务省级示范医院”创建领导小组。以党委书记等院领导分别负责的满意度调查组、绩效考核组、示范实施组、督导组、设备仪器组、后勤保障组等6个专项组, 由护理部主任兼任创建领导小组办公室主任, 举全院之力, 加强多部门合作, 保障创建成功。

2.2 医院加大示范科室护理人力资源的配备和护理队伍建设经费投入。

2.2.1 将示范科室的床护比1:0.31-1:0.33增加到1:0.40-1:0.42, 保障示范科室临床需求(增加的人力成本由医院承担)。

2.2.2 示范科室护士人数由医院每人每月100元划拨到科室实行二级分配, 完善与配备患者住院基本生活条件, 示范科室的基础护理设施(洗头车、晨晚间护理车等)由医院统一配置, 不计入科室成本。

2.2.3 医院拨出专项经费为示范科室作为APN排班等护理改革项目专用。

2.3 公示分级护理和基础护理服务项目及标准。医院通过电子屏幕、示范病房张贴告知、工休会、媒体等多种形式向患者及家属公示分级护理和基础护理服务项目及标准, 3个“优质护理服务示范病房”统一悬挂“优质护理服务示范病房”、“创造新生活、创造新业绩、创造新岗位”、“五心服务承诺: 爱心、关心、热心、细心、责任心”等标识牌, 示范科室每个病室显赫位置张贴有管床护士名字及照片, 接受同行、患者、社会三方的监督。

2.4 变革传统排班模式。探索连续8小时工作三班制的APN排班模式, 交接班次数减少, 安全系数增加, 1个示范科室护士分为3-8个小组, 高带低搭配, 落实床旁护理, 包干到组, 责任到人, 同时体现分层使用, 层层质控。1名责任护士分管5-10位病人, 每位责任护士管的床位相对固定, 高职称、高年资能力强的护士主要负责病情相对较重且护理难度较高的病人, 低职称、低年资护士主要负责病情相对较轻且护理难度较低的病人, 体现

“按职称上岗、能级对应, 责任到护士”的包干式管理, 形成责任护士自控——上级护士对下级护士质控——科室质控组长总质控——护士长随机抽查的长效质控机制, 确保了每位护士工作质量, 让每位住院患者均能享受到同等优质的护理服务。

2.5 评估患者需求, 彰显出我院基础护理“三化一体”(基础护理技术专业化、基础护理服务个体化、基础护理服务程序化)特色。

护理部主任组织示范科室护士认真学习和领悟奥伦的自护学、马斯洛需要层次论, 正确理解“基础护理”含义。护理工作中充分体现整体护理的精髓, 妇产科建立了《病区日常工作量化考核表》和《临床护理工作记录表》《基础护理职责》等表格, 以打“V”的方式落实各项护理内容。责任护士每日根据评估病人需求结果做好3个层次的护理: 第1个层次是常规护理, 第2个层次是疾病护理, 第3个层次是个性化护理。这一举措深得病人的高度赞扬。

2.6 简化护理文书, 将时间还给护士, 将护士还给病人。

2.6.1 我院从2010年3月1日执行卫生部文件取消一般护理记录。

2.6.2 我院从2010年11月1日执行卫生部文件: “护士每天执行长期医嘱的给药单、输液单、治疗单等, 由执行护士签名, 不归入病历”。结合我院实际, 自制了“液体输入执行单”——由医生填写, 替代输液计划单, 减少护士转抄输液计划单的程序, 节约出时间直接为患者服务。

2.7 建立第三方评价机制, 将随机性检查和定期考核结果作为评选“明星护士”和科室评优的依据。

2.7.1 护理部设计了《住院患者全程护理满意度调查表》由监察、党办等领导组成的满意度调查组, 每月对示范科室进行1次病房满意度调查。

2.7.2 在关注病人满意度的同时, 护理部也很关心护士的思想动态和需求, 为此, 专门设计了《护士满意度调查表》, 针对护士关注的10个问题由医院满意度调查组进行2月每一次调查。

2.7.3 设计了护士合作伙伴——《医生满意度调查表》, 针对医生关注的8个问题由医院满意度调查组进行2月每一次调查。

3. 效果

3.1 提高了基础护理质量(见表1)。

表1 开展优质护理服务前后护理质量比较

项目	基础护理质量评分(分±s)	t值	P值
开展前	96.11±0.70	10.44	<0.01
开展后	99.38±0.53		

3.2 提高了对护理工作的满意度(见表2)。

* 作者简介: 吴英, (1971-)女, 四川省遂宁市第一人民医院妇产科护士长, 副主任护师, 本科, 主要从事护理管理工作。

表 2 开展优质护理服务前后病人满意度比较值				
项 目	调查例数 (n)	满意例数 (n)	满意度 (%)	X ² P值
开展前	349	332	95.13	15.03 < 0.01
开展后	356	355	99.72	

表 3 开展优质护理服务前后护士满意度比较				
项 目	调查例数 (n)	满意例数 (n)	满意度 (%)	X ² P值
开展前	149	143	95.97	2.670 0.037
开展后	154	153	99.35	

表 4 医生对护士的满意度				
项 目	调查例数 (n)	满意例数 (n)	满意度 (%)	X ² P值
开展前	86	80	93.02	2.917 0.032
开展后	94	93	98.94	

4 体会

4.1 开展优质护理服务,深化整体护理,保障了基础护理的有效落实。分析当前我国多数医院护士工作模式,即治疗班的护士只负责注射、药疗班的护士只负责发药,形成了以护士处理医嘱为中心的分工护理模式。在这一工作模式下,普遍存在重技术、轻基础,重医嘱、轻护理的工作现状,护士仅负责份内技术操作性工作,而缺乏对病人身心整体反应的关心,更谈不上运用护理程序对病人实施的整体护理^[1]。“优质护理服务示范工程”活动重要内容之一就是要求落实卫生部规定的《住院患者基础护理服务项目》。我院从转变护理服务理念,改变护士分工方式入手,实行护士与病人责任包干制,在示范科室相应病区公示卫生部《住院患者基础护理服务项目》、《综合医院分级护理指导原则》引入患者和社会参与评价机制。有效保障了基础护理的全面落实,彰显我院基础护理工作“三化一体”的特色,从而推动了护理工作更加贴近病人、贴近临床、贴近社会。

4.2 变革传统排班模式和工作模式是确保护理安全、提高病人、医生、护士满意度的有益探索。

护理人员的配置是否充足,结构是否合理,使用是否得当,直接关系到

护理工作的效率和质量^[2]。我院在探索 APN 排班模式运行近一年的基础上,于今年 5 月响应上级号召成为“四川省优质护理示范医院”,结合我院实际,实行了整体护理责任包干制,充分体现了“按职称上岗,能级对应,责任到护士”的包干式管理,充分体现了护士分层级管理及层层把关的护理质控管理。推行责任护士落实床边护理,深入病房,走近病人,全面负责病人的治疗性护理和基础护理及健康教育等,为病人提供连续、全程的护理服务。实行 APN 排班模式加强了中午班、夜班护士人力,保证了重点时段的工作质量,同时交接班次次数减少了,安全系数却在不断增加。结果表明:护理作为医院重要组成部分,个体的言行、举止、服务的点滴、细节均代表着医院的整体形象,更是直接影响着医生、患者、护士、社会相互间关系的重要纽带。

4.3 “优质护理服务示范工程”活动需要多方支持,持续改进。在开展“优质护理服务示范工程”工作中,要纠正一些思想偏差,这项活动不是一场运动,不是单纯强化基础护理,而是要建立和完善整体护理责任包干的模式,是加强管理、提高护理质量,促进护理改革与发展的重要契机^[3]。2010 年卫生部提倡的优质护理服务工程是护理工作的一次前所未有的大改革,需要护理人员改变观念以及领导的大力支持。然而在当今社会,护士待遇低、地位低使个别护士缺乏应有的积极性,而病人及家属就基础护理这块免费并不百分百满意,医院仍存在看病贵、看病难问题等这些都需得到社会各界的关注和支持,要吸取 20 世纪 90 年代整体护理模式病房建设的教训,防止走过场,要循序渐进,扎实稳妥推进示范工程建设。

5. 结论

“优质护理服务示范工程”活动的开展,可明显改善护理服务质量,提高患者、医生、护士满意度,值得临床推广运用。

参考文献

[1] 王建荣,皮红英,马燕兰,等.我院开展“优质护理服务示范工程”活动的实践与效果[J].护理管理杂志,2010,10(9):611.

[2] 叶文琴,王洪水,沈豪.护理人力资源供需管理中存在的问题与对策[J].中国医院管理,1999,19(8):49.

[3] 赵兴民,薛单,赵桂梅,等.整体护理改革存在的误区分析与对策[J].国际护理学杂志,2006,6(25):436-437.

我院 2008 年住院患者抗菌药物使用分析

王奎鹏* 张贺鸣²

1.河南中医学院第一附属医院,河南 郑州 450000 2.新乡医学院药学院,河南 新乡 453003

【摘要】目的:调查与分析我院 2008 年住院患者抗菌药物的使用情况及合理。方法:采用回顾性分析方法,随机抽取我院 2008 年住院患者病历 120 例,其中非手术病历 60 例,手术病历 60 例。结果:我院住院患者抗菌药物使用率 70.06%,非手术患者抗菌药物使用率 40.00%,手术患者抗菌药物使用率 95.00%,手术病例预防开始时间完全不符合标准。结论:该院住院患者抗菌药物的应用仍存在使用率偏高、用药档次偏高、选药不合理等现象,需进一步加强控制。

【关键词】抗菌药物;合理用药;分析

doi 10.3969/j.issn.1006-1959.2011.01.003 文章编号:1006-1959(2011)-01-0003-02

Analysis of Rationality on Antimicrobials Use in our hospital inpatients in 2008 WANG Kui-peng¹, ZHANG He-ming² 1. The first affiliated hospital of Henan college of TCM 450000; 2. School of Pharmacy, Xinxiang Medical College 453003

【Abstract】Objective To investigate the application status of antimicrobials to inpatients in our hospital during 2008 and to analyze the rationality of medication. Methods 120 clinical cases were randomly selected and analyzed retrospectively which 60 were operation and non-operation. Results The usage of antibiotics for patients is 70.06%, the usage of antibiotics is 40.00% for non-operation 95.00% for operation. It isn't meet a criterion to initial time of operative cases. Conclusion There are still many problems on the use of antimicrobials in the inpatients of our hospital. Such as the higher frequent use, the higher price and the irrational antimicrobials selection. We should further enhance and control the level of rational drug use.

【Key words】Antimicrobial Rational drug use Analysis

抗菌药物在临床的广泛使用,有效的减轻了患者的痛苦,但也产生了一系列的严重后果,诸如不良反应发生、耐药菌株出现、经济资源浪费等等。为了加强抗菌药物的管理,促进合理应用,根据卫生部《抗菌药物临床应用指导原则》^[1]结合我院实际情况,对 2008 年随机抽取的手术和非手术使用抗菌药物病历各 60 份,共 120 份,进行统计分析,旨在加强抗菌药物使用的指导与监督,为合理用药尤其是合理使用抗菌药物提供参考和依据。

1 资料与方法

1.1 资料来源:资料来源于我院 2008 年 HIS 系统及所有出院病历其中的 120 例,包括手术病历 60 例,非手术病历 60 例。

1.2 选取 2008 年 3、6、9、12 月第二周的病历为样本,分为手术组和非手术组,各随机抽取 15 份,共计 120 份。随机方法如下:以 3 月份手术组为例,以该月总的手术病历数除以 15 得出“抽样间隔数”,然后随机抽取一份病历为开始病历,每隔一个“抽样间隔数”抽取一份病历,直到抽去 15 份。

以《抗菌药物临床应用指导原则》、《卫生部办公厅关于进一步加强抗菌药物临床应用管理的通知(卫办医发[2008]48 号)》^[2]等相关法则为依据,对我院 2008 年住院患者抗菌药物的使用做出合理评价。

2 结果

2.1 2008 年我院医疗总收入,药品总收入及住院患者抗菌药物使用金额的情况,(见表 1)。

* 作者简介:王奎鹏,男,主管药师,硕士研究生,专业方向:临床药学。
© 1994-2011 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net