

打造优质护理品牌 助力医院跨越发展



展示护理成果 共庆护士节

5月10日,咸宁市中心医院同济咸宁医院三楼学术报告厅热闹非凡,该院“庆祝5·12国际护士节暨优秀护理品管圈成果汇报会”在这里隆重举行。院长白祥军、书记何小飞等院领导出席会议,常务副院长郑波主持会议。

何小飞书记发表了热情洋溢的致辞,他说,医院搬迁,同济托管,中心医院实现了脱胎换骨的改变,站在巨人的肩膀上,医院技术水平、服务质量实现了历史跨越,这其中离不开医院护理团队的辛勤工作和付出。如今,医院正朝着“富民强院”的终极目

标和梦想奋进,希望每个护士姐妹们能将自己的梦想和医院的梦想付诸在日常工作的每一个环节和过程中,人人出彩,梦想成真。

护理部主任丁芳就近年来的护理工作作了汇报,一年来,护理部完善了护理管理体系,实现了科学精细管理;优化护理流程,促进规范护理;加强护理人员培训,护士综合素质提升;全面推进优质护理服务,特色服务亮点纷呈;引进先进质控管理工具品管圈,有效促进护理质量持续改进;成功申报湖北省重点建设专科;成功申报省级护理科研和继续教育项目,增强护理工作

核心竞争力。护理工作向“零”缺陷推进,向同品质品质靠拢。

来自医院消毒供应中心、呼吸内科、脊柱外科的护理品管圈成果汇报,让人耳目一新,深刻感受到品管圈给护理工作带来的优质效率,深受启发和感染。

院长白祥军对医院护理工作给予了高度评价,他说:“去年的一年是不平凡的一年,护理部带领全院护理人员攻坚克难,成功通过省卫生厅重点专科评审,获得了“湖北省护理临床重点建设专科”,并成功申报省卫生厅护理专项课题1项,申报省级继续

教育项目1项、市级继续教育项目3项,实现了医院护理工作的突破,这是全院护士姐妹舍小家顾大家,日夜不停蹄辛勤工作,以对生命的敬仰和担当所取得的可喜成果。”

百尺竿头更进一步。在祝护士姐妹们节日快乐的同时,白祥军寄语全院护理人员及护士姐妹,团结一心,同心同德,顺势而上,继续开来,为开创医院护理工作新局面,实现医院跨越发展贡献新的力量。

会议还对省级、市级、院级优秀护理人员进行了表彰。

图为院领导和获奖护士合影。

采用先进质控工具 提升护理服务品质

——咸宁市中心医院同济咸宁医院护理部积极开展QCC活动

相关链接:“品管圈”(quality control circle, QCC)是指工作性质相同、相近或互补性质的基层工作人员本着自动自发的精神组成,按照一定的活动程序,运用科学统计及品管手法,启发个人潜能,通过团队力量,结合集体智慧,持续改进工作中存在的实际问题,改善品质,提升效益,并使每位成员享有参与感、满足感、成就感。品管圈是一种先进的质量控制工具,在医疗护理领域内有很高的实用性。

为不断提升医院护理服务品质,市中心医院同济咸宁医院护理部积极引进“品管圈”新型质控工具,在全院护理领域内全面开展品管圈活动,取得良好效果。

今年元月份,护理部召开了“品管圈专题讲座暨动员会”,授课老师在会上全面讲解了品管圈活动的实例及实施步骤及活动的意义。同时,护理部多次选派人员参加院外品管圈相关讲座和省品管圈成果发布会,并组织了再次培训。护理部全体成员还到各科室给予全面指导,并且每月组织品管圈沙龙活动。短短4个月时间,全院开展品管圈28个,参与品管圈护士人数达246人,占临床一线护士总数的70%。

品管圈的有效实施,提高了护理人员发现问题、解决问题的能力,优化了护理服务流程,提升了护理质量,病人和家属的满意度进一步提升。

4月28日,护理部成功举办了“品管圈成果汇报会”,总结汇报了品管圈活动开展以来所积累的经验及取得的成果,尤其是消毒供应中心、心血管内科更是用歌声唱出了“自动自发,团队合作,品质管理,持续改善”的质量管理理念,消毒供应中心、内分泌科用情景模拟生动地表现了开展品管圈后的成果,体现了品管圈活动在护理改进工作中的勃勃生机,充分展示了医院护理人员的风采和素质。经过紧张的角逐,消毒供应中心的“一脉圈”脱颖而出,获得一等奖;呼吸血液内科的“绿洲圈”、内分泌科的“糖仁圈”获得二等奖;脊柱外科的“Power圈”、急诊科的“护救圈”、心血管内科的“温馨家园圈”获得三等奖;ICU的“诚爱圈”、肿瘤二病区“希望圈”、VIP的“和谐圈”、手术室的“手护圈”获得优秀奖。

超越自我谋发展 同舟共济创辉煌

——咸宁市中心医院同济咸宁医院护理工作纪实

咸宁市中心医院同济咸宁医院护理团队秉持“一切以病人为中心”的护理理念,坚持普通护理环节精益求精,同时,推进护理工作改革、发展和创新,医院护理工作不断向精、细、深发展,整体护理水平快速提高,无论是外在形象,还是内在品质都实现了质的超越和突破。

完善管理体系 科学精细管理

医院护理人员按规范要求配备充足,护理人员共计570人;护理单元配备完善,共有43个。建立了完善的护理管理体系,有效保证了护理精细管理。

1、优化临床护理管理队伍和管理体系。去年上半年,医院顺利完成正副护士长的竞聘工作,一支有能力、有责任心、有创造力、朝气蓬勃的护理管理队伍走上了临床护理管理岗位,同时聘任3名临床经验丰富的高年资护士长担任总护士长,实行护理部主任—总护士长—病房护士长三级管理体系,建立了健全的护理管理体系,有效促进了护理工作质量的提升。

2、加强护理人员资源的动态管理,及时保证临床护士配备。护理部按照责任制整体护理的理念,结合自身实际和临床需求配备护士。医院床护比达1:0.48,同时通过合理调整护士排班、建立机动护士库等方式,加强动态管理,使护士的人员数量和素质满足临床护理实际需求。

3、探索实施护士岗位管理,提高护士工作热情。护理部完善绩效考核和激励机制,以护理服务质量、数量、技术风险和患者满意度为重点,注重临床表现和工作业绩,护士收入分配向工作量最大、技术含量高

的岗位倾斜,充分调动了护士的工作热情。

优化护理管理 促进规范护理

护理质量高低不仅取决于护理人员素质和技术水平,更直接依赖于护理制度及流程的科学合理性,以及对执行的执行力度。有一个科学合理的护理路径,规范的护理才有保障。

1、完善护理管理制度和流程。护理部重新编写《护士长管理手册》、《护理质量控制与管理手册》、《护理工作管理制度》、《临床护理常规》和《护理技术操作评分标准》等书籍,内容全面丰富,指导性、实用性强,有效指导和规范护理工作。

2、优化质控督导检查方式。护理质量管理委员会成员对病区护理质量进行不定期检查,以薄弱环节为重点,以检查督促指导为手段,采取全面检查与单项抽查、小组检查与科室自查相结合的方法,对护理服务质量进行监控。并针对每次质量检查中存在的问题,要求护士长3个工作日必须结合问题及时分析改进,进行整改反馈。促进每个护理单元把规范护理当作一种常态行为。

3、护理部结合护理管理现状及发展趋势,科学地制定量化的“优秀护理团队”的评选标准,有效引导各护理单元良性竞争、积极进取。

加强护理培训 提升整体素质

护理部每年对不同层次护理人员组织多次培训活动,培训内容丰富多彩,形式多样。

1、强化护理管理者培训,有效提高临床护理管理水平。一方面加强护理管理知识培训,每年至少组织二期院内护士长管理知识培训班。分期安排所有的正副护士

长去同济医院轮训,选派优秀护士长参加省内外短期护理管理培训班,同时还邀请同济护理专家和省内知名专家来院授课。另一方面探索互动型的学习方式,组织各病房之间相互学习,取长补短,共同提高;鼓励护理管理人员进行科研创作,撰写科研论文,强化培养创新能力,提高护理队伍的科研水平。

2、加强护理骨干培训,全面提高护理骨干综合素质。护理部每月组织全院护理知识大讲座,每季组织护理技术操作培训班二期,每年组织理论考试2次,每季度组织护理业务查房、护理病例讨论,每年选派近40名护理骨干去全国知名医院培训学习;各病区每月组织护理业务学习、护理业务查房、护理病例讨论,对护理人员严格进行分层次、规范化培训。

3、规范新护士岗前培训,培训考核合格后才能上岗。

4、加强国际交流。护理部与英国考文垂大学建立了友好往来与合作关系,与德国卫生部国际交流事务部及KTO委员会专家有着较好地交流,有效促进了医院护理理念的更新、国际化。

推进优质服务 特色亮点纷呈

2012年医院已全面推进优质护理服务,各护理单元大力提升专科护理质量,扎实开展“一病区一特色”服务,成效显著。如呼吸血液内科“六·五·四”温馨服务、心血管内科的“温情服务”、胃肠外科“情感病房”、产科“健康宝宝”亲情服务、骨外科的“延伸服务”、内分泌科的“健康课堂”、VIP病房“跟踪服务”、心胸外科的“细心服务”、

病友支助中心的“亲情陪护”等。

突破勇超越 提升核心竞争力

护理工作的核心竞争力决定了医院护理工作在全省的影响力,医院被同济医院托管后,逐步实现与同济护理品质的接轨。2012年,护理部带领全院护理人员攻坚克难,成功通过省卫生厅重点专科评审,获得了“湖北省护理临床重点建设专科”;护理部成功申报省卫生厅护理专项课题1项;成功申报省级继续教育项目1项、市级继续教育项目3项。

为逐步实现护理质量科学管理,医院护理部今年初开始积极开展护理“品管圈(QCC)”活动。几个月来,全院已成立28个QCC小组,通过QCC这一科学工具有效促进了护理质量持续改进,并取得了明显的有形和无形成果。

开展竞赛活动 展示精神风貌

今年,在护理部统一安排下,医院护理人员在院内外参加了多种竞赛,充分展示了我院护理队伍的专业素养和精神风貌。

1、我院护理部选派4名选手参加全市首届执业护士技能大赛,在比赛中分别获得了全市第一、第二、第三、第六的好成绩。

2、护理部成功开展了2013年护理“品管圈”成果汇报会,通过护理“品管圈”活动的开展,充分发挥了护士的潜能,提高了团队的凝聚力。在本次“品管圈”成果汇报中,我们评出了10个“优秀护理品管圈”。

3、护理部组织了院内护理技能竞赛,各护理单元积极性极高,积极参与,努力拼搏。本次比赛评出了12名“优秀护理技能操作能手”。

用心工作 用爱服务

——记湖北省优秀护士黄红霞

市中心医院内科护士长黄红霞在护理工作岗位上已默默耕耘了17个年头,先后获得了“优秀护士”、“先进工作者”、“优秀带教老师”等荣誉称号。

虽然只是众多医务人员中平凡的一位,但她深爱着自己的职业。她用真诚、爱心书写着平凡而又光彩的人生,用自己的行动赢得病友的信赖。

自担任内科护士长以来,她深知自己的责任重大,不仅要领导一群小护士妹妹,认真细致地做好每天的护理工作,更要协助科主任,与医护人员进行良好的沟通,使科室工作步入良性循环。

为提高服务质量,科室开展了一系列优质服务措施。在她的倡导下重新布置了病房环境,建立了心内科“温馨家园”的天地,让患者到病区有种宾至如归的感觉。护士们每天都以美丽的微笑、最亲切的语言、最体贴的护理、最饱满的工作热情来面对病人。护患之间也涌现出一个个真实感人的故事,感谢信、锦旗、牌匾日渐增多。

曾有位病友出院后发了一条短信给她:“护士长,早上好!我住院半个月时间给你们医务人员添麻烦了,谢谢!道一声你们辛苦了!您的善良、温和、宽容、理解和对病人及家属亲人般的问候,给我留下了深刻印象!从宽敞明亮的走廊到整洁干净的病房,打理得井井有条,感觉像家一样!您与主任可称得上是金牌搭档!你们团结、协作、敬业、厚仁的精神会前赴后继发扬光大,服务于人民。”这条短信黄红霞一直存在手机里,时而翻出看看以自勉、自律。

护士的工作是忙碌的,但是优质护理服务让病人也体会到了护士的付出。每当看到黄红霞在病房里忙碌穿梭,家属都会问好几遍:“你今天累坏了吧?”她说:“不累呀,还好!”她知道病人是真的关心她累不累,正因为这种关心,她才不会觉得累,体力上虽然有点累,但她精神上却是愉悦的,当患者一个个痛苦袭来,在她们精心治疗和悉心呵护下,能一个个健康地走,她就感到无比的欣慰!

“用心去工作、用爱去服务,把感情融入平凡的工作中,把满腔的热情奉献给热爱的护理事业。”黄红霞说,她要把爱心、责任心、温心送到每一位患者的心中。

