

县级医院开展“优质护理服务示范工程”的效果观察

黄金梅, 邓素轩

作者单位: 533700 广西,百色市德保县人民医院护理部

作者简介: 黄金梅(1972-),女,大学专科,主管护师,研究方向:护理管理。E-mail:qm16890@126.com

[摘要] 目的 探讨县级医院开展“优质护理服务示范工程”活动的效果。方法 选取心血管病区为“优质护理服务示范工程”示范病区,采取改革护士排班模式,分层级使用护理人员,落实责任制护理,注重人文关怀等举措。比较开展前后两组患者对护理工作的满意度。结果 患者对护士服务态度、入院宣教、疾病宣教、技术水平、巡视病房、环境管理的满意度明显提高。结论 开展“优质护理服务示范工程”能提高护理服务质量和患者满意度。

[关键词] 基础护理; 优质服务; 满意度

[中图分类号] R 47 **[文献标识码]** B **[文章编号]** 1674-3806(2011)06-0566-03

doi:10.3969/j.issn.1674-3806.2011.06.31

为贯彻落实卫生部2010年全国护理工作会议精神,切实开展“优质护理服务示范工程”,为患者提供优质、安全、满意的护理服务,我院积极响应卫生部的号召,选取心血管内科为试点病区,在1年的实践工作中,结合自身实际,努力转变服务理念,改革护理管理方式和护理模式,推行整体护理责任包干模式,取得了较理想的社会效益。现将工作报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 我院是一所二级甲等综合医院,有13个护理单元,开放床位306张,年收治患者14 007人次;现有护理人员165人。职称:主管护师53人,护师34人,护士74人,助理护士4人。学历:大专以上89人,占护士比例53.4%,中专76人。2010-03选心血管内科作为开展“优质护理服务示范工程”的示范病区。从2010-01~2010-03在试点病区住院患者中随机抽出186例患者作对照组,其中男136例,女50例;年龄19~68岁,平均年龄46.8岁;文化程度:大专及以上62例,大专以下初中以上76例,初中以下48例。从2010-04~2010-12在试点病区住院的患者中随机抽出200例患者作为观察组,其中男145例,女55例;年龄18~69岁,平均年龄47.3岁;文化程度:大专及以上67例,大专以下初中以上82例,初中以下51例。两组患者一般资料

比较差异无统计学意义($P>0.05$)。

1.2 方法

1.2.1 加强培训,统一认识,转变观念 采用选送护士长和护理骨干外出参观学习和院内、科内动员、培训等培训方法,让全体护理人员乃至全院职工对“优质护理服务示范工程”活动的精神有统一的认识。主要培训内容为《基础护理工作规范》、《住院患者基础护理服务项目(试行)》和《常用临床护理技术服务》等相关内容。

1.2.2 完善各项规章制度,明确岗位职责 补充完善护理工作制度、疾病护理常规和护理服务规范。明确岗位职责,将患者的生活需求纳入岗位职责中。规范服务流程,制定人性化护理服务措施,如发药前为患者准备温开水、护送检查、患者出院时护送上车等。

1.2.3 建立试点病区,加强护士工作 在病区主动申请、护理部推荐的基础上,选取了心血管内科病区作为试点病区推行护理工作模式改革。同时,试点病区内配置足够的护理人力资源,床护比达到1:0.4。护理部跟踪指导,推动各项工作的落实,并每2周召开试点病区会议一次,协调、解决工作中碰到的问题。试点病区推行APN连续排班模式,分层级使用护士,落实责任制护理^[1]。

1.2.3.1 改传统的排班模式为APN连续排班模

式。试点病区上班时间由传统的分段式上班改为连续性上班,每天排 A 班、P 班、N 班 3 个班次。各班的工作时间为:A 班 8:00~16:00,P 班 16:00~24:00,N 班 24:00~8:00。弹性排班,在保证每个班次都有 2 个护士的基础上,根据工作量调整各班次、各时段的人力配置,在护理工作薄弱的时间段、节假日增加护理人力,以保障患者治疗和护理安全。APN 连续性排班是一种接力棒式的连续性工作,减少了交接次数,有利于对患者病情的跟踪观察,减少护理缺陷及差错。

1.2.3.2 分层级使用护士,落实小组责任包干制。病房护士分为护理组长、责任护士和助理护士,按照层级不同合理搭配护士上班。将病区内的患者和护士分成两个责任包干组,每组患者相对固定责任护士组,每组护士设护理组长 1 名,实行组长负责制,其组成员由不同能力、职称和学历层次的护士组成。每组负责 25 名患者,每班有两个以上护士在岗,负责本组患者的护理工作,患者入院接待和评估、执行临时及长期医嘱、基础护理、生活护理等工作均由责任护士完成。

1.2.4 加强基础护理质量管理,持续改进质量 护理部补充、完善基础护理评分标准,在原有基础护理

质量评分标准的基础上,细化患者基础护理、生活护理、安全管理等内容,增加了基础护理在病房质量项目中的权重。护理组长下班前全面检查基础护理的完成情况,并保证落实到位。护士长、护理部进行定期和随机抽查,并及时将检查结果反馈。

1.2.5 简化护理文件书写 制作护理文件模板,使用表格式护理记录单,取消不必要的护理文件书写,保证严密观察病人病情的同时有效缩短护理人员的书写时间,让护士有更多的时间做基础护理。

1.3 评价指标 调查两组患者对护理工作的满意度。满意度调查表内容包括护士的工作态度、入院宣教、巡视病房、操作水平、健康知识宣教、病房环境管理 6 项标准。分为满意、较满意、不满意;满意、较满意为合格。两组分别发放 186、200 份,调查表均有效收回。

1.4 统计学方法 应用 SPSS11.5 统计软件进行分析处理,计数资料组间率比较采用 χ^2 检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

开展“优质护理服务示范工程”活动后患者满意度较活动前明显增高,差异有统计学意义。见表 1。

表 1 开展“优质护理服务示范工程”活动前后患者满意度比较 [$n(\%)$]

项 目	开展前($n=186$)			开展后($n=200$)			χ^2	P
	满意	较满意	不满意	满意	较满意	不满意		
服务态度	91(48.92)	85(45.70)	10(5.38)	176(88.00)	24(12.00)	0(0.00)	9.01	<0.01
入院宣教	83(44.62)	88(47.31)	15(8.06)	162(81.00)	36(18.00)	2(1.00)	11.42	<0.01
健康宣教	82(44.09)	86(46.24)	18(9.68)	152(76.00)	44(22.00)	4(1.50)	10.57	<0.01
技术水平	89(47.85)	86(46.24)	11(5.91)	160(80.00)	38(19.00)	2(1.00)	7.15	<0.01
病房巡视	43(23.11)	125(80.65)	18(9.68)	171(85.50)	29(14.50)	0(0.00)	20.30	<0.001
环境管理	88(47.31)	85(45.70)	13(8.00)	163(81.50)	35(17.50)	2(1.00)	9.26	<0.01

3 讨论

3.1 开展“优质服务示范工程”可提高护理服务质量和患者满意度 “优质服务示范工程”活动的核心内容是:切实落实基础护理,改善护理服务,在工作中,时刻将人文关怀融入到对患者的护理服务中。基础护理是护士与病人沟通的最好桥梁,是护士观察病情的最好途径,是护理服务精神的最直接体现^[2]。“优质服务示范工程”体现护士对患者的真诚感情,把责任心、同情心、爱心融入到各项护理工作中,让患者得到了实惠,满足了患者的基本需要,增进了护患之间的感情,缩短了护患之间的距离,护患关系得到了改善^[3],促使患者身心恢复到最佳状

态,从而达到高效、优质的护理服务目标。本活动结果显示,试点病区开展“优质护理服务示范工程”活动 1 年以来,患者对护士的服务态度、技术水平、健康知识宣教、巡视病房、病区环境等满意度都较开展前增高(P 均 < 0.01),这期间共收到表扬信 6 封,锦旗 2 面,说明了开展“优质护理服务示范工程”能增加病人对护理工作的信任和肯定,提高患者对护士的满意度。

3.2 护理人员的专业技术水平影响“优质服务示范工程”的效果 本研究结果提示开展“优质服务示范工程”可以提高患者对护理工作的满意度,但在临床实施过程中,常常受到护理人员专业知识和

技能水平的影响,高效、优质的护理服务,不仅要求护士具备良好的服务态度、沟通技巧,而且要求具备扎实的专业知识和精湛的技术操作水平。在本文中,干预后分别有3例、4例患者对护士的技术操作水平和健康教育不满意。这就要求我们必须加强培训和鼓励护士努力学习,不断掌握专业知识和提高个人的技术操作能力,才能适应新护理模式的要求。

参考文献

- 1 王海英,伦丽芳,周 柯.连续性排班结合责任制分组在护理管理中的应用[J]. 护理学杂志,2009,24(7):56-57.
- 2 刘苏君.基础护理——护士的专业内涵[J]. 中华护理杂志,2005,40(4):243.
- 3 张秀伟,姜安丽.护理人文关怀概念的研究现状与分析[J]. 中华护理杂志,2008,43(6):540-543.

[收稿日期 2011-03-25][本文编辑 刘京虹 蓝斯琪(见习)]

护理研讨

苄星青霉素肌肉注射方法的改良

陈莉红, 覃永贞, 黄海英

作者单位: 530021 南宁,广西壮族自治区人民医院注射室(陈莉红,黄海英); 530023 南宁,广西警官高等专科学校医务室(覃永贞)
作者简介: 陈莉红(1962-),女,大学专科,主管护师,研究方向:临床护理学。E-mail:chenlihongok@126.com

[摘要] **目的** 对苄星青霉素注射方法进行改良,以期收到防止针头阻塞及减轻注射疼痛的效果。**方法** 选择医嘱要求分两侧臀部分别肌肉注射的门诊患者210例,采用自身对照法,即对同一病人两侧臀部注射时分别采用改良组及传统组各注射1针,然后比较两组一次性的成功率及评估疼痛的程度。**结果** 改良组的苄星青霉素注射法一次性的注射成功率明显高于传统组($P < 0.01$),疼痛的程度改良组也明显低于传统组($P < 0.01$)。**结论** 改良的苄星青霉素注射法,既能提高一次性注射成功率,又可以减轻患者疼痛的程度,是一种更有效的注射方法。

[关键词] 苄星青霉素; 肌肉注射; 疼痛

[中图分类号] R 978.1 **[文献标识码]** B **[文章编号]** 1674-3806(2011)06-0568-03

doi:10.3969/j.issn.1674-3806.2011.06.32

Improved methods of intramuscular injection of benzathine penicillin CHEN Li-hong, QIN Yong-zhen, HUANG Hai-ying. Injection Room, the People's Hospital of Guangxi Zhuang Autonomous Region, Nanning 530021, China.

[Abstract] **Objective** To improve benzathine penicillin injection method, to prevent injection needle obstruction and alleviate pain. **Methods** Two hundred and ten outpatients receiving intramuscular injection on both sides of the hips according to prescription requirement were selected, using self-control method, on both sides of hips in the same patients one-time intramuscular injection of benzathine penicillin were respectively performed by the improved injection method (improved group) or the conventional injection method (conventional group). The one-time injection success rate and the degree of pain between two groups were compared. **Results** One-time injection success rate of the improved group was significantly higher than that of the conventional group ($P < 0.01$) and degree of pain of the improved group was significantly lower than that of the conventional group ($P < 0.01$). **Conclusion** The improved injection method of benzathine penicillin injection, which can improve the one-time injection success rate, and reduce the degree of pain of patients, is a more effective injection method.

[Key words] Benzathine penicillin; Intramuscular injection; Pain

苄星青霉素(长效青霉素)为青霉素二苄基—胺盐与适量的缓冲剂及混悬剂混合制成的无菌粉

末,辅料为精制卵磷脂,苄星青霉素通过在体内抑制细胞壁合成而发挥杀菌作用^[1]。临床上主要用于