

实施温馨工程 提高护理质量

王虹,陈红宇,胡君娥,倪利蓉,潘杰
(荆州市中心医院 护理部,湖北 荆州 434020)

[摘要] 目的 以病人为中心,为病人提供优质服务。方法 通过转变服务观念、首因效应、首问负责制、温馨接诊、岗前介绍、温馨输液、病人选护士等系列措施,实施温馨工程。结果 提升了护士职业形象和整体素质,提高了病人满意度。结论 温馨工程的实施是促进整体护理健康发展,赢得病人对医院信赖的有效途径。

[关键词] 温馨工程; 服务措施; 服务质量; 满意度

[中图分类号] R47 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1008-9969(2005)02-0087-02

Implementation of warm-heartedness project for the improvement of nursing quality

WANG Hong, CHEN Hongyv, HU Jun'e, NI Lirong, PAN Jie

(Dept. of Nursing Administration, Jingzhou Municipal Central Hospital, Jingzhou 434020, China)

Abstract: **Objective** To provide quality service by focusing on patients. **Methods** The warm-heartedness project was implemented by carrying out alteration of service concept, the effect of first impression, responsibility of initial inquiry, warmhearted admission, introduction before hospitalization, warmhearted infusion and patient's election of nurses. **Results** The warm-hearted project increased the professional image of nurses and the whole quality as well as the satisfaction of patients. **Conclusion** The implementation of warm-hearted project is an effective way of promoting the development of the holistic nursing and wining patients' trust in hospital.

Key words: warm-heartedness project; service measures; service quality; satisfaction degree

随着人们法律意识和健康保健意识的逐渐增强,就医者对护理服务质量、行为规范有了更高更严的要求。为适应市场,满足广大病人的服务需求,于2002年开始,我院开展了“实施温馨工程提供一流服务”的活动,收到了良好的社会效益和经济效益。现报道如下。

1 实施办法

1.1 转变护理服务观念 为使“温馨工程”顺利实施,我们在护士大会和护士长例会上反复阐述温馨工程的文件精神,把以人为本、以病人为中心的服务理念灌输给每位护士,使之达成共识,积极配合护理部提出的“四个一”温馨工程(即一张笑脸、一颗诚心、一句贴心话、一套规范化服务)展开活动,工作中做到“5个到位”:即关心病人到位;了解病人的身心状况和病情到位;护理措施落实到位;危重和自理困难病人的基础护理到位;与病人的沟通、健康教育到位。

1.2 注重首因效应 据报道:84%的人对另一个人的第一印象是基于他的外表^[1]。而护士的穿着仪表和公共形象往往是病人直接感受到的第一印象^[2]。为建立良好的第一印象,为融洽护患关系打下良好的基础,护理部对护士仪表、仪容、礼貌用语、交谈艺术等进行了精心设计,规范了护士的仪表着装和仪

容要求及文明礼貌用语,确定护士的形象为:仪表端庄、态度和蔼、动作敏捷、工作严谨。工作中要求做好病人的入院接待、回答好病人的第一个问题、办好病人要求的第一件事,为病人留下良好的第一印象。

1.3 实施温馨接诊流程 为使病人从踏入病房的第一刻起就感受到宾至如归的服务,我们改变了传统的接诊流程,制定了接诊入院病人的温馨流程:病人持住院证到病区→护士马上起身站立,面带微笑,自我介绍,热情接待病人→为病人测体质量→引导或搀扶病人到病床上休息→为病人倒开水,介绍病房设施和主要的管理规定→为病人测量生命体征,进行护理问诊和护理体检→嘱病人休息,通知医生。让病人在第一时间就感受到人性化的关爱。

1.4 规范护士岗前介绍 为切实体现以病人为中心的服务思想,我们规范了护士晨交接班形式,制定了护士岗前介绍仪式:每天晨会,由护士长带领交班护士、责任护士、辅助护士等进行床头交接班,先由责任护士向新入院病人作岗前介绍:“早上好!我是xxx,是您的责任护士,这是xxx护士长,您有什么需求,我们会尽最大努力帮助您!”然后再详细交接病人病情、治疗护理及心理状况,了解病人需要,征求病人意见,并给予耐心解释。

1.5 推行首问负责制 护理人员主动热情接待病人,对病人或家属提出的问题,担任首问负责制的护士,对本职范围内的必须给予及时有效的“应答”;对超出本范围的要及时转达给相关人员做出解释,不

[收稿日期] 2004-11-12

[作者简介] 王虹(1967-),女,湖北荆门人,2003年毕业于武汉大学护理本科自学考试,本科学历,副主任护师,护士长。

准对病人的问题不闻不问不管,回答“不”。让患者或家属有问而来,满意而去。

1.6 实施温馨输液流程 为进一步营造以仁爱之心关爱病人,精湛技术服务于病人的服务氛围,我们在静脉输液操作中融入了温馨语言服务。输液前询问病人需求,做好解释,协助病人大小便,并告诉病人一天的输液总量;穿刺过程中询问病人感受;若一次穿刺未成功时,护士用诚恳的语气说:“对不起,给您多扎了一针,实在抱歉”,用语言服务来弥补技术上的缺陷;输液过程中,护士定期巡视,了解病人需求和输液情况,使病人时时感受到护士的温暖和关爱。

1.7 开展病人选护士活动 为切实体现“以病人为中心,以质量为核心”的服务宗旨,我院开展了病人选护士活动。各科把本科室全体护士的照片、姓名、工作服号码、职称、学历、从事护理工作时间、护理特长、护理理念等张榜明示,挂在护士站醒目的位置。病人入院时,由护士长介绍护士情况,病人根据自己的要求选择信任的护士为其服务。护士为病人服务的数量和质量与自身切身利益直接挂钩,增强了护士的危机意识和竞争意识,调动了工作积极性、主动性。

2 效果

2.1 提升了护士的职业形象 护士形象是一种组织的整体形象,它是指病人及其家属对护士的总体认识和评价^[2]。温馨工程的开展,要求护士淡妆上岗,为病人提供站立微笑服务、首问负责制,开展岗前介绍、温馨接诊、服务于病人开口之前等,给病人营造了一种友善、亲切、健康向上的人文环境,同时护士端庄的仪表、优雅的举止、温文尔雅的语言、热情诚恳的态度,向病人及家属展示了护士美好的职业形象。

2.2 融洽了护患关系,提高了满意度 温馨工程的实施,改变了护士工作作风,改善了护士服务态度。护士主动巡视病房,主动询问病人,主动帮病人解决实际问题,把冰冷物化的治疗过程,变为同情关怀的全人治疗和照顾^[3],赢得了病人的信任和赞扬。病人对护理人员的满意度明显提高,满意度 39.7%的科室由实施前的 76.2%增加为 92.3%;受病人点名表扬的护士达 926 人次,收到专门感谢护士的感谢信 16 封,锦旗 4 面,护理零投诉的科室达 93%。

2.3 提高了护士的整体素质 护士作为专业技术

性服务人员,与医生同样需要渊博的知识与高超的技术^[4]。在温馨工程实施过程中,通过不断强化现代护士职业角色教育,让护士掌握现代护理服务的运作方式与技巧,使护士从外表气质、着装、言谈举止到内涵修养均得到了全面提高;其次加强了护士专科知识。急救技能、操作技术等培训,使护士业务精通,操作熟练,提高了护理人员的整体素质。

3 讨论

3.1 以病人为本是温馨工程实施的核心 “温馨工程”的实施旨在为病人提供满意的优质服务,广大护理人员只有树立以病人为本的服务理念,尊重病人、关心病人,以病人为中心,才能在工作中从病人的利益出发,积极探索和参与护理模式的改革,为病人提供个性化、多样化的全程、全面、周到、及时、满意的护理服务。

3.2 提升护士的整体素质是温馨工程实施的前提 实施温馨工程,不仅要求护士文明礼貌服务,而且要求护士有精湛的技术、扎实的医学知识和丰富的人文社会知识。为此,我们采取鼓励专升本,选拔护理骨干参加研究生班学习,请院内外专家讲课,选派优秀护士外出进修学习,开展多种形式的护理活动,如知识竞赛、操作比武、演讲等,提升护士的整体素质,收到了良好效果。

3.3 加大软硬性环境的建设力度是温馨工程实施的保障 医院及其医疗行政主管部门适应医疗改革的需要,围绕“实施温馨工程提升护理质量”这一主题,加强硬性环境,即病房环境、设施、护士仪表等各方面的建设,注重软性环境即护士的整体素质,尤其是人际交流的技能技巧的提高,是以病人为中心的护理服务有政策保障、环境保障和制度保障,从而使病人在感受温馨、满意护理服务的同时,增加对医院的忠诚度和亲和力,使医院稳稳地占据并扩大市场,在竞争中立于不败之地。

[参考文献]

- [1] 张迎霞,孙雪洁.重视高护生非语言性行为的培养[J].黑龙江护理杂志,1998,4(4):38.
- [2] 韩蓉,田耘.抓护士形象管理促护理质量提高[J].护士进修杂志,2001,16(1):30-31.
- [3] 蔡永平.与时俱进的护理工作管理[J].中国护理管理,2001,1(1):6-8.
- [4] 阎惠中.护理改革在宽松中加快脚步[J].中国医院管理,2001,21(8):41-43.

[本文编辑:方玉桂]