

心病人,不能歧视或者嘲笑病人。在病人病情恢复过程中,要及时给予肯定和鼓励,使其逐步建立战胜疾病的信心。

参考文献

1. 梁清,刘海静. 针刺配合穴位敷贴牵正膏治疗面神经麻痹30例疗效观察[J]. 云南中医中药杂志,2010,31(9):48.
 2. 王耀辉,徐德保,丁玉兰,主编. 实用专科护士丛书. 神经内科、神经外科分册[M]. 长沙:湖南科学技术出版社,2004:211.
 3. 张建丽,尤爱民,陈旭,等. 周围性面神经麻痹的综合康复治疗[J]. 中国康复,2010,25(4):291.
 4. 吕淑芹. 早期针刺结合综合疗法治疗特发性面神经麻痹73例[J]. 中国疗养医学,2010,19(10):883.
- [收稿日期 2011-07-11][本文编辑 刘京虹 蓝斯琪]

护理研讨

基层医院开展优质护理服务示范工程 难点分析及对策

潘爱芬

作者单位:532700 广西,隆安县人民医院护理部

作者简介:潘爱芬(1974-),女,大学本科,主管护师,研究方向:临床护理及护理管理。E-mail:paf4255@163.com

[摘要] 目的 分析基层医院开展“优质护理服务示范工程”(以下简称“示范工程”)的难点,提出针对性的对策。方法 采取调查研究和阶段总结分析的方法,对该院开展“优质护理示范工程”以来的工作情况进行总结分析,查找存在的主要难点和原因。结果 影响“示范工程”开展和实施效果的主要难点有社会因素、医院因素、医生因素、护士因素和病人及家属因素等。结论 领导重视、社会参与、病人及家属配合,医生和护士工作到位是保证“示范工程”顺利开展的关键环节。

[关键词] 基层医院; 示范工程; 存在问题; 对策

[中图分类号] R 47 **[文献标识码]** B **[文章编号]** 1674-3806(2012)01-0065-02

doi:10.3969/j.issn.1674-3806.2012.01.29

2010-01 卫生部下发了《关于加强医院临床护理工作的通知》,同时印发了《住院患者基础护理服务项目(试行)》、《基础护理服务工作规范》和《常用临床护理技术服务规范》等三个文件的通知,发出了在全国范围开展《优质护理服务示范工程活动》的通知。我院自开展实施“护理服务示范工程”以来,对加强护理质量管理,提高服务质量起到了较大的作用,收到良好的效果,但在“示范工程”活动启动初期和各个阶段,也遇到了很多问题和困难,导致“示范工程”活动没有达到预期的效果。现就这些问题分析报告如下。

1 资料与方法

1.1 资料来源 资料来源为2010年以来我院开展“示范工程”活动以来的动员、部署方案活动的实施过程、结果的记录资料和检查结果所得数据和结论(包括本院自查、上级检查)。

1.2 方法 采用回顾性调查分析的方法,对一年来实施方案的执行落实,整改情况及效果进行分析和评价。找出实施过程中的主要问题和难点,提出今后的对策。

2 结果

2.1 难点分析

2.1.1 社会层面方面 创建优质“护理示范工程”目的就是要达到社会和群众满意的效果,要达到这一目标必须有社会力量的支持和良好的社会环境氛围^[1]。我县是全国贫困县之一,人民物质文化水平相对较低,社会中部分人对此项活动缺乏理解和支持,片面地把“示范工程”理解为就是让护士百分之百地服从病人、侍候病人。由于“示范工程”的优质化和服务化,某些服务项目可能要实行有偿服务,而社会认为是医院在变相收费,加重病人负担,还有的媒体过分不切合实际的宣传也使群众对“示范工

程”的理解出现偏差和误导,导致护理人员压力加大,甚至护理工作受到社会歧视,对“示范工程”开展带来了困难。

2.1.2 医院及科(室)领导层面方面 中国医院协会的陈晓红副会长指出:领导观念转变的多少,决定着“示范工程”开展的多少;领导认识程度有多深,“示范工程”支持力度就有多大;领导决心有多大,“示范工程”成效就有多大。说明了医院领导层面的重视、支持程度至关重要。但我院仍然存在院科某些领导对该项活动认识不足,对活动的目的、意义仍然存在一些片面、局限的理解。甚至认为“示范工程”是重基础,轻专科,没有直接的经济效益,工作没有动力,所以没有严格按卫生部的要求和方案落实人员、财产和物资。比如目前我院临床护士120名,按实际日住院病人400人算,床护比仅为1:0.3,远远低于卫生部规定的1:0.4的要求。在物资、支持系统及绩效激励等方面缺乏系统谋划与设计,未成立外送部门,患者各种陪检、化验标本等工作仍然是由护士兼职完成。在护理设备、设施方面也未按要求配备,无法满足临床护理工作需求,护理工作量大、项目繁杂的问题仍然没有得到有效改善,使试点推进工作举步维艰。

2.1.3 医生层面方面 自从创建“示范工程”以来,各科护士数量和工作量的增加,自然影响到科室绩效工资分配问题,因此,医生都表示不满而产生消极甚至对抗情绪,给“示范工程”设置障碍。由于没有医生的支持,使工作往往处于被动的状态,无法推动。护理风险加大,但护理人员的工资福利待遇没有改善。

2.1.4 护士层面方面 一是个别护士在开展“示范工程”初期思想认识不统一,对活动的目的、意义存在片面、局限的理解;二是实行“示范工程”工作量增大,因此,有抵触心理。导致了部分护理人员跳槽或流失,更增加开展工作的难度;三是原来实施多年的患者翻身、擦身、洗头、洗脚、冲会阴等基础护理工作已经全部由护工代替,并已经实行多年,现在又重新由护士来完成,大家都难以接受,导致“示范工程”难以按进度表开展工作。

2.1.5 患者层面方面 一是一部分患者不习惯、不接受护士做的生活护理;二是一些患者则完全依赖护士帮做生活护理,甚至是有的患者完全能生活自理也要求护士完成,增加了护理工作量、工作时间和人力资源。

3 对策

3.1 加大宣传力度 一是通过开展多种形式的宣传活动,营造良好的舆论氛围,改变社会对此项工程的不良看法,争取得到社会的理解和支持。二是通过广泛深入的宣传和正确的引导,让患者和家属进一步提高认识,逐步理解和配合“示范工程”活动的实施。

3.2 加强与院(科)领导沟通交流 一是护理部要紧紧围绕“示范工程”活动的切入点、关键点和阶段活动的工作进度、取得的成绩、存在问题,多向领导汇报和沟通,争取医院领导从组织上提供保证和全力支持,并邀请上级专家到我院举办讲座,从不同角度、不同侧面对“示范工程”活动进行演绎,提高院领导对此项工作重要性的认识,及时帮助解决人力资源、硬件设施、后勤支持系统等方面的困难和问题,解决各种后顾之忧。

3.3 加强医护协调与配合 医生掌握患者的病情,护士为患者提供规范的护理服务,医护都应以提高医疗质量,缩短平均住院日,提高病床使用率为基点,加强医、护之间的配合和相互支持,树立一个科室一盘棋的思想,护士长应经常主动向科主任和医生汇报护理工作,使科室医疗工作与护理工作,医生与护士责任共担,利益共享,矛盾求同存异,做到分工不分家。

3.4 加强对护士的培训 “示范工程”活动主题是“夯实基础护理,提供满意服务”。护士作为基础护理实施的主体,对护理质量的好坏起着决定性的作用^[2]。因此,要激发护士工作的积极性、主动性和创造性,要从思想上加强教育,认真学习好有关文件,纠正一些思想偏差。要通过经常性的培训,强化服务意识、质量意识、大局意识和整体意识,增强护士的责任感、使命感和紧迫感。

3.5 努力促进护患和谐 “示范工程”活动的开展,最终目标就是护理服务得到患者满意和认可。因此,护士需要主动与患者沟通交流,及时了解患者身心和生活需求,为他们提供全方位的护理服务。建立互为信赖、互尊互敬的关系,使患者及护理人员都在优质护理服务中得到收益。

参考文献

- 1 曹桂英,杨翠玲,刘 杨.“创优病房”创建过程中存在问题的思考与对策[J].卫生职业教育,2010,28(22):135-136.
- 2 刘晓玲.护理人员对基础护理的认知调查分析与对策[J].中国现代药物应用,2008,2(9):116-118.

[收稿日期 2011-07-04][本文编辑 韦 颖 蓝斯琪]