

# 护理有温度 细节见真情

## ——桂林市人民医院开展优质护理服务综述

□本报记者徐莹波 通讯员廖国梁

“患者出院时生活自理能力≥60分，由改善前的37.5%提升至88.6%；出院后3个月，中重度疼痛率由17.5%降至5%，说明对策有效。”日前，在桂林市2023年护理质量改善评比决赛现场，来自市人民医院的选手就“构建信息一动机一行为技巧模型延续性护理方案提高髌关节置换术后患者关节功能恢复效果”项目进行了精彩的演示，赢得了现场评委和观众的肯定，荣获市直医疗机构组一等奖。

据了解，通过开展护理质量改善项目，深化护理专业内涵，促进护理管理科学化、精细化、专业化，进而提升患者的就医体验，是近年来市人民医院护理团队实现跨越发展的一个缩影。

### 质量改善项目百花齐放

“构建信息一动机一行为技巧模型延续性护理方案提高髌关节置换术后患者关节功能恢复效果”项目是聚焦老年人常见、凶险程度高、康复难度大的髌关节骨折，通过构建延续性护理方案，提高患者及家属掌握疾病知识与康复护理技巧的能力。”市人民医院关节骨科/创伤外科护士长孙艳介绍，通过该项目实施，缩短了患者住院时间，减少了住院费用，降低了术后并发症发生，提高了关节功能恢复效果，患者普遍反响很好。

围绕护理质量改善，医院各临床科室从护理服务过程中的质量改善、安全与效率、流程再造等多个维度出发，使用品管圈、PDCA循环等多种模式进行质量持续改进，质量改善项目实现百花齐放。

“降低卒中单元患者误吸发生率”“降低老年患者心电图监测医用粘胶相关性皮肤损伤发生率”“提高肠镜前肠道准备的合格率”“降低胸腔镜手术患者围手术期便秘的发生率”……只要是与患者安全、体验相关的新项目都可以纳入选题，市人民医院护理部组织专家评审后指导实施，每年组织院内评比，表彰先进，进一步确保了各项目实施的效果。

通过质量改善活动，医院中心静脉导管血流感染发生率持续降低，住院患者满意度不断提升，各项护理质量敏感指标持续向好发展。



“随着社会的发展和进步，人们对于医疗护理的需求也在不断提高。”市人民医院护理部主任周燕说，“我们通过提升护理质量，创新服务模式，加大和优化各项服务供给，为患者提供贴心、有温度的人文护理服务，让患者在医疗中感受更多暖意。”

周燕介绍，把质量改善项目做实做强，既有利于提升护理质量，又有利于提高护理服务品质。近几年，医院每年都开展50多项护理质量改善项目，多次获得市级护理质量改善评比一等奖，并在广西护理质量改善大会上进行成果汇报展示。在2021年三级公立医院绩效考核中，医院住院患者满意度得分也从89.37提升至92.42，位于同级医院前列。

### 延续护理让服务更温暖

“在你们的精心护理下，我的伤口逐渐痊愈。谢谢你们，我对你们的服务很满意。”前段时间，市民李阿姨因病在市人民医院住院治疗；出院后，还有相关伤口需要进行康复治疗。但她因行动不便，长期卧床，难以去医院换药，只能请医院的护士上门提供延续护理服务。在护

士们的精心护理下，目前李阿姨的伤口已痊愈。据了解，自2022年7月启动“互联网+护理服务”项目以来，医院开展了包括伤口护理、管道护理、母婴护理、基础护理等36项上门服务项目。市民通过该院微信小程序，简单几步就能预约好护士上门护理。

上门护理服务的推出，不仅有效解决了居家患者就医不方便的现实困难，同时通过全方位的关心、宣教、指导患者，进一步融洽了护患关系，让患者感觉亲切，充分体现了护士的专业价值。

医院护理部还制定责任制整体护理实施方案，根据患者生理、心理、社会、文化等特点，指导护士们为患者提供全面、全程、专业、人性化的护理服务；开展出院患者随访、慢性病全程管理等工作，为患者提供延续护理服务。

### 打造高水平护理团队

近日，记者在市人民医院住院部看到，护士站的智慧屏上可以直接同步患者护理的关键信息，病房门口、床头都设置有智慧化设备，护理人员使用移动PDA，护理工作化繁为简，速度



市人民医院护理团队进行质量改善项目展示。廖国梁 摄



市人民医院护理人员为血液净化患者提供优质服务。廖国梁 摄

市人民医院护理人员开展上门服务。黄薇 摄

和质量都得到了提升。这也是该院通过建设智慧病房，实施智慧管理，运用信息化技术开启智能照护模式的生动体现。

通过践行“让护理贴近患者，让护理更有温度”的理念，目前，该院护理团队正悄然发生着改变。

该院通过科学、合理配备护理人员，落实绩效考核机制激励护理人员；通过开展护理多学科会诊，提高疑难患者的护理质量；建立静配中心承担全院长期医嘱与化疗药物配制，减轻临床工作负担；启动后勤物资供应链，所有物品下收下送到临床科室，减少护士外出；外勤服务队服务临床标本送检、患者陪检、专业陪护等，减少护士从事非临床护理工作等系列举措，保障优质护理服务的落实。

同时，医院加快护理人才培养，选派护理人员外出进修，目前拥有危重症、急诊急救、老年护理、安宁疗护、静脉治疗、伤口造口、康复护理等24个专业近100名专科护士，在专科护理方面取得长足发展。2019年，医院获评“广西静脉治疗专科护士培训基地”。医院还开设PICC、伤口造口等4个护理专科门诊，累计举办静脉治疗、伤口造口等培训班20多次，参会人员累计共3000人次，辐射到全市各级医院。

周燕说：“我们的目标是通过不断加强护理专科建设，推动护理专业化发展，打造一支高水平的护理团队，给患者提供专业、安全、优质、满意的护理服务。”

桂林日报 桂林晚报

# 嗦米粉 看报纸 一个不能少



《桂林日报》468元/年  
《桂林晚报》252元/年(周五刊)  
订报热线  
**2825092**

