

# 细化住院患者护理服务 提升患者满意度



福建省立医院

# 基本概况



- 医院开放床位2227张，注册护士1638人，年出院量73819人次，门急诊量2123068人次
- 福建省护理质控中心挂靠医院
- 医改对口联系医院
- 优质护理服务示范工程重点联系医院
- 护士岗位管理试点单位
- 2008年全国卫生系统护士岗位技能竞赛金奖
- 2010年度首批护理专业国家临床重点专科建设项目医院
- 2011年全国护理岗位技能竞赛获重症监护组第一名



神经科获全国优质护理病房



全国技能竞赛重症组第一名



1.

**贴近患者，创新优质护理服务举措**



# 贴近患者—创新优质护理服务举措

## 1. 住院患者优质护理服务

- 通过岗位管理，将优质护理服务的内容细化到病房护理岗位职责
- 建立了50种常见疾病的临床护理路径，使优质护理服务标准化

福建省立医院护理岗位说明书				
岗位类别	临床护理	岗位名称	抽血动态岗	岗位编号
所在科室	门诊	岗位关系	直接上级：门诊护士长	
工作时间			上午07:30-11:30	
岗位目的：	在护理部统一调配下，在临床检验科窗口完成门诊患者抽血工作。			
职责与工作任务				
职责表述：	采血前	执行时间	工作时间	
职责一	穿工作服，戴帽子，进入抽血室。	每天	频次	
	熟悉抽血操作台布置，保持抽血操作台面干净，无血渍，地面无污物	每天	频次	
	检查抽血试管等物品完整，摆放整齐有序	每天	频次	
职责表述：	采血时	执行时间	工作时间	
职责二	了解患者的抽血项目及抽血注意事项，准备好抽血用品	随时	频次	
	选择最佳部位皮肤消毒处理，做到一人一巾，一针止血带，技术精湛，操作要轻，争取一针见血	随时	频次	
	对受检者微笑，问好，让患者坐下，并和蔼地劝慰患者不要紧张	随时	频次	
	认真做到三查七对制度，叫患者名字，核对化验单与患者的名字完全符合	随时	频次	
	严格执行无菌操作，采血后嘱患者用消毒棉签按压针眼10分钟，易出血患者的需延长按压时间	随时	频次	
职责表述：	采血后	执行时间	工作时间	
职责三	做好抽血台面的整理工作，整理医疗垃圾	每天	频次	
	添加抽血试管及用物	每天	频次	
	退出操作系统关闭电脑	每天	频次	

### 实施临床护理路径与未实施的病人住院天数对比

组别	n	住院天数	t 值	P 值
2014 年	231 人	10.48±4.08	-1.98	0.022
2013 年	149 人	11.42±5.08		

P<0.05

# 贴近患者—创新优质护理服务举措



## 1. 住院患者优质护理服务 • 激发护士爱岗敬业精神



科室文化评比活动



“爱我护理”摄影比赛



10年40期《天使园地》



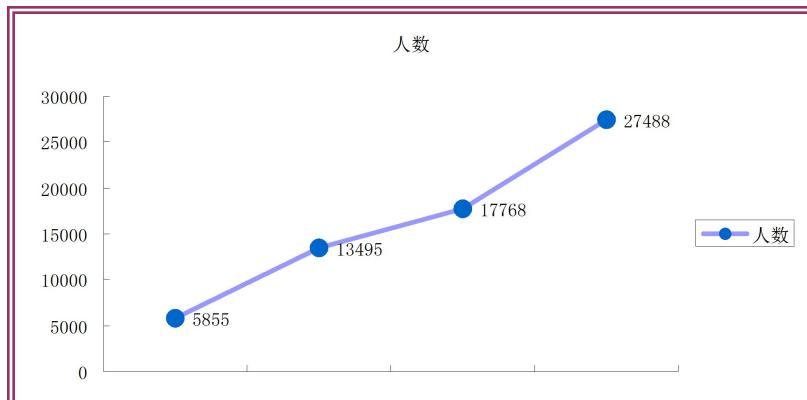
“假如我是病人”演讲比赛



# 贴近患者—创新优质护理服务举措

## 1. 住院患者优质护理服务

- 追踪评价护理服务效果，病区每月对出院病人进行电话随访
- 通过出入院服务中心、第三方机构分别开展护理服务满意度调查



出院随访病人逐年上升



住院病人满意度逐年上升

# 贴近患者—创新优质护理服务举措



## 1. 住院患者优质护理服务 鼓励护理服务创新

### ● 温馨护理



### ● 舒适护理



### ● 拓展护患沟通渠道



# 贴近患者—创新优质护理服务举措

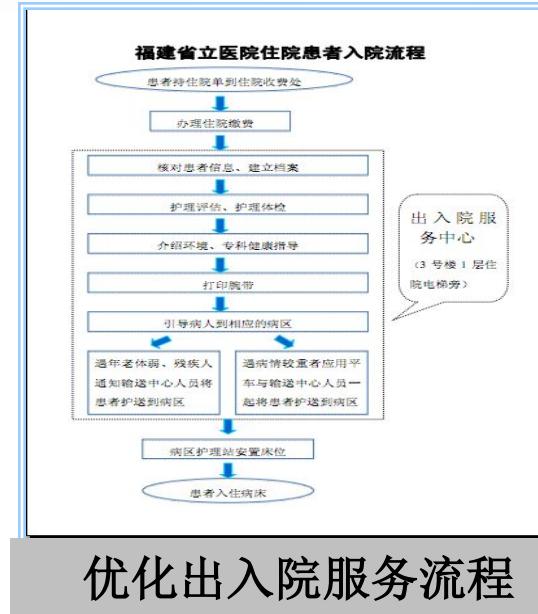


## 2. 门诊患者优质护理服务

- 成立出入院服务中心
- 提供全程、便捷的“一站式”护理服务
- 平均办理出院时间从22分钟缩短为10分钟



提供一站式护理服务



# 贴近患者—创新优质护理服务举措



## 2. 门诊患者优质护理服务

- 以“导诊从心开始”为服务理念
- 实行首问负责制
- 开展缩短患者候诊时间专项行动
- 候诊时间由30分钟下降到15. 4分钟



首问负责制



100台自动查询预约缴费机



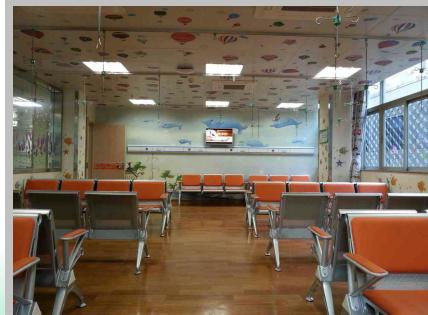
门诊志愿者服务

# 贴近患者—创新优质护理服务举措



## 2. 门诊患者优质护理服务

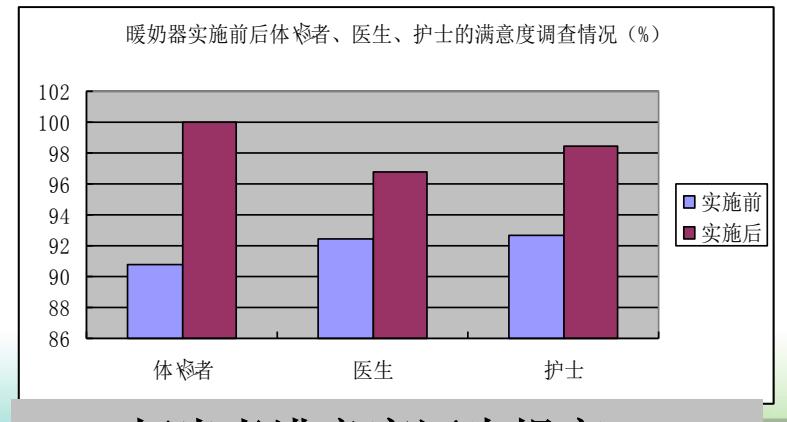
- 建立门诊输液信息化系统
- 门诊医技检查分时段预约
- 保护患者隐私，建设患者不反感



温馨便捷的输液厅环境



加热B超检查耦合剂，提高患者舒适度



B超患者满意度逐步提高

# 贴近患者—创新优质护理服务举措



## 3. 手术室服务患者全程温馨服务

术前访视服务

- 制作眼科术前动画访视视频进行小组访视
- 开展儿童术前指导亲子班
- 制作儿科术前访视看图说话指导图册



术前访视看图说话图册



动画视频访视



卡通患儿手术鞋



一切为了孩子

优质护理服务汇报

第二手术室

# 主要内容

1

装扮温馨的环境

2

提供贴心服务的举措

3

互动术前访视亲子班的开展



# 童话般温馨的环境

儿童等候区



护士站



儿童等候区



电动门



# 童话般温馨的环境

## 手术室走廊



## 儿童手术间



## 手术间自动门



## 复苏室





爸爸 妈妈陪  
宝宝在等候  
区玩耍



适合悬挂输  
液的挂钩



播放好听的儿歌

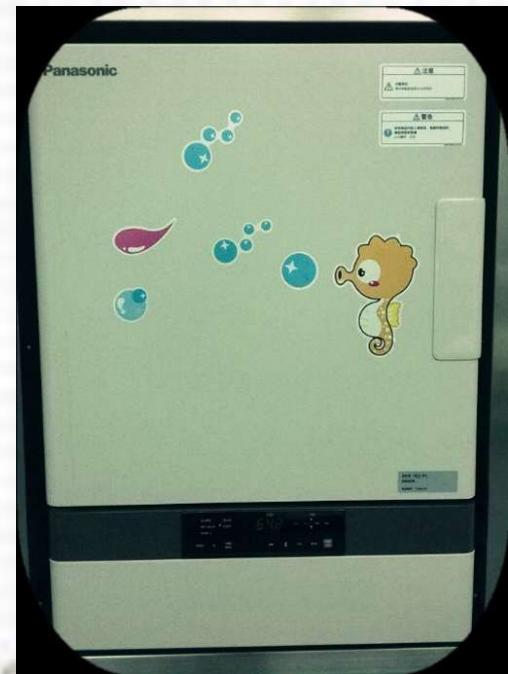


给宝宝提供玩具和漂亮的鞋子



# 术中保暖措施

- 1、将手术间温度事先调至适宜的温度
- 2、为孩子准备手术专用的保暖帽
- 3、术中使用棉垫包裹暴露的肢体
- 4、将孩子穿的小衣服和盖的小被子都事先放在温箱里，在孩子离开手术室的时候穿上，回病房时就不会冷了
- 5、使用暖风机，在术中为孩子们盖上一床神奇的保暖被





## 指导内容

- 1.穿衣指引
- 2.用物指引
- 3.生活指引
- 4.饮食指引
- 5.手术时间安排指引

6.手术流程指引  
手术前  
手术中  
手术后

7.手术室环境介绍  
8.手术室团队介绍  
☆温馨小贴士

## 穿衣指导



病号服



开襟外套



套头衣服



1



内衣裤



## 用物指导



纸尿裤



安抚奶嘴



发夹



手镯

2

## 温馨提示:

- 1 宝宝手术前晚要早点睡觉，多穿衣服不要感冒发烧了。
- 2 宝宝手术的时候请爸爸妈妈在手术室门口等候，便于医生随时联系。

6

## 生活指导



手术前一天洗澡



手术当天早晨刷牙



手术当天早晨洗脸

3



## 饮食指导

年龄	麻醉前( )小时禁奶或禁食	麻醉前( )小时可进糖水
1岁以内	4	2
1~3岁	6	2
>3岁	8	2

4





## 我们的承诺：

给宝宝的话：宝贝你真棒！  
我们很爱你！

给家长的话：请相信我们会做的更好！

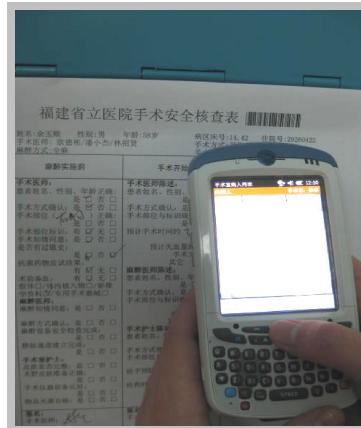
# 贴近患者—创新优质护理服务举措



## 3. 手术室服务患者全程温馨服务

### ● 陪伴护理

#### ● 身份识别



### ● 保暖护理



# 贴近患者—创新优质护理服务举措



### 3. 手术室服务患者全程温馨服务

- 开展一类手术切口随访
  - 编制居家伤口管理健康教育手册
  - 方便患者术后居家护理



# 门诊手术时间安排显示屏



居家伤口护理手册



2.

贴近临床，发展专业护理服务模式

# 贴近临床—建立专业护理服务模式



## 1. 强化护理专业服务骨干队伍建设

15个专业护理领域

- 重症监护
- 急诊急救
- 糖尿病
- 静脉输液
- 高血压病
- 血液净化
- 伤口造口
- 手术室护理
- 老年护理
- 肿瘤护理
- 康复专科
- 母婴护理
- 血液病
- 疼痛护理
- 中医护理

7个护理专科门诊

18796 门诊量

5503例院内会诊

63例院外会诊



# 贴近临床—建立专业护理服务模式



## 2. 强化急诊专业护理服务能力

- 福建省急救中心依托我院，调度9个辖区24家医院。
- 设计预检分诊系统，按病情的轻重缓急实施分级分诊
- 实行急诊患者绿色通道责任制优质护理服务
- 优化急诊多发伤手术绿色通道，急诊手术“零时间等待”



# 贴近临床—建立专业护理服务模式



## 3. 强化危重症专业护理服务能力

- 全院重症监护病房床位**110**张
- 制定危重症风险管理监测指标
- 开展专项临床护理**肺部体疗技能**培训



SCI论文

### 10项重症关键护理服务技术



床边重症服务质量评价表

# 贴近临床—建立专业护理服务模式



## 3. 强化危重症专业护理服务能力

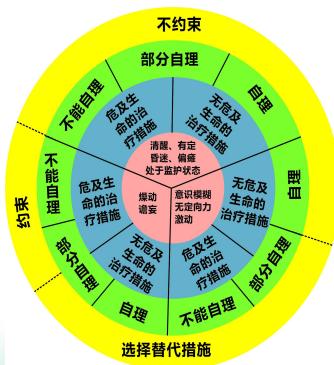
- 开展重症患者优质护理服务集束化策略



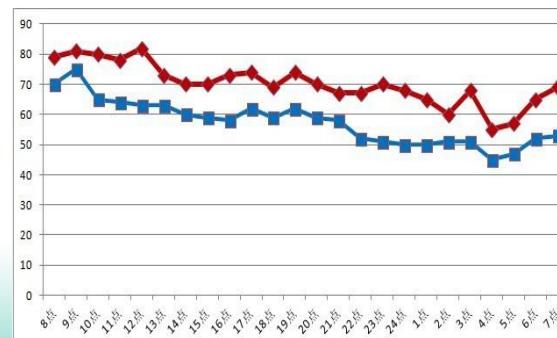
家属健康宣教岗



家属探视爱心牌



身体约束评估工具



降低ICU噪音干预效果



# 贴近临床—建立专业护理服务模式



## 4. 开展慢性病延伸护理服务

30期健康教育俱乐部

辐射49个社区和23个行政村

随访1126名家庭病床患者

培训835名群众急救知识



医护合作制作无糖月饼



糖尿病俱乐部十周年庆  
医护和糖友同台合唱  
原创俱乐部之歌—  
《我爱我们的家》





# 贴近临床—建立专业护理服务模式

## 4. 开展慢性病延伸护理服务 疼痛护理

- 全国第一批“癌痛规范化治疗示范病房”
- 免费为晚期贫困癌症患者提供止痛治疗
- 贫困晚期癌病人950人
- 门诊总数34615人次
- 行程10万公里
- 自愿者护士300名



宁养院上门服务



志愿者护士主题活动



3.

**贴近社会，发挥区域示范作用**

# 贴近社会——发挥区域示范作用



## 帮扶基层医疗机构情况

**10家对口帮扶医院**

**45场专题讲座**

**152名护理专家**

**100%帮扶医院开展优质护理**



### 省立医院协作医院分布图



# 贴近社会—发挥区域示范作用



- 27期护理管理岗位及专业护士培训班
- 培训学员2948人次
- 100%护理部主任岗位培训
- 32%护士长岗位培训
- 搭建全省护理信息交流平台



质控中心官方网站

质控中心杂志



开展护理质量督导

举办护理国际论坛



4.

## 精细管理，保障临床护理服务质量和安全

# 精细管理—保障护理服务质量和安全



## 1. 实行基于患者需求的护理人力资源配置

- 根据患者服务需求，清点和梳理全院护理岗位
- 探索护理人力资源数量和结构的优化配置。

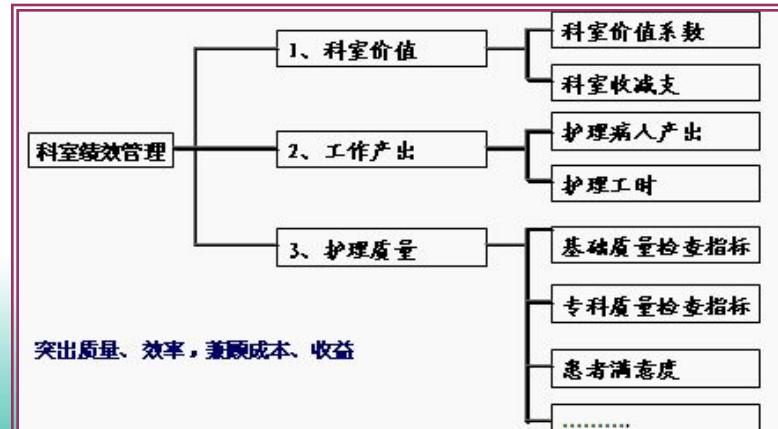
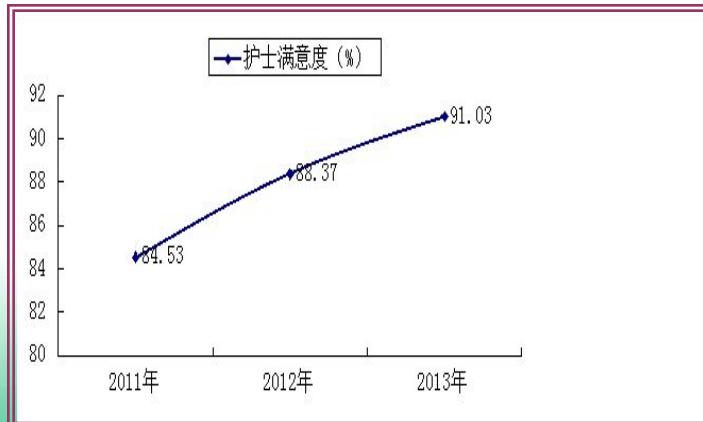
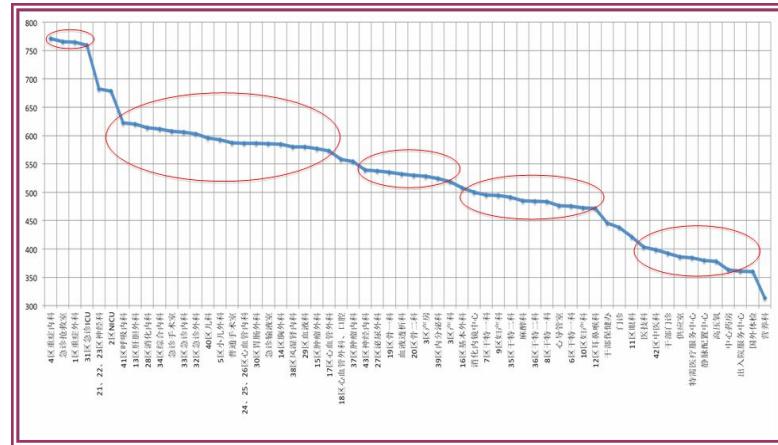
岗位分类	岗位类别		岗位(个数)	岗位职数(人数)
护理管理岗位	护理部管理岗位		11	11
	护士长管理岗位		66	66
临床护理岗位	病房类岗位	内科系统	92	187
		外科系统	124	250
		妇儿系统	34	74
		干部保健系统	33	56
		重症监护病房	28	92
	非病房类岗位	急诊系统	20	47
		手术室	10	86
		门诊系统	19	81
		血液透析	2	13
	临床高级专科护士岗位		13	118
	临床护理教学岗位		62	62
	动态岗		4	4
其他护理岗位	辅助支持类岗位	供应室、院感岗位等	7	20
合计			525	1167

# 精细管理—保障护理服务质量和安全



## 2. 建立基于岗位绩效的护理激励机制

- 根据护理岗位价值、护理服务数量、质量等进行绩效考核。
- 护士工作满意度逐年提高

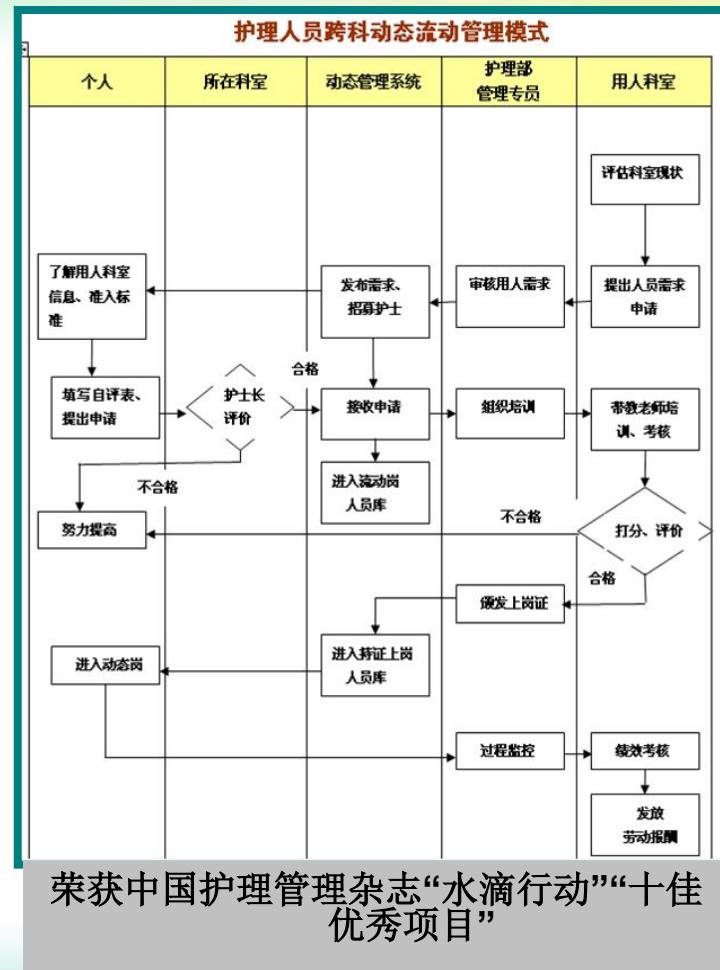
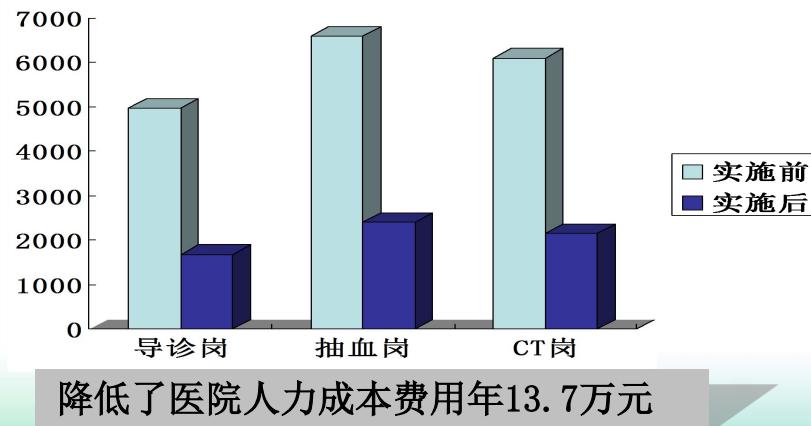


# 精细管理—保障护理服务质量和安全



## 3. 动态岗位管理

- 建立动态岗位人员库
- 实行护理岗位动态管理调配
- 提高护士职业价值感
- 提高患者就诊体验满意度
- 降低了医院人力成本费用



# 精细管理—保障护理服务质量和安全



## 4. 实施基于工作分析的护理岗位培训

- 结合护理服务需求和人才培养特点
- 实施各级护理人员岗位培训方案
- 提升护理岗位服务的胜任能力

实施前后护士岗位胜任力评价结果比较( $\bar{x}\pm s$ ) <sup>4</sup>										
岗位	人数	岗位胜任		应知知识		应会技能				
		培训前	培训后	培训前	培训后	培训前	培训后	t		
新护士	150	79.65±4.49	92.95±1.93	12.16*	80.04±5.49	92.18±7.13	9.05*	79.20±4.00	92.45±1.54	13.84*
专科护士	36	81.95±2.96	93.80±1.99	14.84*	80.10±3.51	93.45±1.73	15.26*	80.50±3.14	92.95±1.93	15.11*
急救护士	67	78.40±1.94	91.82±0.58	4.73*	83.07±1.00	92.60±0.91	2.63*	81.29±1.55	94.87±0.50	10.63*
护士长	70	90.60±9.33	94.25±5.76	5.77*	81.00±0.60	94.62±1.27	2.98*	82.69±1.04	94.67±1.28	3.98*
动态护士	45	77.82±1.03	93.67±1.71	2.84*	77.20±1.62	92.89±1.45	5.22*	77.24±1.49	91.76±1.15	5.37*



出版护士实践培训丛书  
15册，20万发行量



编写科室《护理岗位管理手册》66册，650万字

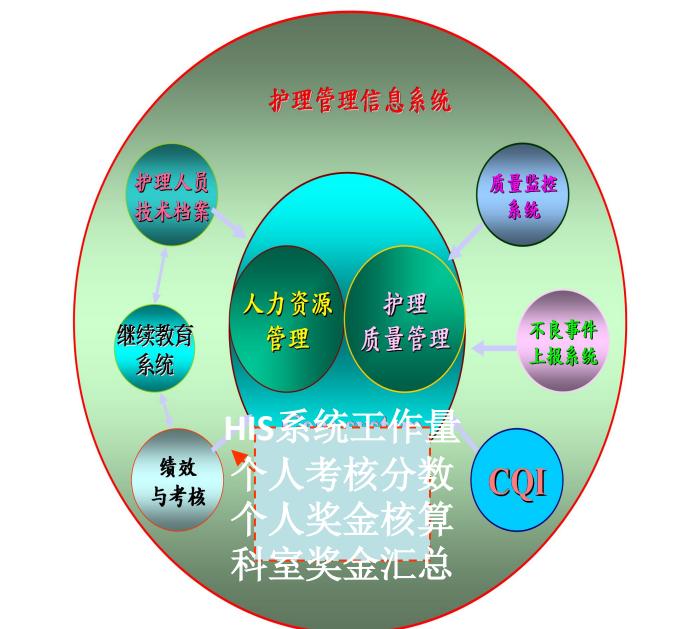
### 岗位胜任能力效果评价

# 精细管理——保障护理服务质量与安全



## 5. 临床护理信息化助力护理服务水平提升

- 护理行政管理
  - 临床护理信息
  - 信息交流平台





榕树为福建省省树，枝繁叶茂，四季常青，傲然挺立，是全体员工关爱生命、服务健康的精神象征。榕树有着旺盛的生命力，独木成林、荫福百姓，是医院救死扶伤、以人为本的品牌象征。

福建省立医院感恩国家政府的关心和支持！  
努力彰显公益性质，让护理返璞归真