

- 2004,4(1):9-12.
- [7] 王秀华.日本老年护理的特色[J].中华护理杂志,2001,36(1):74-75.
- [8] 林 婷,黄俊山.介绍香港老年护理[J].护理学杂志,2003,18(2):131-132.
- [9] 曾友燕,王志红.美国家庭护理模式及其付费体系对我国老年家庭护理的启示[J].南方护理学报,2005,12(9):91-92.
- [10] 范育英,刘宇英,胡 雯,等.发展老年护理的必要性及重要性[J].中华现代护理学杂志,2005,2(2):122-124.
- [11] Amella E J. Presentation of Illness in Older Adults[J]. American Journal of Nursing,2004,104(10):40-51.
- [12] 魏太星,邱保国,吕维善.现代老年学[M].郑州:郑州大学出版社,2001:229-232.
- [13] 颜 君,尤黎明,刘 可.香港老年社区护理特点与启迪[J].护理学杂志,2005,20(21):63-65.
- [14] 李继坪.社区护理[M].北京:人民卫生出版社,2000:38.
- [15] 姜 宏,王志红.从发表文献看中国社区老年人健康促进[J].护理研究,2004,18(12):2155-2156.
- [16] Bodenheimer T, Lorig K, Holman H. Patient Self-management of Chronic Disease in Primary care[J]. The Journal of the American Medical Association,2002,288(19):2469-2475.
- [17] 刘雪琴,李 漓,Keela Herr.美国老年护理的发展经验对中国护理的启示[J].中华护理杂志,2005,40(12):950-952.
- [18] Wold J L, Williams A, Spencer L, et al. Teaching the Public Health Core Competency of Policy Development to Baccalaureate Student Nurses[J]. Family & Community Health,2004,27(4):308-315.
- [19] 李亚洁,张立颖,彭刚芝,等.广东省专科护士研究生课程班培训项目的启动[J].南方护理学报,2005,12(5):67-69.
- [20] Ford P, McCormack B. Future Directions for Gerontology:a Nursing Perspective[J]. Nurse Education Today, 2000, 20(5):389-394.

[本文编辑:方玉桂]



【短篇报道】

医院护理文化建设

丁 敏

(南通大学附属医院 护理部,江苏 南通 226001)

[关键词] 医院; 护理; 文化; 建设

医院护理文化是医院文化的重要组成部分,是护理组织在特定的护理环境下,逐渐形成的共同价值观、基本信念、行为准则。随着医疗卫生事业的发展,入世的挑战,营造医院护理文化氛围,提升护理服务文化的水准已成为各医院竞争的焦点。对此我院护理部也非常重视,采取分层建设、逐步深化的方法加强了医院护理文化建设,收到明显效果,现报道如下。

1 方法

1.1 加强表层文化建设,优化护理服务形象 护理队伍的形象反映了医院在社会的形象,礼仪是人的内在修养和外在素质的表现,护理部采用讲座、课堂演示的形式,对全院护理人员进行护士素质和礼仪规范训练,规范护理人员的行为举止、仪表、服饰、谈吐等方面所应遵守的具体要求,要求护士的服务形象必须满足不同患者需求,如面对老年患者恭敬谦让,面对女性患者谦和可亲;面对年轻患者动作轻快、利索;面对小患者像父母一般和蔼耐心^[1]。邀请党委书记及心理学教授讲护患沟通技巧,统一编写文明用语小册;通过组织读书会、演讲会、护理查房等形式提高护士的语言及非语言沟通交流能力。开展“温馨在岗位,满意在附院”及积极创建“文明示范岗”等活动,有效地提升护士的文化素质,优化护士服务形象。

1.2 强化中层文化建设,开展亲情式服务 将人本管理理念融入护理全过程,倡导护理软技能服务,开展“假如我是一个病人”活动,引导护士运用“移情”去换位思考,理解病人的行为,去体会病人心理、心理、社会、精神和文化各方面的需求,了解需求、理解需求、满足需求。倡导“六声、六主动、六在前”的主动服务宗旨,六声:病人来院有问候声、病人离开有告别声、体贴病人有关怀声、服务不周有致歉声、受到表扬有道谢声、为病人办事有回声;六主动:主动观察、主动沟通、主动介入、主动关爱、主动换位、主动奉献;六在前:帮助在患者求助之前,解答在患者咨询之前,服务在患者要求之前,沟通在患者治疗护理之前,巡视在患者打铃之前,质控在问题发生之前。

1.3 注重深层文化建设,打造护理专科品牌 护理文化建设必须注重提高护理人员的职业技能与职业素养,使护理文化建设的内在深度和外在形象融合。为此护理部把创建“学习型护理队伍”为基础,创建特色专科护理作为重点,以争创品牌服务意识为宗旨,进行总体规划,积极创造条件,采取派出进修、参加学习班、请专家讲座等形式构筑学习平台;鼓励在职护士坚持参加自学,不断充实,更新、拓宽知识面,开发群体智力,建立共同愿景,积聚团队智能优势^[2]。院品牌文化建设是医院深层文化的核心,护理部坚持以人为本,实行人性化管理为理念^[3],以提升护理质量为目标,根据各专科特点积极计划布置实施,着力创建品牌文化建设,打造专科护理特色。如手术室护士转变服务观念,优化工作流程,在原有手术配合专业分组基础上,再培养“特种兵”以适应高难度、新技术手术的开展;急诊护士强化训练急救技术,确保绿色通道畅通;产科积极开展新生儿抚触、游泳;派出普外科护士参加肠造口治疗师技术系统培训,并逐渐应用于临床实践等。

2 体会

几年来,创建医院护理文化,显著提高了护理人员的综合文化素养,融洽了护患关系,2005年度护理服务综合满意度达98%急诊科护理组2005年度被评为“全国巾帼示范岗”。血液科、ICU等护理单元均被评为省级、市级“巾帼示范岗”。另有多名护士被评为劳动模范、新长征突击手、先进个人等。通过先进科室、个人的典型事迹的示范效应,进一步提高护理人员的思想素质,激励护理人员热爱本职,弘扬正气,奋发向上。

[参 考 文 献]

- [1] 冠 辉.对医院文化建设思考[J].江苏卫生事业管理,2003,14(73):32.
- [2] 谭晓雪.提升护理文化,创建护理服务品牌[J].中国医院管理,2004,24(10):42.
- [3] 崔月英.论医院文化建设[J].中国医院管理,2004,24(6):24.