

【护理管理】

实施星级护士评选 提高护理质量

王 丽, 马梅峰, 程晋霜

(深圳市南山区蛇口联合医院 护理部, 广东 深圳 518067)

[摘要] 目的 通过星级护士的评选, 激励护士的工作热情, 促进护理质量的提高。方法 自2005年1月起开展星级护士评选, 通过发放调查问卷、进行环节考核等方式对护士进行评估, 每半年评选1次, 按护士为病人提供服务的几个方面评选优质服务星、工作质量星、护理安全星、理论水平星、技术能手星、辛苦星。最高取得“五星”。满意度是根据客户服务部自2004年1月起每月对每位住院病人和门诊输液病人进行病人满意率调查结果; 自2005年1月起以科室、护理部每月的差错登记为依据进行差错发生率统计; 技术水平以2005年1月和2005年7月全院技术操作竞赛静脉输液和心肺复苏按比例产生11名护士定星; 工作质量用来评价护士的实际工作能力及护理质量, 满分100分, 按科室20%护士产生。结果 截至2006年1月, 两个阶段共评选出五星级护士6名, 四星护士11名, 三星护士14名, 二星护士24名, 1星护士31名。通过星级护士评选, 护理人员的工作热情大为提高, 特别是在服务过程中服务态度明显提高, 满意率由2004年度的95.1%上升2005年度的98.9%, 提高3.8%; 差错发生率明显降低, 由2004年发生3起降低到2005年发生1起, 技术操作合格率由2004年度的90%提高到96%。结论 行之有效的星级护士评选能够提升护理队伍的整体素质, 促进护理质量的提高。

[关键词] 星级护士; 优质服务; 护理质量

[中图分类号] R47 **[文献标识码]** B **[文章编号]** 1008-9969(2006)08-0090-02

在医院管理改革中, 护理管理作为改革内容的一部分出现了新型的服务管理模式——星级护理服务管理^[1]。接受这一新的理念后, 分析和结合我院进行3项制度即人事制度、管理制度、分配制度改革的具体情况, 我院护理部于2005年1月起在全院临床护士中开展了星级护士的评选活动, 每半年评选1次, 无论评上五星或一星, 均佩星于胸前, 由病人监督和评选。现将方法总结报道如下。

1 考评对象

所有临床倒夜班的护士。全院共有护士172名, 其中正式护士72人, 聘用护士72人, 助理护士28人。

2 考评方法

2.1 考核时间 2005年1-12月。

2.2 评星标准 全院统一标准, 按护理部颁发标准评比。

2.2.1 优质服务星 此星主要体现护士自身形象和优质服务, 是对每一位护士的基本要求。其具体内容是: 行为规范、仪表端庄、语言文明、优质服务。为服务对象提供100%的满意服务。评价方法以院、科随机质控记录及每月病人问卷调查结果等方式进行, 并以通过医护问卷了解其服务优劣, 按科室20%护士产生。

2.2.2 工作质量星 主要评价护士的实际工作能力及护理质量, 也是专科质量水平的体现, 包括执行制度常规; 临床操作技能; 护理文书书写质量; 病区管理能力; 急救物品完好; 消毒隔离合格; 基础护理质量; 与病人宣教、沟通的效果等。通过院级理论考试, 包括: 护理制度、常规、应急预案、急救程序等掌握情况, 结合日常院科两级的检查结果; 从科室质量检查资料了解护理质控工作的落实情况; 通过健康教育量化评分标准来了解护士的沟通和解决问题的能力; 并通过护士长、护理组长、科室护士共同评价护士的综合工作能力。各项积分从高到低排序, 满分100分, 按科室20%护士产生。

2.2.3 护理安全星 凡半年无差错及缺陷发生者, 均可佩星。此星不限名额, 谁护理工作安全谁佩星。此项以科室、护理部每月的差错登记为依据。

2.2.4 理论水平星 代表护士的基础理论、新业务、新技术水平及护理论文的撰写、护理科研成果以及创造发明等。此项得星由护理部每半年组织1次全院性理论考试, 成绩优秀的20%护士可佩此星。或有国家正规杂志发表的论文, 或市级以上科研成果、创造发明者可佩此星。发表论文1篇佩星1年, 科研成果及创造发明可佩星2年。评选方法是从论文发表日起往后推算1年, 余类推。

2.2.5 技术能手星 每年组织2次护理技术操作比赛, 成绩优秀者可佩星。或参加院、区、市组织的技术比赛得奖者。

2.2.6 辛苦星 指从事辛苦工作的临床参与夜班护士, 或45岁以上仍在临床一线参与夜班护士。评选

[收稿日期] 2006-02-18

[作者简介] 王 丽(1961-), 女, 辽宁鞍山人, 大专学历, 主管护师, 护理部主任。

办法: 护理部每半年统计 1 次夜班数, 凡夜班数全年达到 95 个以上者或半年工作量(科室量化考核包括: 入院、出院、输液、肌注、导尿管等)在科室名列前茅的; 45 岁仍在临床一线上夜班, 而且工作出色者; 并且半年出勤率 100%。按科室 20% 护士产生。

2.3 奖励措施 在院周会上进行授星仪式, 发星级证书, 五星护士每月奖励 600 元, 四星护士每月奖励 400 元, 其他星无奖励。

3 效果

3.1 评选结果 通过以上标准, 截至 2005 年 12 月两个阶段在我院共评选出五星级护士 6 名, 四星护士 11 名, 三星护士 14 名, 二星护士 24 名, 一星护士 31 名。

3.2 差错发生率降低, 病人满意度提高 差错发生率明显降低由 2004 年度发生 3 起降低到 2005 年 1 起。病人满意率由 2004 年度的 95.1% 上升 2005 年度的 98.9%, 提高 3.8%, 特别是护士在主动服务、健康宣教和服务态度上病人满意率有大幅度增高, 真正做到了让病人安心、舒心、放心, 努力实施优质诚信服务, 使规范化服务转为病人意想不到的满意服务, 最大限度地方便了病人^[1]。2005 年上半年全院多数护士受到了病人多次点名表扬, 全年无病人投诉和因护理因素引起的纠纷。

3.3 护理人员护理理念发生转变 我院自开展星级护士评选以来, 护理人员的护理服务理念也发生了转变, 竞争意识明显加强, 为争创星级护士, 护理工作由以往的随叫随到逐步向主动服务转化, 护士在服务态度上更热情, 操作更谨慎, 与病人之间的沟通增加, 护患关系得到了前所未有的融洽。如: 护士在输液过程中, 能主动与患者沟通, 在输液前告知输液目的、药物的作用、输液注意事项等, 输液过程中

能做到勤巡视、勤问候, 打破了以前无声化操作的习惯。护理服务理念的转变, 推动了护理队伍的发展和建设, 护理质量得到提高^[2]。通过星级护士的评选, 护士在操作中更慎独、更规范, 并不断地加强学习, 使护士的专业技术水平有了进一步提高, 有效地促进了护理队伍整体素质的提高。一针见血成功率明显上升, 由未开展之前的 95% 上升为 99%, 技术操作合格率由 2004 年度的 90% 提高到 96%。

3.4 护士长的管理更深入、更全面 为了公平、公正地评选出星级护士, 护士长必须对护士进行服务态度、技术水平和服务质量 3 方面的量化考核, 在实际工作中充当挑刺者, 不断地发现缺点, 改正缺点, 使护理质量不断提高, 管理逐步走向完善。

4 体会

通过“星级护士评选”活动, 护士佩戴星级标志上岗, 在实施的过程中, 形成了一种人人学习星级护士, 个个争当星级护士的大好局面。她们勤学苦练基本功, 使其理论水平、操作技能、交流技巧等明显提高。在星级护士评选过程中, 护士长是关键, 在考核过程中一定要认真对待, 严格把关, 做到公开、公平、公正, 所有扣分都要量化、明朗化, 做到有理可依、有据可查, 否则不但起不到激励作用, 反而影响了科内团结, 影响护士的积极性。总之行之有效的星级护士评选确实能够提升护理队伍的整体素质, 促进护理质量的提高。

[参 考 文 献]

- [1] 潘绍山, 孙方敏, 黄始振. 现代护理管理学[M]. 北京: 科学技术文献出版社, 2001: 31.
- [2] 程 军, 李新华, 陈明敏. 转变护理服务理念的做法和体会[J]. 南方护理学报, 2005, 12(1): 78.

[本文编辑: 方玉桂]



《护理学报》编辑部全年接受邮购

《护理学报》(原名《南方护理学报》)学术信息丰富、新颖, 时效性强, 开辟“统计学系列讲座”是您解决科研难题的金钥匙; “研究生园地”、“论著”是您掌握护理科研信息的平台; 英文摘要是您提升专业英语水平的阶梯; “一对一”写作辅导是您提高论文中稿率的捷径。订阅本刊并参加学习、交纳学习管理费者可获继续教育学分; 1 周内回复论文初审结果, 录用稿 3 个月刊出; 基金课题论文、研究生课题论文免审稿费走快审通道, 优先刊用; 拟刊用稿件通过电话、E-mail 指导修改, 加快审稿流程; 会员投稿凭相关证明减免审稿费 10 元。

编辑部全年接受邮购, 尚未订阅的个人或集体可直接汇款到编辑部补订学报。会员、集体或团体到编辑部订阅有优惠, 具体事宜请来电联系, 定价: 7 元/册, 84 元/年, 地址: 广州市广州大道北 1838 号护理学报编辑部, 邮编: 510515。