

【护理管理】

充分利用“护理之星”评选信息持续改进服务质量

童 奥^a, 袁 群^a, 孙孝芹^b, 乔爱珍^c, 董淑华^b, 赵 娜^a

(中国人民解放军空军总医院 a.内分泌科; b.护理部; c.血液科, 北京 100036)

[摘 要] 每个月由病人投票评选病区的“护理之星”,通过分析选票得到的信息是:(1)护士下病房的时间少于实习护士;(2)大部分护士的名字不被病人所知;(3)低年资护士评上“护理之星”的难度更大;(4)每次评选完毕后护士们有个懈怠期;(5)病人参与评选的意识不断增强等。将此信息及时反馈给护士们,引导和要求大家在工作中不断调整服务细节,人人争当“护理之星”,从而密切了护患关系,病人的满意度由91%上升至98%~99%,使得评选活动达到了预期的目的。

[关键词] 评选; 护理之星; 信息; 服务质量

[中图分类号] R192.6; R472 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1008-9969(2006)06-0077-03

Constant Development of Service Quality by Using Election Information of "Nurse Star"

TONG Ao^a, YUAN Qun^a, SUN Xiao-qin^b, QIAO Ai-zhen^c, DONG Shu-hua^b, ZHAO Na^a

(a. Dept. of Endocrinology; b. Dept. of Nursing Administration; c. Dept. of Hematology,
the General Hospital of the Air Forces of PLA, Beijing 100036, China)

Abstract: Monthly "Nurse Stars" were elected by patient's voting. Though votes collected the information was concluded as follows: Fewer nurses circulated the wards than student nurses. The names of most nurses were unknown to patients. It was more difficult for the young nurses to be elected as "Nurse Star". There was a relaxation period after each election. The awareness of patients to take part in the election was escalating. The information was returned to nurses to instruct them to adjust their service constantly so that every body strived to be elected as "Nursing Star". As a result, the nurse-patient relation was intimately intensified. The comfort degree of patients was raised from 91% to 98%~99% so that the election activity amounted to expected target.

Key words: election; nurse star; information; service quality

随着医学模式的转变、国家医疗体制的改革及大众对健康要求的提高,医院正面临日益激烈的竞争。人们对服务质量的期望值越来越高,追求服务质量、重视病人满意度现已成为医疗机构价值取向的重要内涵。从2004年10月-2006年2月,内分泌科病区开展了由病人投票评选“护理之星”的活动,强调病人是护理服务的主题,重视收集病人的反映,使护士更加明确护理服务质量应达到的标准^[1],强化护士的服务意识,提高病人对护理工作的满意度。现将利用“护理之星”评选信息,持续改进服务质量的方法及效果报道如下。

1 一般资料

本科为内分泌科,共有护士12名,年龄21~44岁,平均29岁;主管护师2名,护师3名,护士7名;本科学历1名,大专学历8名,中专学历3名。床位34张,其中70%以上为糖尿病足病人,糖尿病史在5年以上,住过多家医院,善于横向比较服务质量。糖尿病足的治疗费用较大,病人容易产生急躁情绪,有时甚至迁怒于护士。糖尿病足治疗难度较大,病人往往住院时间长,熟悉和了解护士。因此,想让病人对

我科的服务满意,就必须给病人话语权。

2 方法

2.1 评选“护理之星”方法 每月月末组织病人集中投票1次,每次选出“护理之星”2名。将选举权完全交给病人,无论住院时间长短都有投票权。自愿弃权者不可勉强。护士长作为评选的具体操作者不列入候选人,其余每名护士都是候选人。评选结果在次日全科的早交班上宣布,科室设光荣榜。科室给予每名“护理之星”一定的奖金,宣布后马上兑现。

2.2 评选的标准 考虑到本科多为老年糖尿病病人,评选标准若制定得太多、太复杂,会让病人觉得投票是一个负担,不容易抓住重点,最后评选的结果偏差较大。因此,以病人直接感受到的服务态度和技术操作水平作为评选标准,选票的设计简明扼要,充分考虑可操作性和可重复性。见表1。

表1 护理之星评选表

请在您认为服务态度最好、操作水平最高的护士姓名上打“ ”,每张表只可选2名护士。谢谢您的合作!	
姓名	打“ ”处
张 X X	
刘 X X	
.....	

[收稿日期] 2006-03-16

[作者简介] 童 奥(1962-),女,湖北黄冈人,本科学历,主管护师,护士长。

3 利用评选信息,持续改进服务质量

3.1 第1次评选得到的信息 护士下病房的时间少于实习护士。因为发完选票后有几位病人问:“怎么选票上无刘XX、金XX的名字?”这两人均均为实习学员,她们的操作水平并不高,得到病人认可的是热情的服务和勤下病房。有些护士则是能不进病房就尽量不进,能支使学员时尽量支使学员。这次问题的暴露使护士们受到了震动并看到了差距,以后下病房做健康教育的主动性增强了,巡视病房的次数明显增多。

3.2 第2次评选得到的信息 大部分护士的名字不被病人所知。分析原因有两方面:一是病人方面,虽然住院时间长,护士也有胸牌,但因年龄及疾病的原因,视力普遍不太好,加上护士们表现平平,因此病人并未刻意去记护士的名字;二是护士方面,普遍认为对病人再好领导也不知道,在奖励上也无体现,对病人一般过得去、不发生纠纷就行,病人记不住名字更好,省得告状。没有动力就没有积极性,工作积极性是主观因素,具有很强的弹性。有研究表明,一般人员发挥20%~30%的能力便可保持职位及薪酬,而当有激励因素存在时,他们便可发挥80%~90%的能力^[2]。我科将“护理之星”的评选作为一种激励手段,要求护士们争取得更多的票数。护士长在评选后的小结会上指出:想让病人选你,最起码你得让病人知道你的名字,每个班次接班后的第1次巡视病房是介绍自己的好时机,可以说:“大家好!我是刘芳,今天晚上(中午、上午)我值班,有事情尽管说,我会经常来病房。”若有些病人已熟知你的名字可不必重复介绍,但应告知自己是值班者。经过反复引导,护士们都能利用适当机会大方、自然地介绍自己。

3.3 3个月后总结 对前3个月的评选结果进行总结,发现“护理之星”被3名老护士包了,年轻护士有些泄气。此时,管理者一方面大力表扬被评选上的老护士,另一方面,帮助年轻护士找差距,仔细分析老同志的优势:(1)输液时一针见血率高,容易得到病人认可。因为本科病人住院期间几乎每天输液,这项操作牵涉到病人的切身利益。因此,年轻同志必须加快向老同志学技术的步伐,多练、多揣摩,尽快提高一针见血率。(2)老同志在与病人的交流中比较老练。她们利用扫床、治疗、巡视病房等机会,自然而然地为病人作些健康教育或聊些家常,拉近护患距离。榜样就在身边,经过点拨,年轻护士在工作中经常观察老同志是如何下病房的,注意学习老同志的沟通技巧和穿刺技术,很快就有年轻护士跨入“护理之星”的行列。

3.4 评选进行半年时,一个现象引起了管理者的重视 由于每月的评选都安排在月末,护士们自觉或不自觉

地在前半个月表现得松懈些,在后半个月的表现更努力,如耐心回答病人或家属提问,勤巡视病房。为了让护士们每一天的服务都是用心的,将优质的服务当作一种习惯,管理者在当月的下旬突击搞了1次评选,并在次日的护理会上宣布以后的评选时间是随机的,也许是月初、月中或月末,可能1个月内2次投票,根据2次的平均票数选出当月的“护理之星”。

3.5 评选进行8个月时病人重视选票 以前发选票时有的病人因做检查或临时外出不在病房,一般均忽略了而不补投选票。但现在有些病人回病房后主动要补投选票,而且很关注评选的结果。说明护理工作得到了病人的认可,证明服务好每一位病人的重要性。管理者及时将这个信息传达给每位护士,使她们对服务质量的重要性有了进一步的认识。

4 体会

4.1 评选“护理之星”提高了病人的满意度 由于领导的高度重视、大力支持及严格兑现奖金使评比活动顺利开展。每月对评选结果进行讲评,多次评上者重点表扬,首次当选者表示祝贺。公开每名护士的票数,同时作出客观的评价,评价结果无论好坏,对护士们的行为都有强化作用。护士的工作基本上都是面对病人,而不是仅仅做给领导看,因此,让病人满意是最重要的,也是最实在的。在护理部每季度组织的“病人对护理工作满意度调查问卷”中,内分泌科的满意度由往年的91%上升至目前的98%~99%;在医院每季度开展的“医德医风流动杯”评选活动中,内分泌科曾经多年未获此殊荣,开展“护理之星”评比后夺得“医德医风流动杯”2次。

4.2 评选“护理之星”激励护士努力进取 在评比活动中,管理者不断接受来自各方面的信息。重视对信息的采集、分析、传递、处理及加工作用,将信息作为一种经常性的动力,促进组织中形成你追我赶、竞争向上的有活力的氛围^[3]。竞争可造成一种压力,激励人们克服惰性、努力进取。评选活动一旦建立在公平、公正的原则基础上,不在票数上进行人为调控,就能真正调动大家的积极性。在目前医疗体制急剧变革的时期,病人的自我保护意识不断增强,医疗市场的竞争日益激烈。医院赖以生存的前提除了医疗技术水平外,护理服务质量也占了很大比例。21世纪是一个服务的年代,服务质量也成了医院的核心竞争力^[4],当病人记住某位护士的好,也就记住了这个科室的好,同时记住了这家医院的好。评选“护理之星”激励护士对病人增加些亲情成分,加强人性化服务。让病人记住护士的名字很有必要,在亲切、友

好的称呼下, 护士更加热情、更加耐心地服务于病人, 护患关系进入了良性循环, 取得了双赢。

[参 考 文 献]

[1] 梁志金, 龙秀红. “顾客满意”经营理念在护理服务中的应用[J]. 南方护理学报, 2005, 12(2): 78-79.

- [2] 中国人民解放军总后勤部卫生部. 医院护理管理培训教材[M]. 北京: 解放军出版社, 2001: 9-11.
- [3] 张培君. 现代护理管理学[M]. 北京: 北京医科大学出版社, 2000: 4-6.
- [4] 宋海燕, 杨桂芹. 引入服务人员五项修炼提高护理服务质量的尝试[J]. 南方护理学报, 2005, 12(12): 78-80.

[本文编辑: 杨玩华]



【短篇报道】

手术室专科无菌物品专人管理的体会

李翠媚, 彭金来, 丁爱玲, 张秦华, 许小菊
(广东省人民医院 手术室, 广东 广州 510080)

[关键词] 手术室; 无菌物品; 专科专人管理

近几年, 随着医学技术和外科学的快速发展, 外科手术新项目大量开展, 无菌物品的种类和用量大幅攀升, 加大了手术室无菌物品的管理难度。我科于 2002 年 6 月开始改革, 开展手术室专科无菌物品专人管理。现介绍如下。

1 一般资料

我院是一所集医疗、教学、科研于一体的大型综合医院, 有病床 2 000 多张, 年手术量达 13 000 余例。手术室设有 3 个手术区域, 共 21 个洁净手术间。有 1 个总无菌库房; 5 个无菌物品间。每个区域配 1-2 个无菌物品间。手术室承担着全院 15 个科室的择期手术和急诊手术。

2 专科无菌物品专人管理

2.1 专科管理 (1) 无菌物品分为 3 类管理: 低值无菌物品, 属于一般常用无菌物品, 价格 < 300 元, 包括丝线、手套、静脉留置针; 中值无菌物品, 价格 300 元, 如生物蛋白胶、膨胀海绵、前列腺穿刺针; 高值贵重无菌物品, 价格 1 000 元, 如各种吻合器、结扎束、腔静脉过滤器、等离子电极等。(2) 专科划分管理: 设 7 个专科小组, 普通外科、胸外、脑外、骨科整形烧伤、五官口腔、泌尿外科、妇产科。设专科组长 1 名, 专科组长的任职条件: 熟悉专科手术的发展特点及趋势, 能高质量胜任手术配合, 具有高度的责任心和工作态度^[1]。专科组长的职责: 在护士长的直接领导下进行工作, 协助护士长进行 2 级管理, 手术无菌用物由各专科组长负责管理。(3) 无菌物品的计划和领取: 各专科组长根据手术量和专科手术的特点做好无菌物品的领购计划。专科常用无菌物品常备一定基数。贵重物品根据手术需要领取, 并有严格的申领程序: 由手术主刀医生向设备科提出申请 设备科公开招标 中标建立供需关系 术前医生开手术通知单 专科组长填写领物单领取 设备科送货到手术室 专科组长核对签单保存无菌物品 术日交参加手术的洗手护士或巡回护士。(4) 无菌物品专柜保存、规范设置、五常法管理: 各专科所用无菌物品均设有保存专柜^[2]。柜内物品按种类、规格、型号及灭菌有效期进行分类放置, 要求有明确标识(标签)。设登记本, 详细记录使用日期、房间号、物品名称、取物人姓名、仪器使用情况, 使用医生护士签名、还物人签名。按五常法进行管理。(5) 贵重无菌物品的查对、统计: 贵重无菌物品凭处方使用, 将产品标签贴在处方上。术后由专科组长检查当天的处方, 核对手术用

物, 特别是贵重物品的数量、价格等, 防止错漏。

2.2 固定专人管理 (1) 手术室常用普通无菌物品由各专科组无菌物品专管员兼职管理; (2) 领回的无菌物品经无菌物品专管员核对名称、型号、数量, 核对正确无误后再存入库房; (3) 无菌物品专管员每月第 2 周的周一对库房无菌物品的有效期、规格、灭菌消毒等情况进行检查, 根据库存情况制订请领计划; (4) 每天由 1 名卫生员协助专管人员将库房的无菌物品补充到各手术区的无菌敷料间; (5) 手术间内的无菌物品每天由该手术间的巡回护士负责检查和补充。

3 专科专人管理无菌物品的优点

3.1 将工作化整为零, 责任分解下放 专科专管, 专业性强, 信息反馈及时, 充分发挥专科人员熟悉专科业务的优势, 各专科只管理本专科内的无菌物品, 所以无菌物品的种类、数量和总库存量都明显减少, 大大降低了管理难度。

3.2 节约了人力资源 无菌物品改为专科管理、兼职管理后, 免设总务护士专管人员, 节约了人力资源。

3.3 提高了管理效率和工作效率 专科管理加强了手术室护士工作责任心, 有效改善了无菌物品的错漏发生率。2005 年与 2003 年相比, 库存量明显减少, 减少了 31.25%; 未发生重大差错、丢失和浪费现象。专科手术由手术专科医生与专科护士直接沟通, 保证用物以最快的速度到位使用。由于提供用物准确及时、配合默契, 所以提高了工作效率。医生对手术室的满意度由 2002 年的 84.5% 提高到 2004 年的 95.5%。

3.4 无菌物品的管理更科学、更合理 随着科技的不断进步, 新型无菌材料的种类和应用范围越来越广泛, 及时将无菌物品管理由统管改为专管, 体现了管理的科学性。护理管理的核心是质量管理^[3]。专科管理有利于保证物品的齐备和合理应用, 培养了手术室护士的管理能力, 加强了她们工作的责任心, 提高了护理质量。

[参 考 文 献]

- [1] 钟爱玲, 戴红霞, 练雪萍. 手术室骨科护理专家与专科护士的设置及培训[J]. 护士进修杂志, 2005, 20(6): 519-520.
- [2] 魏 革, 刘苏君. 手术室护理学[M]. 北京: 人民军医出版社, 2001: 90.
- [3] 陈维英. 基础护理学[M]. 南京: 江苏科学技术出版社, 1997: 232.