

院长寄语

马高祥

2013年5月10日



在护士节之际，绍兴县卫生局党组书记、局长翁桂珍在马高祥院长、祝志梅副院长等陪同下慰问一线护士。

“爱”的事业

“爱在左，同情在右，走在生命路的两旁，随时撒种，随时开花，将这一径长途，点缀得香花烂漫，使穿枝拂叶的行人，踏着荆棘，不觉得疼痛，有泪可落，却不是悲凉。”

冰心老人在《赠葛洛》中的这段话是对护理工作最好的诠释，护理是一项“爱”的事业。

且不说护理事业的开创者南丁格尔在克里米亚战争中，使英国战地伤员高达42%死亡率下降到2.2%的“大爱”，说一说我们日夜穿梭在其中，平凡得几乎让我们自己都忽略的日常工作吧。

每个生命的诞生都是幸福的，它成就了完美的家庭。当我们的助产士双手把新生的宝宝安全地放在产妇枕边，看着新妈妈眼睛

里不能自抑的幸福的眼泪时，相信我们心中涌动的是爱。当产后病房的护士手把手的教会初为人母的产妇喂奶、换尿布、抚触婴儿时，无论护士的资历深浅、技能拙巧，相信我们双手传递的是爱。

人生旅途中既有香花烂漫，也有从生的荆棘。肿瘤内科的护士姐妹们每天向疾病缠身、生命垂危的患者奉献着自己的真情、友爱和温暖，让每个临终的病人走得有尊严，让人生长途的最后一站犹如夕阳的余晖、杯底的美酒，有爱相伴，不觉悲凉。

有人说人生的幸福若有十分，其中七分是在给予中获得的。人的一生中，无论生老病死都离不开护士的陪伴，我们若予人玫瑰，手中便会常余久久不散的芳香。

护理是“爱”的事业，需要“心”的付

出。热心、精心、细心、耐心，责任心、同情心、公益心……。有的护士姐妹有时也会抱怨我们的渺小、弱势，抱怨我们的付出与社会的认同度不相等，殊不知最强大的力量并不在他处，而在我们的内心。如果我们从心底认同自己的职业，看到自己用爱和服务在生命路两旁的美，纵然是身体疲惫却不乏心灵的滋养。同时我们积极乐观、真善美的形象一定会得到社会大众更多的认同。

“余谨以至诚，于上帝及会众面前宣誓：终身纯洁，忠贞职守，尽力提高护理之标准；勿为有损之事，勿取服或故用有害之药；慎守病人家务及秘密，竭诚协助医生之诊治，务谋病者之福利。”

让我们谨记南丁格尔誓言。
(祝志梅)

科学化提升护理品质 人性化凝聚团队合力

过去一年对我院护理线来讲是非常重要的，随后特殊科室也全面铺开。开展优质护理百日竞赛活动。在年底的市级护理质控大会上，我院扎实有效地推进优质护理工作得到上级领导肯定，并向全市同行介绍开展经验。我院全年优质护理优胜科室为12东、8东、4东、11东病区。一份付出，一份收获，住院病人满意度从93.3%提高到95.8%。出院病人满意度92%。年底，我院我院心内科病区获得省首批优质护理示范病房的荣誉。

一、扎实推进优质护理工作，病人满意度有明显提升

我院23个病区全面推广优质护理工作，随后特殊科室也全面铺开。开展优质护理百日竞赛活动。在年底的市级护理质控大会上，我院扎实有效地推进优质护理工作得到上级领导肯定，并向全市同行介绍开展经验。我院全年优质护理优胜科室为12东、8东、4东、11东病区。一份付出，一份收获，住院病人满意度从93.3%提高到95.8%。出院病人满意度92%。年底，我院我院心内科病区获得省首批优质护理示范病房的荣誉。

二、创新护理质控模式，护理质量内涵有新提升

针对去年质量控制中存在的问题和不足，调整方法，倡导求真务实工作态度，每月由专科小组业务指导和护理部质量控制相结合，督查指导住院病人的护理情况，并加大了督查的深度和广度，尤其是急救相关质量，采用临床案例在床边考核应急处理流程的形式给临床的护士以实实在在的指导。经过大家共同努力，我院临床护理质量有明显提升。

1、护理质控与教学紧密结合，切实发挥了培训实效。

一年来，从护士长到普通护士，培训质控联合意识有明显提高。尤其是在护士临床应急能力上结合案例，床边模拟病情

变化随机考核应铃护士，并当面点评，收到了较好的效果。

2、注重制度修订和流程再造，指导性地进行全院质控。

以主题月的形式，护理部、科室上下联动，每二月选几项制度的落实和持续改进。已梳理的重点制度有导管安全管理制度、护理查对制度、身份识别制度、输血制度、危重病人交接制度、重点药物制度、交接班制度，对制度执行中存在的问题进行了持续质量改进。与科室的联动，切实保障了整改的实效。

3、利用多种管理手段，持续质量改进。

调整不良事件的处理方式，把重点从惩罚转到分析原因整改上来。鼓励非惩罚式不良事件上报，营造人人参与不良事件上报的氛围，普通护士可通过内网、外网邮件、护理QQ群等多种形式上报，制约科室隐瞒不报现象。重点进行不良事件的原因分析和整改，以及流程的再造和制度的修订，并把每月分析资料挂院内网共享。2012年上报护理不良事件和风险管理56例。第一、二季度进行持续质量改进评比，科室共结题30项，品管圈项目3项。

三、深化护士分层培训，分级管理工作开创新局面

2012年是我院护理教学工作重点，尝试对全院护士进行N0-N4分级，并进行分层培训和考核，取得了较好成绩。全年低年资护士三基考试合格率84%，全院护士操作抽考合格率94.3%。全年共组织各

层级课程院级课程达88次，操作培训42次，全院护士均完成常用操作技能10多项培训，并按层级需要对全院近100位护士进行了晋级验收。三年内护士在急诊、ICU、新生儿轮训完成80人次，切实提高护士应急能力。护理新技术新项目10项通过学术委员会的审批开展。外出学习进修人次达50%。二级杂志发表论文数翻了三番。举办市级继续3项一项课题获县二等级。最近护理部已申请获得卫生厅A类项目，科研工作开创了新局面。

四、组织丰富多彩的活动，团队建设取得新进展

成立同事支持组织，护理创建小组，提升护士归属感。在护士入职第一年、孕产期和睡眠不佳和发生应激事件的护士进行同事间心理开导和帮助，缓解护士压力，提高护士的归属感。共结新老护士对子32对，组织集体活动两次。

当然在取得成绩的同时，我们也清醒地看到存在的问题和差距。结合等级医院复评，尚需做好以下工作。

一、加强护理管理队伍建设，倡导循证管理氛围。

1、提高护士长管理能力，护士长每年100%参加护理管理培训，做到更新理念以科学方法管理科室。

2、运行好压疮、输液、糖尿病专科小组，开创危重症专科小组工作局面。筹备成立以疼痛专科护理小组。

二、优化护理人力资源，努力提高人员使用效益。

简讯

- 1、2013.5 神经外科护士长徐苏芹获绍兴市先进护士。
- 2、2013.4 陈金芳主持《护士分级管理与职业认同度相关性研究》课题列入2013年省卫生适宜技术成果转化计划(A类)，是我院护理获得的首项省卫生厅项目。
- 3、2013.4 全院护士长完成浙二管理培训。
- 4、2013.3 徐苏芹主持课题《五常法区域性管理在神经外科病区的应用》获县科技成果二等奖。
- 5、2013.1 组织连续五年举办护理线教学公开课比赛，提升护理教师教学水平。
- 6、2013.1 成立护理创意小组，激发护士创造力。
- 7、2013.1 22名新护士参加情景模拟式考核定科。
- 8、2012.12 我院省级孕产妇健康教育学校创建工作通过市级评估。

- 9、2012.11 组织以“关爱患者从细节做起 关心同事从尊重开始”为主题的百日优质护理竞赛活动。
- 10、2012.11 我院6名护士获急诊、ICU等科室专科护士资格。
- 11、2012.10 我院心内科被评为全省第一批优质护理示范病区
- 12、2012.9 我院举办护理市级继教《静脉输液并发症预防研讨班》
- 13、2012.8 我院护理部组织首次实施护士能级管理后晋级验收，有97名护士申请晋级，通过率为87%。
- 14、2012.8 我院护理部成立绍兴市首家同事支持组织。在新护士第一年、孕产期、睡眠不佳时期给予同事间的心理支持。
- 15、2012.7 我院召开2012年优质护理服务工作推进会，在全院23个病区 and 特殊科室全面实施优质护理工作。

深化护士分级管理，明确岗位设置和职责，推行岗位管理。完善绩效考核制度，提高护士满意度，保持队伍稳定。

三、扎实推进优质护理工作，深化优质护理内涵。

根据医院优质护理推进方案，细化、量化科室优质护理目标和落实措施。创建服务百分百满意科室，评选优质护理岗位能手活动。定期听取患者和医护人员等多方面意见和建议，持续提升服务品质。

四、持续改进质量管理，努力提高临床护理质量。

1、制定全院护理质量管理计划。①护理部制定全年护理线考核目标，各科室根据自身情况制定科室目标，层层落实。基础护理、危重病人护理等质量的不符合率控制在10%以内。压疮跌倒以2012年为参照值。尤其是压疮，重点放在、评估、预防和控制非预期院内压疮上。完善19项质控表单，全部实现电子化，从科室到护理部建立质量监控数据库，让科室护士、护士长到护理部对科室薄弱环节、质量薄弱之处一目了然，并对质控中不达标项目进行针对性持续质量改进。

②护理部注重和其他职能科室合作进行持续质量改进。与医务科、药剂科合作改进住院病人总量药规范发放，与总务科合作对夜间病房管理质量进行提升，与耗材办合作对使用的各种耗材进行小环节设计和改进等。将进一步重视病房巡视质量，提高护士观察病情预警能力。

五、提高护理信息化程度，提升护士工作效率和专业度。

医院已着手引进护理核对信息化设备，以后挂针发药时只要扫描腕带和药物条码，就会自动提醒是否身份核对正确。以信息化来保障病人安全。当然，一方面是越来越提升的信息化程度，另一方面，更需护士观察病情的深入和专业。

六、完善护士能级培养方案，提高培训实效。

完善护士N级考核制度，优化考核晋级。对新护士采用岗前封闭培训，培训率达100%。新护士采用一年一大科的轮转制度，三年后结合个人专科发展意愿定科。三年内护士采用床边综合能力提高管床能力。选派产科、内分泌科专科护士培养各一名。提高护士论文撰写和科研能力，N3级以上护士需每年有文章在院内杂志刊登，省级以上杂志发表每科一篇以上，科研二项，并将举办市级继续教育一项。

七、深化医院文化建设，提高团队凝聚力。

推进同事支持组织的运行。在护理管理队伍中提倡服务的人性化理念，从而带动和提高全员的主动服务意识。院报、内网推出护理团队宣传专栏，提升护理团队形象，树立护理品牌意识。

(陈金芳)