**作者：杨慧珍，女，副主任护师，护理部主任，大专学历，从事护理管理工作。电话： 13993929715，QQ邮箱：**[**1127594414@qq.com**](mailto:1127594414@qq.com)**，邮编 746000。**

**关于在县级中医院开展优质护理服务评比活动的总结报告**

**陇南市武都区中医院 杨慧珍**

〔摘 要〕通过对基层中医院开展优质护理服务评比活动的总结报告，对在基层医院积极开展优质护理服务取得的成效进行了全面的总结，并对存在的不足提出了有针对性的改进措施。

〔关键词〕优质护理 评比活动 总结报告

为贯彻卫生部关于优质护理“示范工程”的总体部署及《关于推进优质护理服务的工作方案》要求，转变我院护理人员的服务理念，增强主动服务意识，进一步规范各项护理工作，推动我院优质护理服务病房建设。结合医院实际，我院护理部于2015年5月20至8月30日在病区开展了优质护理服务百日评比活动，经过全体护理人员同心同德、辛勤努力，取得了圆满成功。现将评比活动情况总结报告如下：

1.方法

1.1医院高度重视，扎实做好战前准备

医院把优质护理服务病房建设作为我院“抓服务、树形象”的重要契机和突破口，成立了由主管院长任组长的优质护理活动领导小组，制定下发了陇南市中医医院《2015年优质护理服务工作方案》。护理部积极响应，做好战前准备，首先分二批派病区的全体护士长到省级三甲医院参观学习优质护理服务病房建设；派各科室的护理骨干分批到省级中医院参加中医技能的系统培训学习。同时，多次去兄弟医院参观学习，彻底转变服务理念，领会优质护理工作内涵，掌握中医护理技能操作，为优质护理服务在我院的开展奠定了基础。其次，重点加强了院内培训，遵照《中医医院中医护理工作指南》要求，组织全院护理人员进行中医技能操作培训，并将技术操作与人文关怀、护理礼仪相结合。经过两个月的培训和护理人员的扎实苦练，病区全体护理人员熟练掌握了拔罐、刮痧、火龙疗法、蜡疗等中医护理操作技术，形成一种比、学、赶、帮的氛围，有效推动了优质护理服务工作的开展。同时，以“5.12”国际护士节为契机，举办了中医护理技能操作表演和护士职业礼仪表演，进一步规范了中医操作和护士职业礼仪，展示了我院护士精湛的中医操作技能和传统的中医文化及护士良好的精神风貌；极大的激发了全体护理人员热爱中医事业、做好优质护理服务的热情和信心。

1.1、评比活动的主要内容和做法

评比活动紧紧围绕“服务”和“绩效”二条主线，以日常护理工作为基础，患者满意度为重点，优质护理人性化服务为亮点。分三个阶段进行：

**第一阶段：** 2015年5月20—6月10日，为宣传动员阶段，首先对全体护士长及护士进行宣传动员，通过召开护士长及全院护士动员培训大会，让全体护理人员认识到开展优质护理服务评比活动的重要性和必要性，同时，医院大力支持，以红头文件形式向全院下发了《推动优质护理服务评比活动方案》，广泛动员，赢得科主任、医生及相关人员的大力支持与配合；护理部结合医院实际，制定并下发了开展优质护理服务的各项检查标准和流程，使各项工作有章可循。各科积极组织护理人员学习培训优质护理服务的相关标准。营造了浓厚的创优氛围。

**第二阶段**：2015年6月11日-7月30日，为自查准备阶段。各科室对照评优的各项考核标准，完善各项制度和工作流程，积极开展中医技能操作和优质护理服务，并进行自查自纠，结合本科实际创造性的开展工作，积极开展人性化温馨护理服务。由护士长组成的八个护理质控小组按分工对各项工作分别进行专项检查。护士长每日夜查房从6月1日开始纳入考评成绩。

**第三阶段**：2015 年8月1日-8月30日，为优质护理服务考核评选

阶段。在各质控小组考评的基础上，由病区全体护士长组成的优质护理考评小组及由主管院长牵头的优质护理考评行政组分二次对各科优质护理服务开展情况进行全面考核打分；病人满意度调查每月一次，共进行了二次；同时进行了医生对护理工作的满意度调查；评比活动结束前由医院对全院住院患者进行了满意度调查，对开展优质护理服务评比活动在广大患者中产生的效果进行了一次全面的了解。

考核评比计分的方法采取百分制。护理综合服务占70%，绩效考核占30%。护理综合服务中包括护理质控检查占20分，护士长每日夜查房占10分，病人满意度调查占30分；医生满意度调查占5分，规范着装及文明用语占5分，优质护理服务开展占30分（其中护士长组占15分，行政组占15分）。绩效考核以财务科提供的6-8月护理直接收费中的床费、注射费、护理费等护理收入为标准，按30分比例计算最后统计入优质护理服务的总得分。

加减分：加减分以“方案”中规定的标准为依据，各科都进行了相应的加分。骨科因护士上班吃早点事件，在全院通报，并且发生在开展优质护理服务的活动中，故在护理综合分中直接扣2分。

2.取得的成效

2.1.基本实现了责任制整体护理，护士责任感明显增强.

通过改革护理模式，使临床一线护士承担起全面、全程负责病人的责任，促使责任护士必须更加细致、全面地掌握病人病情、护理要点，提高了护士的责任心和主动服务意识。真正实现护理工作“贴近病人、贴近临床、贴近社会”的活动目标。

2.2.各项护理工作更加规范标准、科学高效.

通过建立健全优质护理服务各项标准及流程，进一步规范了各项护理操作和护士行为，提高了护理工作效率。护士能自觉学习专科相关理论知识，主动给予专业的健康指导、心理疏导、康复护理，丰富了护理专业的内涵，促进了护士自我价值的实现和专科水平的发展。

2.3.规范了病房管理，加强了基础护理的落实。病房环境和病人的床单元明显整洁；晨间护理质量明显加强；落实了“三短”“六洁”；规范了输液卡和床头牌的应用；加强了病人的巡视，提高了分级护理质量。

2.4突出中医特色，丰富优质护理服务内涵

通过开展优质护理服务活动，营造了学习中医护理技术和开展中医护理技术操作的浓厚氛围。各个病区根据专科特色为患者提供中医特色服务。骨科、内科开展了“药包温灸”；妇产科开展了“药包热敷”和“子宫按摩”；眼科开展了耳穴压丸和眼部中药熏洗……。各科室均能开展2项以上中医护理技术项目；病区全体护士均熟练掌握了“拔罐”和“刮痧”等中医适宜护理技术；针灸院开展中医操作十余项。突出了中医特色护理，使护理工作锦上添花。

2.5树立“以人为本”的理念，营造人性化温馨护理服务

随着我院优质护理服务的逐步推开，患者感受到的护理服务越来越好、越来越多样化。各病区为病人提供了夏凉被、热水瓶；有了各具特色的温馨服务提示、便民服务箱、针线盒、报刊栏；为新入院病人提供了第一壶开水。针灸院冬病夏治为病人准备了清热解暑的爱心茶和绿豆粥，针灸优势病种科冬至为病人准备了热腾腾的饺子。儿科护士与患儿一起欢度六一儿童节，并精心制作了通俗易懂、备受家长欢迎的健康教育片“小儿洗澡和喂养法”在门诊输液大厅的视频上定期播放；内科护士为糖尿病病人进行了糖尿病专题讲座，准备了糖尿病饮食模具进行了通俗易懂的健康教育；外科护士为百岁老人过生日；眼科护士为门诊病人准备了“爱心热水瓶”和纸杯，随时为门诊病人提供开水，利用爱眼日进行眼病义诊活动；妇产科为方便产妇免费提供了红糖水和卫生纸；消化科为出院病人制作了爱心卡，向病人征求意见，并实行了护士站前移；心脑血管科在病房摆放了花卉，为病人准备了雨伞和象棋……。这些举措充分体现了护士充满爱心、细心、周到的人性化服务。现在到中医院各病区，随处可看到护士的温馨服务，到处可听到病人的赞扬声。

2.6病人满意度明显提高，护患关系进一步和谐

通过开展优质护理服务活动，护士真正做到了围着病人转、主动巡视、主动沟通；做到了病人询问有应声、护理操作有解释声、住院期间有宣教声、服务不足有抱歉声。以优良的服务态度，精湛娴熟的护理技术，专业的健康宣教为病人提供优质高效的护理服务，病人的满意度从86%提升到99.6%。收到患者表扬信10余封。这种和谐的护患关系也使护士的精神面貌发生了变化，她们得到了病人的认可，找到了自己的专业价值，同时通过绩效考核，促进了护士岗位管理和绩效管理，调动了广大护士的工作积极性和创造性。达到了“病人满意、社会满意、护士满意”的预定目标。

**3.**评比得分及排名

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 科室 | 儿科 | 内科 | 心内科 | 妇产科 | 外科 | 骨科 | 消化科 | 眼科 |
| 得分 | 97.21 | 94.25 | 90.31 | 90.03 | 87.00 | 84.06 | 83.31 | 83.12 |
| 排名 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |

4.存在的问题和不足

通过评比活动，大家深刻体会到，开展优质护理服务，举步维艰，存在着很多困难和不足：

4.1.护理队伍年轻化，学历层次低，基础太差，专业知识掌握不足，缺乏与患者沟通的基本技巧和进行健康宣教的相关知识，影响护理质量的提高，给护理管理增加了难度。

4.2.护士人员配备偏少，床护比不达标，影响基础护理的落实和护理质量的提高。

4.3.部分护理人员观念滞后，还没有完全转变服务观念。

4.4.后勤保障和支持需进一步加强，尽量减少护士外出，使护士工作不离开病房，保证护士有效工作时间。

4.5 绩效考核和量化管理指标还需进一步细化。

5.改进措施

5.1总结这次评比活动的成功经验，建立优质护理服务的长效机制。继续定期进行优质护理服务的评比，每季度一次，通过医院简讯和OA平台通报考核评比成绩。旨在巩固成果，稳步推进。

5.2护理部要结合医院实际，进一步优化各项护理质控考核流程和标准，使各项检查标准更符合医院实际、体现人性化、更有操作性。

5.3加强护理人员三基培训和人文知识培训，提高护理队伍综合素质。

5.4建议医院引进护理人才，加强护理管理人才的培训。继续支持护理人员外出进修学习，优化护理队伍。学习应用现代管理工具实施科学管理，实现从传统的经营管理向科学管理转变。

5.5建议医院创造条件设立综合治疗室，大力支持各科开展中医护理技术操作项目。

5.6建议信息科、财务科进一步细化护理收入统计，为护理部对全院护士和科室进行绩效考核提供精准的数据。

5.7开展患者最满意护士评选活动，每年护士节进行表彰奖励。由科室根据优质护理服务患者最满意护士评价标准及绩效考核和病人问卷调查等方法进行考核打分推荐，各科评选出1名患者最满意护士，给予物质奖励。

5.8强化后勤保障制度。“优质护理服务”是全院共同的工作目标，医务科、护理部、药事管理科、设备科、消毒供应室、总务科、检验科等部门，应树立为临床一线服务的意识，按照岗位职责做好服务，减少病房护士从事非护理工作，为患者提供直接护理服务。确保“优质护理服务示范工程”顺利开展。

6.体会：我院优质护理服务评比活动虽已结束，但我们深刻认识到：优质护理作为一种新的服务理念和工作模式，是一项长期工程，任重而道远。我院优质护理工作虽显见成效，但刚刚起步，就像刚刚学步的婴儿，如不继续深入推进，深化内涵，工作就会反弹，成效就会稀释，所谓优质就会流于形式。在今后的工作中，我们要不断学习、不断探索，创建适合我院院情的“中西合璧、基专并驱”的新的护理模式，为患者提供安全、优质、满意的服务，力争达到“社会满意、政府满意、医院满意”的奋斗目标！