

对基层医院优质护理精准帮扶及成效

吴丽芬¹, 杨艳林², 熊莉娟¹, 李芬¹, 钟少红³, 龙森⁴, 吕芳⁴, 乐琼², 何娇², 李力², 章清荣⁴, 郭慧玲¹, 刘义兰¹

摘要:目的 探讨对口帮扶提高基层医院护理服务质量的效果。方法 建立帮扶组织管理体系,充分了解基层医院的需求。选派护理管理专家及专科护理专家驻点指导,开展院内培训及进修学习,构建优质护理服务体系,开展远程护理培训及会诊。结果 被帮扶医院先后创建成为二级优秀医院、二级甲等医院和爱婴医院,护理被评为州级护理重点专科。结论 对基层医院实施对口帮扶可有效提高被帮扶医院的护理管理水平及专科护理水平,可提高基层医院护理服务质量。

关键词:基层医院; 优质护理; 精准帮扶; 对口帮扶; 驻点帮扶; 护理管理; 护理服务质量

中图分类号:R47;C931.2 **文献标识码:**A **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2020.15.063

Precision assistance on high quality nursing and its effect for a grass-root hospital Wu Lifan, Yang Yanlin, Xiong Lijuan, Li Fen, Zhong Shaohong, Long Miao, Lv Fang, Le Qiong, He Jiao, Li Li, Zhang Qingrong, Guo Huiling, Liu Yilan. Nursing Department, Union Hospital, Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430022, China

Abstract: **Objective** To explore the effect of counterpart assistance on improving nursing service quality for a grass-root hospital. **Methods** We established assistance organization and management system, and understood the demand of the grass-root hospital, then chose and sent nursing administration experts and nursing specialists to guide the hospital in site, trained nurses in the assisted hospital and accepted the nurses study in our hospital, constructed high quality nursing service system, and conducted distance training and consultation. **Results** The assisted hospital was rated as a secondary excellent hospital, a 2A hospital and a baby-friendly hospital, and the nursing in the hospital was recognized as state level key nursing specialty. **Conclusion** Conducting counterpart assistance for grass-root hospital is benefit to improve nursing administration and nursing specialty level for the assisted hospital, then enhance their nursing service quality.

Key words: grass-root hospital; high quality nursing; precision assistance; counterpart assistance; assistance in site; nursing administration; nursing service quality

2005 年,根据《中共中央国务院关于进一步加强农村卫生工作的决定》,卫生部、财政部和国家中医药管理局决定实施“万名医师支援农村卫生工程”^[1]。2005 年 7 月起,我院对鄂西山区鹤峰县中心医院进行对口帮扶。随着 2010 年国家卫生部优质护理服务示范工程活动的开展^[2],以及全国护理事业发展规划(2016—2020)中“鼓励大型医院通过建立护理联合团队等,发挥优质护理资源的辐射效应,帮扶和带动基层医疗卫生机构提高护理服务能力”^[3],国家卫生计生委《进一步改善医疗服务行动计划 2018—2020》明确指出在医联体内实现优质护理服务下沉^[4]等要求。在医院领导的统一部署下,我院护理部积极行动,在优质护理方面精准帮扶;基层医院领导及护理部给予支持共同努力,取得良好成效。报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 华中科技大学同济医学院附属协和医院是一所集医疗、教学、科研于一体的大型综合性三级甲等医院,护理专科为国家卫生部首批临床重点专科。被帮扶医院鹤峰县中心医院目前为二级甲等医院,床位数 425 张,年门诊量约 199 000 例次。设有

15 个病区。护士总人数 210 人,其中女 209 人,男 1 人;年龄 20~岁 126 人,30~岁 51 人,40~55 岁 33 人;本科以上学历 100 人,大专 75 人,中专 35 人;副主任护师 27 人,主管护师 43 人,护师 67 人,护士 73 人。

1.2 方法

1.2.1 建立帮扶组织管理体系 医院党政领导高度重视,成立以分管院长为组长,各职能部门负责人为组员的医院层面的帮扶组织构架。护理部主任全面负责,另设 1 名副主任分管,主要负责对口帮扶人员安排、远程会诊及授课、对口帮扶医院人员进修等工作。各片区、专科负责相应专科护理帮扶。各级人员职责明确,又相互协作。

1.2.2 充分了解帮扶对象的需求,确定帮扶目标 项目开展初期及随后的每一年,双方护理部通过当面、书面交流、实地考察等方式充分了解被帮扶医院优质护理工作开展的现状和困惑,调查其具体需求,并根据其需求制定详细的帮扶工作方案。双方护理部多次沟通调研,制定帮扶工作的三项主要目标:①建立健全医院护理管理体系;②提升护理人员素质和专科能力;③提升护理水平和服务质量。

1.2.3 帮扶工作开展

1.2.3.1 选派护理专家驻点指导 护理部先后选派 6 名经验丰富的护理专家驻点帮扶,其中护理管理专家 2 名,主要负责相关职责制度、质控标准的制定或

作者单位:华中科技大学同济医学院附属协和医院 1. 护理部 2. 儿科 3. 妇产科(湖北 武汉,430022);4. 鹤峰县中心医院护理部

吴丽芬:女,本科,副主任护师,总护士长

通信作者:刘义兰,yilanl2020@163.com

收稿:2020-02-02;修回:2020-04-25

修订,开展科研培训,提高医院护理管理水平及科研水平;专科护理管理专家4名,为专科护士长或护理骨干,负责对新成立专科进行护理人员培训,专科新技术开展,专科工作流程及制度完善等。每名专家驻点帮扶3~12个月。

1.2.3.2 提高护理人员素质 ①院内专题培训。根据量身定制的培训课程,驻点专家进行理论授课,授课内容包括优质护理、人文关怀、护理科研、护理新进展等系列专题,以及各专科的理论知识;并示范专科护理技术操作。②外出进修学习。选派该院护理人员到我院进修学习。除了在管理岗位及病房的跟班学习外,还创造条件让进修护理人员参加各类国家级及省级继续教育班学习,开拓视野。

1.2.3.3 指导构建优质护理服务体系 护理部主任带队分管副主任及优质护理示范病房护士长等到被帮扶医院介绍优质护理工作经验,形式包括专题讲座、临床实操、情景模拟、座谈会、优质护理案例演讲等,共6次,每次为期1周。并帮助遴选优质护理服务试点病房、指导试点病房工作如责任制护理、科学排班及绩效考核、延伸护理服务等。此外,将人文关怀理念及规范化建设措施融入优质病房管理中,通过人文关怀讲座、病房实施关怀性沟通、便民措施、美化病区环境等举措指导该院护理工作中融入对患者的关怀,改善患者就医体验。

1.2.3.4 实施专科对口帮扶 ①新开科室全方位指导。被帮扶医院先后成立麻醉复苏室、血透室、ICU和新生儿科等科室,我院护理部派驻各专科护理专家及骨干在开科前、中、后给予全程指导,每次6个月。包括协助科室布局规划,建立专科护理管理制度、疾病护理常规、护理技术规范、护理质控标准、健康教育体系等。②专科技术指导。指导或规范护理技术开展,提升服务能力和护理质量,包括规范腔镜清洁、消毒流程,开展新生儿抚触、PICC管路维护技术等护理业务。③指导建立医疗援助中心。2013年我院护理专家建议并指导建立了被帮扶医院援助服务中心,将药品的转运承担者从临床护士变为服务中心专职配送人员,将转运工具从背篓换成推车。

1.2.3.5 开展远程护理培训及会诊 远程授课内容包括新护理技术运用,疑难病例相关知识等;远程会诊包括疑难、危重症、特殊病例的护理会诊。

2 结果

驻点护理专家指导建立了护理部、科室两级质控体系;制定27项护理质控标准,修订管理制度近300条;进行理论授课50余场次。先后接受被帮扶医院护理人员进修学习260人次。共实施护理远程会诊10例次,远程授课2次。该院先后创建成为二级优秀医院、二级甲等医院和爱婴医院。因优质护理服务等表现突出,2017年被湖北省卫计委授予“改善医疗服务行动计划示范医院”称号,胸外科病房被授予“改

善医疗服务示范科室”,护理被评为州级护理重点专科。护士实力及专业地位不断提升,12人取得省级专科护士资质,2人任省护理学会专业委员会委员,2人任州护理学会理事,7人任州护理学会专业委员会委员。2015~2017年,该院患者满意度从86%升至95%。我院以对鄂西山区基层医院优质护理精准帮扶为基础的案例获2018年全国医院擂台赛第1名。

3 讨论

基层医院因社会环境、人员因素、配套系统因素、体系和激励因素、护理人员素质等诸多原因,各类机构优质护理工作受到影响^[5-7]。鹤峰县中心医院位于湖北省恩施州,地处鄂西南边陲,是国家一类老区县、国家扶贫开发重点县。帮扶之初,医院仅设有内儿科、外科、中医科、妇产科、五官科、口腔科等9个科室。开放床位不到200张。该院护理队伍学历低,服务能力薄弱。体现在:①信息缺乏,没有护理人员到县城外参加过培训,护理服务理念相对滞后;②护理队伍学历低,全院护理人员几乎均为中专毕业;③护理服务能力不足,很多专科尚未开展服务;如未开展PICC维护,当地患者每周都要在路上颠簸近6h到州级医院进行PICC维护;④护理设施落后,如药物靠护士用背篓从药房背至病房;⑤患者对护理服务满意度不高。

帮扶基层已成为当前国家医疗卫生工作的重点。我院护理部针对调研结果制定针对性帮扶方案。通过护理管理专家驻点帮扶,对相关职责制度、质控标准进行制定或修订,形成完善的管理体系,规范制度建设,有效提高了护理管理水平。专科对口帮扶护理专家发挥专科优势,建立专科护理管理制度、疾病护理常规、护理技术规范、护理质控标准,进行专科技术指导,有效提高了该院的专科护理服务能力。如PICC维护技术的开展,使患者在当地就能进行PICC维护,PICC带管患者再也不用出大山就能接受专业、规范的护理,为患者节省了宝贵的时间和经费,有效减轻了患者负担,提高了护理服务能力。驻点专家帮扶时间3~12个月,有利于各项工作落到实处,避免流于形式。此外,护理人员通过进修学习、院内培训及远程培训等形式,护理理论知识及实践能力大大提高;远程会诊的形式不仅及时、高效解决了专科患者的疑难护理问题,也使护理人员疑难问题的处理能力得到有效提升。优质护理服务体系的建立,使医院护理服务能力和服务质量也明显提升。成效的取得有赖于良好的构架、基于需求的切实可行的举措,以及双方的共同努力。

综上所述,通过对口帮扶可有效提高被帮扶医院的护理管理水平及专科护理水平,但帮扶工作也存在不足之处,如护理科研的帮扶还比较欠缺,护理远程教学培训会诊的应用有待加强。此外,规范化建设对帮扶工作的推进非常重要。为进一步推进该项工作