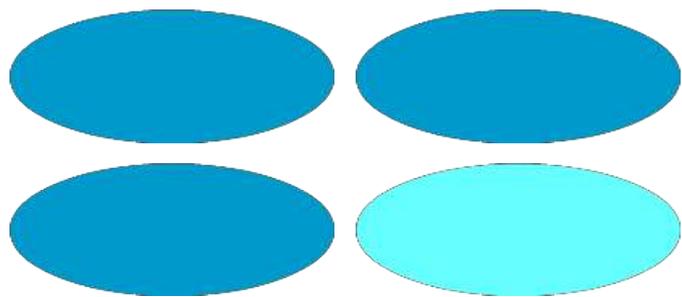




优质护理服务在 工作中的应用

外科 ***

一、优质护理服务的概述



随着现代医院和医学事业的不断发展，护理工作的职责和内涵发生了很大的转变，患者对护理工作的要求越来越高。

护理工作的核心理念的

中心任务

“以人为本”

“以患者为中心”

关心、关怀照顾患者

优质护理服务的概述



▶ 另一方面，社会赋予护士“白衣天使”的美誉，是对护理专业形象的赞美和崇高期望。

▶ 随着历史的进程与发展，“白衣天使”的形象正在不断的更新与扩展。新型护患关系的理念要求护士把患者当成一个社会人来对待。

优质护理服务的概述



1

南丁格尔
强调：

2

“护理工作的对象不是冷冰冰的石块、木片和纸张，而是具有热血和生命的人类。”

3

“护士必须区别护理患者与护理疾病之间的差距。”

4

“爱心的照顾是医疗中最重要的一环，应力谋护理之改良与患者之舒适。”

优质护理服务

主题为 “夯实基础护理，提供满意服务”

目标是 “患者满意、社会满意、政府满意”

目的是 全面加强临床护理工作，强化基础护理，改善护理服务。

优质护理服务需要：

1.完善制度

2.履行职责

3.改善服务

4.加强监督

- ❖ 要全面履行护士义务，为患者提供护理服务，特别要扎实做好对患者的基础护理，改善服务，努力提高基础护理质量，逐步解决依赖患者家属或者家属自聘护工承担患者生活护理的问题，减轻患者的家庭负担，让患者得到实惠。

二、如何开展优质护理服务



如何建立以人为本的护理文化？如何将以人为本的思想深入到每一名护理人员的心中？如何建立起护理文化体系？如何让病人感受到以人为本的温馨护理？

No.1

这些是每一名护士每日都在思考和面对的。现在倡导实行“五心”优质护理服务活动，即接待热心、护理精心、征求意见虚心、诊疗细心、解释耐心。

认识以人为本的护理文化的实质

- 开展以人为本、以患者为中心、以质量为核心的护理文化建设，是提升医院竞争力的关键。今天，医院文化建设已成为医院管理的重要课题。在激烈的市场竞争中，医院管理文化是竞争的关键。提升护理文化水平，是医院发展的必然趋势。
- 为提升护理文化水平，医院应从以下几个方面入手：首先，要重视护理人员的培训和教育，提高他们的专业素质和人文素养。其次，要建立健全的护理管理制度，规范护理行为。再次，要营造良好的护理文化氛围，增强护理人员的归属感和责任感。最后，要通过开展各种形式的护理文化活动，丰富护理人员的精神生活。只有通过这些措施，才能真正实现以人为本的护理文化，提升医院的整体竞争力。

2、以具体措施落实“五心”服务的内涵

- ❖ 为了具体措施落实“五心”服务的内涵，为了加强的文化建设，创建医院服务品牌，做到千斤重担大家挑，人人心中有目标，力争在创“五心”优质护理活动中取得优异成绩，制订具有切实可行的实施方案。如，我们规范护士职业用语和行为举止，如入院病人接待、电话接待、来访者接待、出院病人服务流程、静脉输液操作服务流程、晨晚间护理服务流程、化疗病人的温馨护理流程。其次规范护理操作程序，如心肺复苏、吸痰、用氧、会阴冲洗等。接待热心做到“五主动”：主动起立、接物、问候、自我介绍、入院介绍。耐心解释做到“四个不”：不直呼床号、对询问不说不知道、对难办的事说不行、患者有主诉不说没事。着装仪表“四不要”：内衣不外露，发辫不过肩，化妆不过分，首饰不佩戴。逐渐转变了大家的观念和行为，让病人感受到温馨规范的护理服务，一种体现以人为本的护理观念在广大护士的心中形成。

3、建立特色服务项目



开展人性化护理

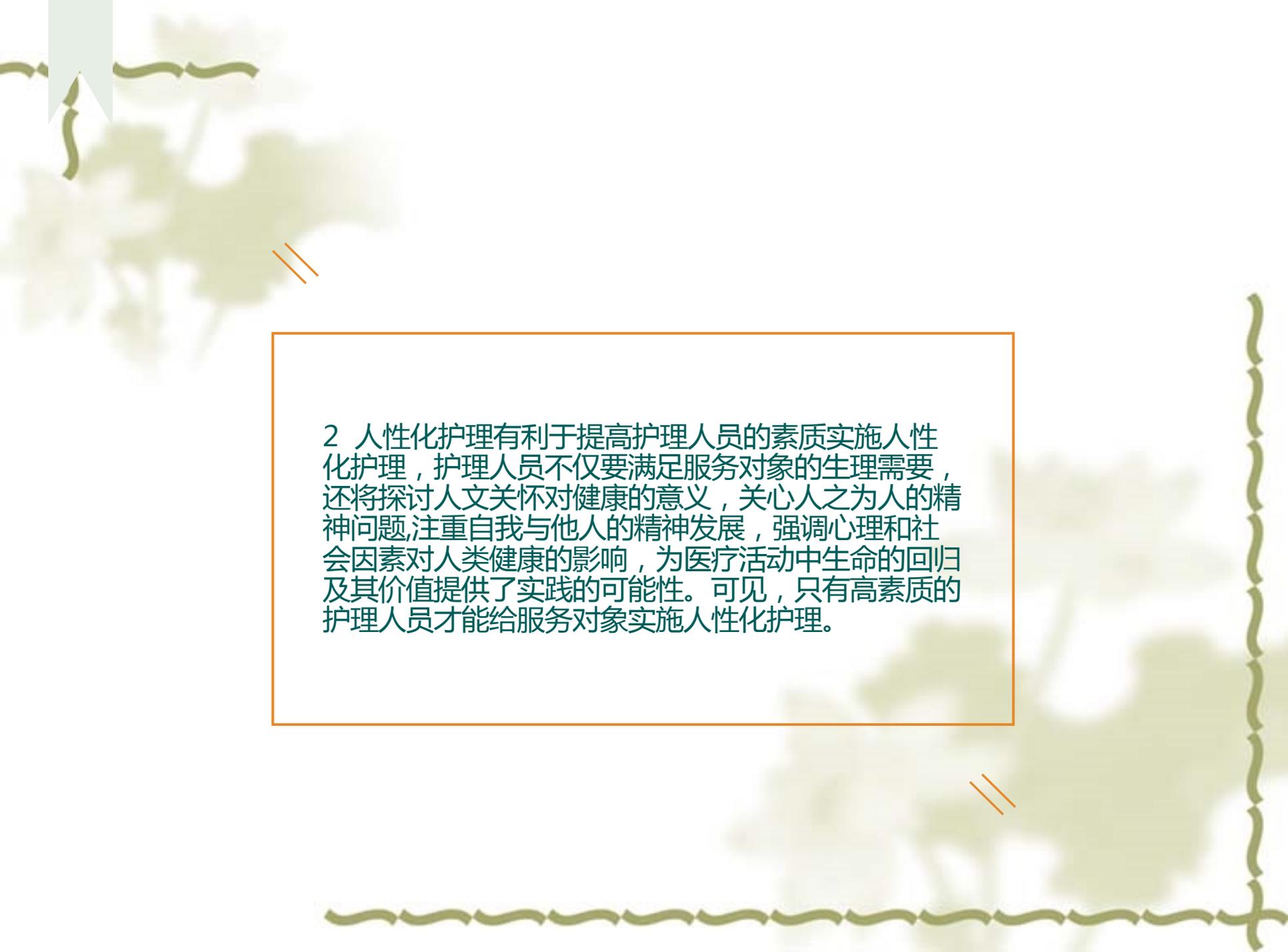
人性化护理的内涵

人性化护理，是在护理服务全程中以人为本，为服务对象提供精神的、心理的和情感的服务，把他们看作是有思想、有情感且生活在特定环境中的完整社会人，最大限度地满足其要求，服务对象享有知情权、选择权、保密权、享用权。以人为本就是指人文精神，本质上是一种以人为中心，对人存在的意义、人的价值以及人的自由和发展，珍视和关注的思想。在护理实践中，人文精神集中体现在对患者的人文价值，即对患者的生命与健康、权利和需求、人格和尊严的关心和关注，它既可体现整体护理内、外环境所需的人性氛围，也可显现为护士个体的素养和品格；它是一种对护理真善美追求过程的认识和情感，也是一种实践优质服务的行为和规范。

(2) 人性化护理的必要性



1 人性化护理有利于满足护理服务对象的需求Maslow认为,人的基本需要由低级到高级有5个层次,即生理需要、安全需要、爱与归属的需要、尊重的需要及自我实现的需要,通常是在一个层次的需要被满足后,更高一层的需要才更明显。人在寻求护理时,对爱与归属的需要会更加突出,对自尊的满足更为敏感[9]。因此,护理人员应爱护、尊重服务对象,为其提供人性化的服务。人性化服务的核心就是尊重患者的生命价值、人格尊严和个人隐私。



2 人性化护理有利于提高护理人员的素质实施人性化护理，护理人员不仅要满足服务对象的生理需要，还将探讨人文关怀对健康的意义，关心人之为人的精神问题，注重自我与他人的精神发展，强调心理和社会因素对人类健康的影响，为医疗活动中生命的回归及其价值提供了实践的可能性。可见，只有高素质的护理人员才能给服务对象实施人性化护理。

3 人性化护理有利于增强医院的竞争力近年来,医院间的竞争越来越激烈。尽管“洋医院”、民营医院费用贵,但是许多人还是愿意到那里去看病。因为在那里患者能够感受到人性化、个性化、家庭化、零缺陷的超值服务。由此可见,提供高质量的服务是竞争中能够占有一席之地之关键之一。患者对优质护理有其独特的观点,他们认为不仅是护士为患者做了哪些事(健康教育、基础护理等),而且是做事时是否热情、主动、耐心、及时等,是否展示出对患者的关怀,以及是否给患者带来良好的感受等是评价优质护理的标准,即患者的生理、心理、自尊、被爱等需求若能被及时满足,便是优质护理。这提示,实施人性化服务,患者需要什么,医院应首先考虑什么,以提高患者满意度,提升护理质量,进而增强医院的竞争力。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/598070043031007016>