台湾双和医院护理见闻

周 敏

(温州市中心医院, 浙江温州 325000)

关键词: 医院; 护理; 见闻 doi:10.3969/j.issn.1671-9875.2014.11.040

中图分类号: R197.3 文献标识码: B

文章编号: 1671-9875(2014)11-1115-02

2013 年 8 月, 笔者有幸与温州市其他几家医院同仁共 25 人前往台湾双和医院进行为期 2 周的参访学习与交流。虽然只有短短 2 周时间, 但双和医院为此做了详细的安排, 有理论授课, 有根据每人专科特点下病房跟随护理长实行一对一辅导。现将 2 周的学习与交流心得报告如下。

1 双和医院概览

双和医院是坐落于新北市中和区的 1 家公办民营医院(卫生福利部双和医院, 委托台北医学大学兴建经营), 2008 年 7 月 1 日正式开院服务, 2008 年 12 月、2010 年 5 月通过 ISO 认证, 2009 年 8 月通过 JCI 评鉴, 2012 年 7 月通过 JCI 复评。目前开放总床位数 934 张, 其中包含一般病床 656 张、精神病床 35 张、加护病床 61 张、洗肾治疗 50 张等。双和医院以“关怀、承诺、创新”为经营理念, 以“守护社区健康, 达成教学、研究、服务使命”为办院宗旨, 以“达成高品质高绩效的国际一流大学医院”为愿景。

2 基础设施及医院管理

2.1 人性化的基础设施

2.1.1 充满人文气息的环境布置 跨入双和医院的门诊大厅, 映入眼帘的是大厅中央的钢琴, 旁边摆放着钢琴演奏时间表, 转过一个弯, 便是长长走廊两侧油画展, 换一个方向走, 美轮美奂的摄影作品挂满走廊两侧。双和医院在大厅、门诊等待区、各穿廊都设有艺术展览, 定期展出各艺术家绘画及艺术作品, 并不定期举办各种音乐、艺术表演, 人文讲座及绘画、摄影比赛等。双和医院的布置充满艺术气息, 让患者在聆听优美的琴声中、在欣赏高雅的油画中度过等待时光, 感受充满人文气息的生命之美。

2.1.2 人性化的细节处理 双和医院在整体设

计、细节处理等, 处处以患者为中心, 从细微处入手, 体现双和人的用心、真诚, 让患者感觉温馨、人性的关怀。如门诊的挂号收费处、药房, 全采用开放式, 没有玻璃阻隔, 也不用扩音器喊话; 电梯内楼层分布说明贴在电梯内壁顶部, 抬头就可以看见, 避免人多时被遮挡; 佛堂与祈祷室并存, 给有信仰的人充分自由; 每个病区设有日光室, 给患者休闲、娱乐; 厕所内设有紧急呼叫铃, 利于患者紧急呼叫; 还有卧床患者体重秤, 卧床患者沐浴浴缸。每一个细节, 看似漫不经心, 反复推敲, 反复思量, 均体现人性化服务。

2.2 护理管理

2.2.1 护理行政管理 双和医院实行主管院长领导下的护理部主任、督导长、护理长三级护理管理体系, 下设护理品管委员会、护理行政委员会、护理教研委员会、护理福利委员会、资讯管理委员会及护理奖惩审议委员会, 负责推动各项护理业务及提高护理服务品质。双和医院现有 28 个护理单元, 共 1 012 名护士, 病区床护比为 1:0.5, 一般白班每位护士平均照顾 6~9 例患者、小夜班 10~14 例患者、大夜班 15~20 例患者。实行月排班, 上班时间为三八制, 白班为 8:00~16:00, 小夜班为 16:00~24:00, 大夜班为 24:00~8:00。这样夜班护士不会比白天少很多, 从而在重点时间重点环节都有足够的护士为患者提供连续的病情观察和护理。

2.2.2 护理质量管理

2.2.2.1 设立护理品管委员会 品管会下设 4 个功能小组, 制定全院各种护理标准规范, 制定各项指标, 进行护理质量检查, 实施持续质量改进。护理质量检查项目包括共通性(全院性)、专科性(大科)、单位性(病区)检查项目。全院性质量检查计划表及检查技术项目与目标值由护理品管委员会各组督导、各专科组长及病区护理长共同拟定; 病

作者简介: 周敏(1970-), 女, 本科, 主任护师, 科护士长。

收稿日期: 2014-06-13

区年度质量检查计划表及检查的项目与目标值由各病区根据护理部的质量管理目标与计划及上一年的检查结果制定。

2.2.2.2 实施护理质量检查并持续质量改进
质量检查人员为各单位护理长、副护理长或品管组组员。检查方式以现场实际操作为主,口述为辅。各检查人员按计划进行自评互评。对未达目标值的检查项目,单月低于目标值应有改善措施介入及隔月单位再自行检查,连续低于目标值3个月提出异常改善措施并要进行持续质量改进。

2.2.2.3 护理不良事件管理 双和医院倡导患者安全文化,以患者为中心进行系统导向,全体参与,从失败中学习经验,使患者免受伤害或不良后果。在日常护理工作中运用颜色和声音提醒、形状搭配、全自动化设备预防差错发生。建立异常事件网络通报系统,鼓励不良事件上报,上报给予一定奖励。发生异常事件时,通过网络系统上报护理部、医品部,由医品部或相关科室组织人员进行事件确认、原因分析、拟定改善方案,医品部定期分析检讨报告,追踪改善措施,预防事件再次发生。

2.3 护理教育

2.3.1 完善的教育培训体系 医院设有教学研究部,护理部有教研委员会。教学研究部设有医学教育委员会、研究发展委员会、教师发展中心,负责全院临床教学活动,培养临床医学人才,提升教师教学技能,建立以患者为中心的优质临床教学研究环境。通过员工学习网,制约和管理每位员工的继续教育,每个护士必须在6年完成150学分。每月的全院业务学习安排张贴在图书馆、会议室门口,让每位员工根据工作安排学习。每年定期举办新进护士培训、教学辅导员培训、护理小组长培训、储备副护理长培训,每位护士必须学习有关课程后达到相应专业水平才能上岗。科室每月组织个案护理讨论、跨团队讨论、围体卫教、新知分享,一般在晨交班后学习。完善的教育培训体系,使每位员工都有机会学习,掌握工作最基本的技能,同时学习新理论、新理念,成为高素质员工。

2.3.2 新进护士培训 台湾地区行政院卫生署自2007年起着手推动“教学医院教学费用补助计划”,通过专业团体共同制定两年期训练课程,衔

接院校养成教育及毕业后的临床训练,接受持续性的专业继续教育,以提升医疗质量以及确保患者安全目标的实现^[1]。双和医院有完整、详细的新进护士两年培训计划。第1阶段为到院的前5天:岗前培训,使新入职护士了解医院情况以及与临床护理工作相关工作概念。第2阶段为入职3个月:通过临床一对一带教,使其具备照护患者应有的专业知识与技能。第3阶段为第4~12个月期间:新入职护士在此阶段能在护理长、小组长或辅导员的指导下,依患者病情严重程度,白班能够独立照顾8~11例患者,达成胜任一般患者临床照护的专业能力。第4阶段为第2年:通过临床护理实际操作训练及参与跨领域案例讨论会,学习重症或生活不能自理患者照护的专业能力,学习质量管理及感染管制等训练,使护士能够运用实证护理概念探讨实例照护,撰写实证案例分析报告,提升个人的学习深度、广度及写作能力。通过两年循序渐进的训练,“从新手至专家”的学习及发展历程,从而保证护士的成长,保证护理质量。

2.4 强大的电脑信息系统 在双和医院,电脑信息系统非常发达,每台治疗车均配置电脑、读码器,护理站的白板就是超大的电脑显示屏,护理质量、临床护理、护理行政、护理教学与研究都通过护理资讯系统实现管理。护理部有一个资讯护理长,专门负责护理软件开发和维护,及时征求和了解临床需要,并及时整改。这种信息化的工作方式使护理管理体制规范化、科学化、快捷化,优化了护理人力资源配置,有效提高了护理工作和护理管理的效率^[2]。

3 结 语

短短两周时间,虽然只是管中窥豹,惊鸿一瞥,但还是给笔者留下了深刻的印象,开拓了视野。同时也引发思考,大陆不可能照搬台湾模式,但应该取长补短,结合实际,不断学习,开拓进取,以求不断进步。

参考文献:

- [1] 洪世欣,陈世枝. 台湾地区护理人员毕业后两年期临床训练计划推展及其评价[J]. 中国护理管理, 2011, 11(11): 11-13.
- [2] 姜小鹰,曹枫林,林雁. 开拓 前瞻 卓越: 护理专业永续发展—台湾护理及护理教育的启示[J]. 中华护理教育, 2012, 9(6): 281-283.