

江门市五邑中医院护理队伍实施精益医疗改善项目 柔肩担重任 “天使”绽芳华

勇争一流！一起聆听她们的故事

江门日报讯(文/图 记者/梁爽 何雯) 引进精益管理,改善医疗服务。为培养护理队伍精益文化理念,增强发现问题的意识,提高科学解决问题的能力,近日,江门市五邑中医院举办第一批精益医疗改善项目成果汇报暨项目大赛(“精益医疗改善项目”简称“精益项目”),旨在消除浪费、降低医院运营成本,提高护理效率,改进服务质量,提升患者和医务人员的满意度。

精益项目通过解决实际问题,培养团队科学解决问题的能力,其关键在于运用科学的方法、有效的工具以及精益的思想,消除工作中的浪费。

近一年来,该院护理部结合护理管理现状,制定了《江门市五邑中医院精益医疗绿带种子选手培训方案》,组织科室护士长和护士骨干自学书籍《精益医疗》,同时,护理部主任马春远开展3次专题授课。该院利用自学、授课、小组讨论、情景模拟、角色扮演、工作坊等多种方式,强化精益管理思想在实际工作中的应用,并通过竞赛考核的形式,进一步加深理解、巩固学习成果。

本次大赛有45个项目、43个科室

参与,改进项目涵盖工作质量、安全、服务满意度、工作效率等多方面内容。经过激烈角逐,评选出特等奖1名、一等奖1名、二等奖2名、三等奖3名、优胜奖20名。

活动期间,护理部代表医院对拟开展的精益项目进行辅导,对存在的问题进行指正并提出改进方向,让各精益项目实现既定目标。马春远表示,希望护理队伍不断发现问题,用精益管理工具科学解决问题,携手推动医院护理事业高质量发展,并为丰富护理专业内涵不懈努力。

该院党委书记李宇明表示,现阶段医院进入高质量发展的新时期,管理上不断提高质量和效率,减少不必要的浪费,运用现代医院管理的制度和工具,去推广实施科学管理,逐渐从经验管理过渡到科学管理。

项目完成后,该院举行精益项目持续改进会议,调动全院力量,解决各科室遇到的难题。通过“精益实践”引领医院文化变革,为医院高质量发展添砖加瓦。

延伸阅读

此次大赛,特等奖为护理部牵头,联合医务科、手术室、麻醉科等多部门协作共同完成的项目《提高首台择期手术准点开台率》,一等奖为血透净化中心项目《缩短住院透析患者透析前后等待接送的时间》,

二等奖为发热门诊项目《降低发热门诊新冠核酸检测异常发生率》,外四科项目《缩短麦默通患者术前宣教时间》。让我们聆听部分优秀获奖选手和团队的故事。



血透净化中心净化护士贺灿 提高效率 改善服务

血透净化中心具有集中治疗的特点,环境要求高,两个班次间需清场。早班病人来得太迟,会影响下一班病人的治疗。随着住院透析患者不断增加,患者常抱怨等待时间过长,且流程不顺畅,患者满意度低。

贺灿就此开展《缩短住院透析患者透析前后等待接送的时间》项目。通过现场调查以及查检表,团队找到问题的五大根本原因,比如运送中心分配任务不合理、接送信息不具体等。在此基础上,他们通过针对性措施,比如建立运送微信群、弹性合理排班等,成功将等待接送的平均时间从61分钟降至25分钟,消除了流程中的浪费,提高了患者的满意度。同时,制定了标准化工作职责和标准化接送流程,继续优化对策,持续质量改进。

“精益解决问题的思路是消除流程中的浪费。”贺灿介绍,日常工作中的浪费分为八种,如寻找文件、药品、处方、宣教资料;过量医疗用品、药房库存;患者等待抽血、取药、转运;返工等等。仔细审视日常工作,不难发现,浪费无处不在。

精益项目凸显了消除浪费的理念,且增加了一系列独有的工具。贺灿颇有感悟地说:“精益项目是起点,我们要建立精益管理体系,打造持续改善的精益文化,从而消除浪费、解决问题,以更好地创造价值。”

过程中,贺灿和团队学会了使用精益工具,且通过实践,护理团队的思想和行为悄然改变,强化了以患者为中心理念,增强发现问题、解决问题的能力。

“精益之旅”没有终点,我们会在“精益之路”继续走下去,为患者带来更多的价值,为高质量发展贡献力量。”贺灿表示。



发热门诊护士长吴兴华 从“要我”变成“我要”

疫情时期,作为发热门诊护士长,“如何降低发热门诊新冠核酸检测异常发生率”成为吴兴华当时工作的重点和难点,因此开展了《降低发热门诊新冠核酸检测异常发生率》项目。

按照步骤,她首先明确了主题定义、计算方法,与同项目相关的科室人员、检验科人员、运送人员等同事组成团队,共同商讨项目涵盖范围。

“调查研究是谋事之基、成事之道。”在调查现状与设定目标阶段,他们通过对1个多月期间的核酸检测全流程情况现场调查,发现标本异常的人次占比11.5%,超3小时出结果的占4%。通过核酸检测流程价值流图发现存在问题和“爆炸点”,把核酸标本异常率的改善目标设定降至1%,3小时出结果达标率100%。

吴兴华组织团队进行根本原因分析,制定针对性的改进措施,包括制定了《发热门诊核酸标本采集流程指引》和《发热门诊核酸检测管理制度》,并组织同事学习和落实。同时,医院各部门联合制定了应急预案,以应对核酸检测人群突然增加后的工作效率,并进行标本运送箱内试管架等一系列现场改进。

经过严格落实各项措施,2022年12月其异常率降至1.8%,2023年1月更是降为0%,效果超出预定目标。

“通过项目,我们改变管理思想,从患者的角度出发,构建一套科学管理体系,不断培养解决问题的能力,创建持续改进的文化,并持续创造价值。”吴兴华表示,针对各种有形和无形的浪费,采取科学方法消除浪费,提升管理能力,带动团队积极参与,从“要我”变成“我要”。



外四科护士邹小娟 提供精细化护理 满足个性化需求

麦默通也称乳腺微创手术治疗,在短时间内(10—30分钟)比较完整地切除乳腺肿物,是乳腺结节最常见的治疗手段之一,也是外四科进行最多的手术治疗。

每天,该科护士需反复地给麦默通患者做相同的术前宣教内容,存在大量的动作浪费、时间浪费。外四科护理团队从科室最常见的问题出发,选定《缩短麦默通患者术前宣教时间》为主题开展精益项目。

确定主题后,接着组建团队,进行现状调查与数据分析、设定目标、分析原因,最后行动落地实施。团队完善科室宣教管理制度、工作流程,修订宣教手册内容、增加PPT和视频宣教内容。一方面,加强培训,提高专科知识水平,落实宣教到位。另一方面,采取门诊宣教与住院宣教相结合,从门诊开始予线上宣教,利用多种形式,使患者更好地掌握相关知识。同时,护理团队加强与医生合作,完善医嘱模板,及时处理相关医嘱,减少工作中的等待浪费。

当团队将改善行动一一落地,患者术前宣教花费时间由35.4分钟下降到20分钟,患者对宣教内容的完全掌握程度由72%上升到92%,宣教工作获得患者一致好评。

“这个项目,不仅提升了护理工作效率,还大幅提升了患者满意度,激发护士工作的主动性和创造性,增强了我们团队解决问题的信心,也提高了科室整体服务水平。”邹小娟说,对于患者而言,他们所体会到的“护理”,也更加精细化,更能满足个性化需求。

邹小娟表示,在以后的工作中,将从多角度出发,注重患者疾病特点和个性化需求,继续为患者提供更优质的护理服务。



江门市五邑中医院第一批精益医疗改善项目成果汇报暨项目大赛成功举办。

江门市结核病防治所美丽“防痨人” 全心守护结核病患者健康

梁炳英 以精湛技术为患者保驾护航



姓名:梁炳英 年龄:29岁 科室:结核病控制科 从业时间:11年

“专业”是梁炳英身上的一张重要的名片。从业11年,她荣获多个荣誉,是江门市护理学会第二届危重症护理专业护士,被评为2016年及2021年“江门市优秀护士”、2023年五邑好护士——优秀专科护士。

在今年调到结核病控制科之前,梁炳英主要负责住院部重症患者的护理工作。“近几年来,我们医院收治的患者已经不只是轻症的肺结核患者了,有些患者可能是直接在其他医院的重症医学科(ICU)直接转到我院,我院诊治水平在不断提高。”梁炳英表示,随着危重症患者以及先进设备的不断增加,护理团队需要不断提高护理水平。为此,她积极参与江门市结防所组织的各项培训,还注重各方面知识的扩展,不断提高自身的护理水平。

梁炳英清晰地记得团队是如何一次次把重症患者从死亡边缘救回来的。去年11月28日8点,梁炳英像往常一样开始交班工作,突然一位耐药肺结核患者出现咯少量鲜红色血痰。在人手紧缺的情况下,她立即对患者开放静脉通道,同时通知医生,监测生命体征。凭自己的临床经验,她判断患者可能出现窒息的先兆,于是立即把患者取侧卧低头高位配合拍背排痰及经口鼻负压吸引术。半小时后,患者终于咳嗽一声,梁炳英的心头大石才终于落地。后来经过抢救,患者转危为安,梁炳英才发现自己的白大褂、鞋子全布满了鲜红色的血。

在梁炳英看来,“三分治疗,七分护理。”我们技术好,才能为救治患者的生命争分夺秒。”梁炳英说,“我们不畏艰难,勇挑重担,以娴熟精湛的技术为五邑地区的结核病患者保驾护航。”

卢晓敏 像对待家人一样对待患者



姓名:卢晓敏 年龄:32岁 科室:老年病区 从业时间:13年

“你今天好棒啊!”“我这里有些小零食,是奖励你的。”……这样鼓励性的语言常常发生在卢晓敏和患者之间。卢晓敏2016年调到老年病区工作。老年病区常年收治60岁以上脑血管病后遗症、阿尔茨海默病、慢阻肺、帕金森综合征等生活重度不能自理患者,患者具有病程长、恢复慢、易复发加重及恶化的特征。

“我们每天都在和这群‘任性的老宝贝’打交道,跟他们聊天,哄他们喝水、吃饭、吃药。”卢晓敏说,老年病区很多老人都有认知障碍、语言障碍等问题,而且健忘不听话,依从性差,但她每天都耐心、温柔地和他们沟通交流。

“老年病区由于卧床病人多,基础护理任务很繁重,甚至可以说脏和累。”但尽管如此,卢晓敏还是坚持多年如一日地照顾他们,像对待家人一样对待他们,不怕脏、不怕累。卢晓敏记得有位90岁卧床的老人,合并多种基础病,由于无法行动,情绪长期低落,动不动就发脾气,严重时还会撕烂护理垫、床单。面对这样的情况,卢晓敏会耐心地了解老人的需求,像哄小孩一样鼓励他。“其实每位老人都很希望得到别人的关心关爱,我们也希望给予他们家人般的温暖和照顾。”卢晓敏说。

老年病区肩负着医养结合的责任,除了日常护理外,卢晓敏还会为老人提供用药方法,普及常见疾病、急症的医学知识。每天,她还会协助医生完成老年患者的相关评估,为他们定制针对性的护理措施和相关的健康知识宣教。

“护士工作带给我幸福感,患者的一声‘谢谢’就是我最大的动力。”卢晓敏说。

何海欣 以专业知识获得患者信任



姓名:何海欣 年龄:33岁 科室:住院部 从业时间:15年

“结核病治疗是长久的战争,不仅是和疾病的战争,更是一场心理战。”何海欣介绍,江门市结防所住院部是一个集医疗、康复、护理为一体的专科科室,主要诊治各系统结核病和常见呼吸吸系统疾病。由于结核病患者需要长期治疗和康复,他们的心理健康会受到很大的影响,因此,需要护士有足够的专业技能和心理素质,来照顾他们的心理健康。

“在我接触的病人中,很多人会对结核病产生恐惧,觉得是不治之症,会产生消极治疗的情绪。”何海欣记得,住院部曾经收治一位新婚不久的年轻患者,从入院开始情绪非常低落,不管怎么跟她聊天都不理睬。何海欣每天就穿梭在患者床边,督促她吃药,跟她聊天,鼓励她积极配合治疗,建立信任,拉近距离,向她普及结核病知识。患者在多次劝说下,态度开始慢慢转变,积极配合治疗。

何海欣说,打好这场战争,心理治疗很重要,而背后更是离不开专业的知识积累。“想要获得患者的信任,必须要有真材实料,在劝解中才能让她信服。”为此,何海欣不断提高自己的专业技能。除了日常的护理工作外,她还会及时了解各种呼吸设备的使用方法和维护技能,以及主动了解结核病的传播途径和防控措施,熟悉结核病的治疗方案和药物副作用等。

“我们需要综合全面的技能,不仅要懂得结核病知识,掌握先进设备使用技能,还要懂得康复训练的方法。”何海欣说,虽然工作很辛苦,但每次看到患者康复出院,都感到非常开心,也成为支持她坚守的动力。去年,她被评为“五邑好护士——传染科十佳护士”。

何炳凤 为结防事业贡献绵薄之力



姓名:何炳凤 年龄:42岁 科室:综合门诊部 从业时间:22年

“来,跟着我说的步骤做就好”“不用紧张,放松心情,马上就好了”……在综合门诊部的肺功能检查室,何炳凤耐心地指导患者进行肺功能检查。在综合门诊部,何炳凤不仅负责肺功能检查工作,还有雾化治疗、预检分诊、学校结核病筛查等岗位工作。“门诊的日常护理工作很多,岗位也多,需要我们成为一个‘多面手’。”何炳凤说,她热爱自己的工作,为了更好地服务患者,她会经常学习,不断提高自己的技能。

何炳凤介绍,综合门诊部主要负责呼吸道疾病的防治,目前有智能雾化机、机械排痰机、肺功能仪等多台先进医疗设备。“看到病人就诊后不断好转,我就觉得很开心。”何炳凤记得,有一位40多岁的女患者,经常咳痰,还觉得呼吸不畅,经朋友介绍来进行了肺结核筛查,后来经过治疗病情明显好转。“每次她来治疗时都会说感觉好多了,让我觉得很有成就感。能帮助到患者,就是我最大的快乐。”何炳凤说。

从业22年,何炳凤轮岗过住院部、老年病区等科室的岗位,常年丰富的经验积累让她处理起突发事件时更加得心应手。她表示,在综合门诊部还有一个显著的特点就是“急”,病人匆匆地来,又匆匆地走,甚至还有病情紧急前来就诊的,需要护士很及时为其服务。她曾经接诊过一位脸色发绀、气促的病人,凭借丰富的经验,她一眼就看出这位病人是哮喘发作,情况紧急,后来经过及时诊治,病人安然无恙。

“二十年如一日的坚守是因为我真的很喜欢这份工作,能为结防事业贡献自己的绵薄之力我觉得很光荣,也很值得。”何炳凤说。