改善患者健康结局　优质护理延伸服务体会

芜湖市第二人民医院老年医学科

陈云

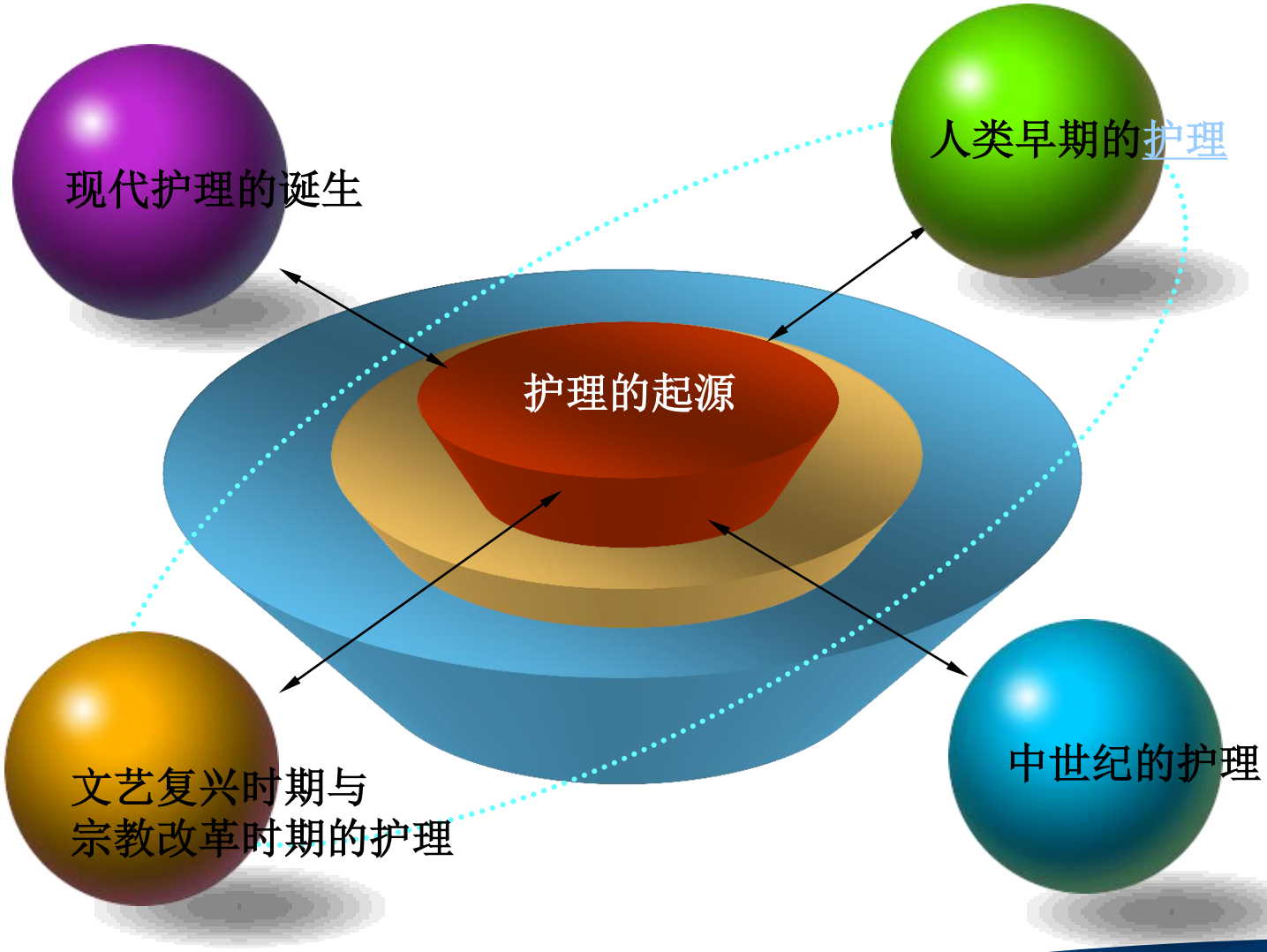
目录

1 护理的起源与护理的最终目标

2 优质护理的核心与内涵

3 我院优质护理延伸活动

4 介绍我科在优质护理延伸活动中的体会

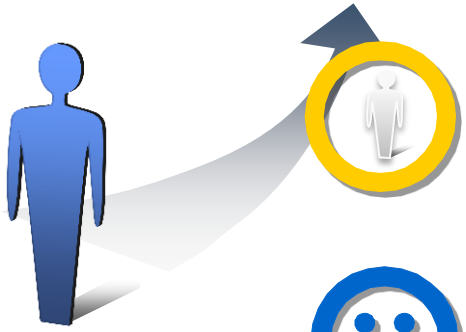

现代护理的诞生
人类早期的护理
护理的起源
文艺复兴时期与
宗教改革时期的护理
中世纪的护理

护理的定义

护理是针对处于所有情境中有疾病或健康的个人、家庭、团体或社区给予自主性或协同性的照顾。护理涵盖健康促进、疾病预防，以及病痛、残障和临终患者的照护。护理的关键角色在于倡导健康，促进环境安全、参与卫生政策拟定、以及病患和健康制度的管理、护理教育和研究。

——国际护士会

现代护士的角色



- 照顾者
- 管理者
- 咨询者
- 协调者
- 教育者
- 研究者
- 患者代言人或保护者

病人无医，将陷于无望

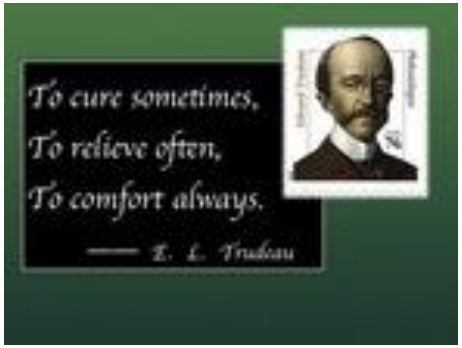
病人无护，将陷于无助

—王琇瑛

To Cure Sometimes　　有时，去治愈

To Relieve Often　　常常，去帮助

To Comfort Always　　总是，去安慰



——美国特鲁多医师的墓志铭

护理是科学、艺术与爱心的结合

—Chien-Yun (Jennie) Wu, R.N., Ph.D.

吴倩芸博士

护理的最终目标是

恢复或增进健康

优质护理服务示范工程

2011年医改工作要点中要求实施两项“工程”

卫生部医政司发布：《2011医改工作要点》

提出两项工程：

国家临床重点专科建设工程

优质护理服务示范工程

开展优质护理服务内涵意义

核心内容

正确认识护理内涵

不单单是洗头洗脚工程

认识护理专业的实践性

做出含金量

专业价值的肯定

用精致化的再造工程
改变护理事业之发展

用人性化导向的精神

营造温馨的环境

制定顺畅的工作流程

展现专业内涵与价值

护理专业理念提供服务

护士的职责

护理服务模式改革

以实施责任制整体护理为切入点，为患者提供全程、全面、专业、人人性化的护理服务

患者满意

护士管理方式改革

以实施岗位管理为切入点，为护士的配置、考核、分配、培训、晋升以及职业发展建立激励机制

护士满意

护理基本内涵是服务

服务的定义

- 菲利普·科特勒把服务定义为“一方提供给另一方的不可感知且不导致任何所有权转移的活动或利益”。
- 服务是为满足顾客（服务对象）的需要，服务供方和顾客之间的接触活动，包括供方内部活动及所产生的结果。其根本目的就是满足服务对象的需要。

服务的五种特性

不可感知性

服务在购买前不能被感知

1

服务不能与其提供者相分离

2

不可贮存性

服务不能被贮存为今后使用和消费

3

不转移性

服务过程中未发生所有权的转移

4

可变性

服务质量取决于由谁，何时、何地、以何种方式来提供

5

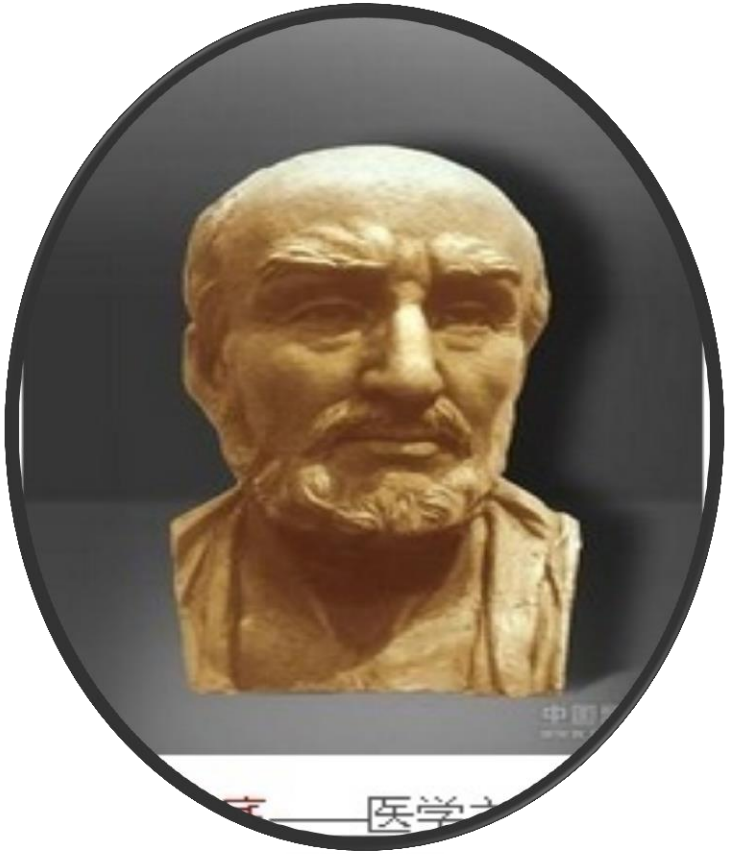
满意来源患者的感知和体验

现代营销学之父菲利普 科特勒指出：“满意是一个人通过对一个产品或服务的可感知的效果与他们的期望值相比较后形成的感觉状态。”

患者感觉度=患者体验－患者期望

- 当其值<0时，患者不满意;
- 当其值＝0时，患者满意;
- 当其值>0时，患者感动。

❖ 希波克拉底曾言：



医生三件法宝
第一是语言
第二是药物
第三是手术刀

“了解什么样的人得了病，
比了解一个人得了什么病更为重要。”

护士的语言

- ☆劝慰性语言
- ☆鼓励性语言
- ☆解释性语言
- ☆歉意性语言

- ☆赞美性语言
- ☆关爱性语言
- ☆告知性语言
- ☆致谢性语言

科室介绍

- 二院老年医学干部内科组建于1982年10月，集老年保健、体检、常见病与危重病救治为一体，2014年又开设全科医学科，包括全科住培基地、全科教研室的综合性学科，是一个医、教、研、保健全面发展的综合性专业科室。目前科室有医疗专业技术人员11名，其中副高5名，主治医师4名，住院医师2名。护士13人，高级职称1人，中级职称6人，初级职称5人。在老年人常见内科疾病诊疗护理上经验丰富，并多次完满完成各种政府指令性任务，参与省市领导的医疗保健工作，受到好评。

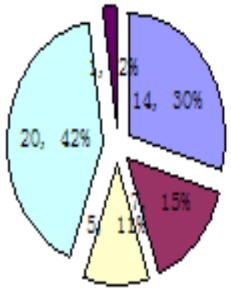
老年医学、干部内科，全科医学科

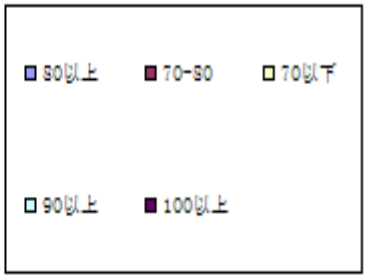
科室环境

科室病人年龄

床位序号	入院日期	病历号	姓名	性别	年龄	主要诊断	科室
001	2017-07-0	0561840	后显佩	男	86岁	慢性阻塞性	老年医学科
002	2017-07-1	0564279	王洪秀	女	79岁	高血压2级(	老年医学科
003	2017-07-1	0563830	罗金爱	女	74岁	冠状动脉粥	老年医学科
004	2017-07-1	0564151	王翠云	女	61岁	高血压2级(	老年医学科
005	2017-07-1	0563863	骆君林	男	77岁	冠状动脉粥	老年医学科
006	2017-07-1	0564362	刘葆玉	男	97岁	动脉硬化性	老年医学科
007	2017-06-2	0559954	沈肇英	女	87岁	腰椎骨折	老年医学科
008	2017-06-3	0561618	朱保林	男	95岁	慢性支气管	老年医学科
009	2017-07-0	0563000	金宝华	女	79岁	冠状动脉粥	老年医学科
010	2017-07-0	0563002	黄书富	男	83岁	2型糖尿病	老年医学科
011	2017-07-1	0564009	刘书礼	男	74岁	腹痛待查	老年医学科
012	2017-06-2	0560938	王香	男	92岁	冠状动脉粥	老年医学科
013	2017-07-1	0564224	张淑文	男	85岁	高血压1级(	老年医学科
014	2017-06-2	0559985	戴淑贤	女	90岁	脑梗死后遗	老年医学科
015	2017-06-2	0561249	范德新	男	90岁	慢性阻塞性	老年医学科
016	2017-07-1	0563410	曹中山	男	91岁	慢性阻塞性	老年医学科
018	2017-06-2	0559796	许斌超	男	86岁	动脉硬化性	老年医学科
019	2017-07-1	0564336	高鸣	男	92岁	肺部感染	老年医学科
020	2017-07-0	0562225	胡晓梅	女	91岁	骶尾部褥疮	老年医学科
021	2017-07-1	0563853	李云仙	女	89岁	冠状动脉粥	老年医学科
022	2017-07-0	0562099	黄秀瑛	女	100岁	脑动脉供血	老年医学科
023	2017-07-1	0564085	吴美兰	女	78岁	冠状动脉粥	老年医学科
024	2017-07-1	0564086	杨雪堂	男	94岁	纳差发热待	老年医学科
025	2017-07-1	0564296	王庆昌	男	91岁	下肢动脉硬	老年医学科
026	2017-06-2	0560403	叶先圣	男	90岁	冠状动脉粥	老年医学科
027	2017-07-0	0562300	严少华	男	78岁	慢性阻塞性	老年医学科
028	2017-07-1	0564498	赵治帮	男	63岁	慢性阻塞性	老年医学科
030	2017-07-0	0563234	刘云飞	男	95岁	慢性尿路感	老年医学科
032	2017-06-2	0560726	唐庆友	男	91岁	慢性缺血性	老年医学科
034	2017-07-0	0563004	徐其英	女	95岁	冠状动脉粥	老年医学科
034	2017-07-0	0563004	徐其英	女	95岁	冠状动脉粥	老年医学科
035	2017-07-0	0562591	卫萍	女	51岁	高血压2级(	老年医学科
036	2017-06-2	0560903	尚群	女	92岁	脑梗死后遗	老年医学科
038	2017-07-1	0564158	胡庭芳	女	85岁	冠状动脉粥	老年医学科
039	2017-07-1	0564206	滕德宏	男	52岁	慢性阻塞性	老年医学科
040	2017-07-1	0564210	娄英昌	男	91岁	脑梗死	老年医学科
041	2017-07-0	0562306	彭祖达	男	98岁	慢性阻塞性	老年医学科
042	2017-07-1	0563711	杨书涛	男	84岁	胃溃疡	老年医学科
043	2017-06-3	0561636	沈建中	男	93岁	冠状动脉粥	老年医学科
045	2017-06-2	0561335	朱新志	男	88岁	慢性阻塞性	老年医学科
047	2017-06-2	0560328	杨秀英	女	87岁	冠状动脉粥	老年医学科
048	2017-07-1	0563529	丁开胜	男	86岁	腔隙性脑梗	老年医学科
049	2017-06-1	0559099	胡勋端	男	82岁	脑出血后遗	老年医学科
050	2017-07-1	0564397	施公策	男	91岁	慢性阻塞性	老年医学科
051	2017-07-1	0564398	马景芝	女	88岁	冠状动脉粥	老年医学科
052	2017-07-1	0564162	俞啸渊	男	86岁	多发性脑梗	老年医学科
053	2017-06-3	0561484	姜逵	男	95岁	冠状动脉粥	老年医学科
106	2017-07-0	0562732	崔永康	男	57岁	精神淡漠待	老年医学科

病人年龄比				
70岁以下	70-80岁	80-90岁	90岁以上	100岁以上
5	7	14	20	1





- 2010年我科作为医院第二批开展优质护理示范病房，全面开展优质护理服务。

- 如何做出我科的特色，体现我们的专科服务及水平，让我们限于沉思，科室疾病没有疾病专科性，病情全面而复杂，慢性病合并症多，高龄老人居多，绝大部分是离休干部，他们常年住院，缺乏关爱，子女忙于工作和下一代，陪伴他们的只有雇佣的保姆。这些空巢老人孤单寂寞，有强烈的情感需求，因此我们在原本的优质护理之外加强对老人的情感服务，以子女心去对待每一位老人，以情动人，以情感人，让老年人来到这里不仅能减轻身体上的病痛，让他们的情感上也能得到慰藉和温暖。

精湛的护理

亲情陪伴

温馨的大家庭：聊天、健康讲座

向社区、基层拓展宣传

播种春天的希望
关爱女孩的成长

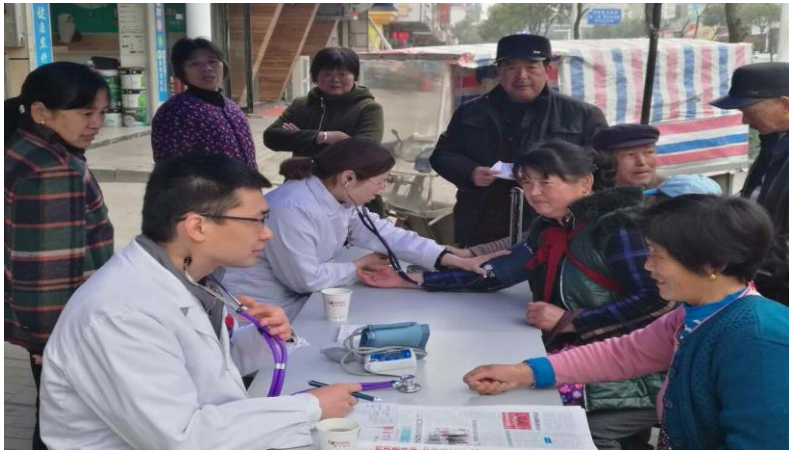
播种春天的希望
关爱女孩的成长

热烈欢迎市二院老年医学科进社区开展老人健康活动

健康进村进社区 服务基层百姓
——芜湖市总工会 芜湖市第二人民医院

便民服务、家庭访视

组织各种义诊活动



传统节日组织活动

亲如一家

今年收到的病人锦旗

赠：二院全科医学科全体医护人员
医德高尚
医术精湛
患者：彭祖达
二〇一七年三月

赠：老年医学科护理单元
尊老敬老
细心呵护
3床刘文云家属
二零一七年三月

赠：芜湖市第二人民医院老干科
医德高尚
医术精湛
病人汪即家属敬赠
二零一七年四月

梅奥精神中提到

“始终坚持患者需求至上，对每一位患者的健康和幸福给予诚挚和独特的关注”

我们努力学习之、实践之

Add Your Company Slogan

Thank you

感谢聆听