

8月27日,全国知名护理专家、树兰(杭州)医院副院长、树兰国际护理学院院长冯志仙再次从杭州飞抵晋江,并在短短两天内,先后前往晋江市医院、晋江市医院晋南分院,开展集中培训、床旁讲课、小班教学、一线查房、工作研讨等多项工作。这样密集的工作行程,用她自己的话来说:“行程几乎都是满的,每分钟都被充分利用。”

从2016年树兰医疗进驻晋江至今,这样的画面已被冯志仙重复“上演”了60多次。五年来,冯志仙用其先进的理念和丰富的经验,在护理质量标准体系建设、护理岗位管理实践、护理信息化建设、临床在职护理教育等方面,对晋江市的护理人员进行大量培训。截至目前,冯志仙已累计开展培训106场次、培训12720人次,带动提升了护理人员的业务水平和实践能力。此外,从制度建设、落实到护理的各个细节,冯志仙更是亲力亲为,为晋江市医院、晋江市医院晋南分院构建规范完善的护理体系。

五年来,在冯志仙的指导帮扶下,晋江市医院的护理服务和技术水平得到明显提升——护理团队先后获得市级以上荣誉36项,其中国家级荣誉3项,省级荣誉7项;医院收到患者锦旗、表扬信2699面(封)。五年来,患者对晋江市医院护理团队的满意度也在不断提升,2020年全省医院第三方满意度测评排名较2019年提升了38位。未来五年,冯志仙将继续带领护理人员朝着优质护理的目标不断努力,全力打造护理服务的“晋江样板”。



01 亲力亲为 推进护理服务标准体系建设

“上个月我们制定的目标任务完成怎么样?”“重点难点问题是否解决?”“本月发现了哪些新问题?”……在晋江市医院,冯志仙和护理部管理层围坐一起,对护理管理工作进行沟通交流,参加人员充分发表意见,综合讨论分析后,制定出改进措施及解决方案。

作为树兰国际护理学院院长,冯志仙有丰富的护理管理经验,曾担任浙江省护理质控中心常务副主任,多次在省级护理管理大会上介绍工作经验,成为受全国同行欢迎的护理管理专家之一。每回到晋江,她都会召开一次研讨会,分享自己多年来的经验,与大家一起研究不足,解决问题。晋江市医院护理部主任陈川珍表示,每月一次的深入研讨,不仅让她及时看到工作上的不足,同时通过交流、反馈、总结,也让自身的管理能力和水平得到长足的提高。

“对于如何改善患者的服务流程,冯院长每次过来都为我们传授新方法,让我们受益良多。”晋江市医院晋南分院分管护理副院长汪鑫告诉记者,冯志仙来晋南分院都现场指导,为医院改进服务流程提供最实用的“操作指南”;同时还向医院管理层介绍了全国知名医院在服务流程再造上的好经验、好做法,为医院进一步改善服务提供了参考依据。

在冯志仙看来,护理服务质量的好坏,关系到一家医院的医疗服务品质和发展。而建立一套科学、规范的护理服务体系,则是医院护理工作的首要环节。为此,自2016年开始,冯志仙便牵头组织护理部相关人员,重新梳理制定了晋江市医院的护理制度。新修订的护理制度涵盖了国家及省市相关政策对护理工作提出的新要求、新标准。为了让新制度可理解、可执行、可遵守,冯志仙还多次亲自开展培训,力求各项护理工作能够做到闭环管理。

此外,为了提高护理质量与水平,冯志仙还带领医院护理部制定了精细的护理质控标准。诸如,给病人打针时消毒是否做到位,穿刺时血管选择是否正确,静脉穿刺后血管通路是否通畅等,每个环节都一一给出技术标准。

“2016年以前,晋江市医院的护理制度、护理标准在内容覆盖度和标准化程度方面都有较大的提升空间。这五年来,冯院长在护理各方面的细节之处,都为我们制定了一套详细的规范。”陈川珍表示,有了这些细致规范的制度要求,以及全面的护理质控标准,护理人员有了更规范的行为准则和技术操作标准,使他们能够不断对标改进,提升护理质量和水平。在制度的规范引导下,晋江市医院的护理服务质量不断提升,多次获得上级及病患的认可及赞扬。

从患者视角 打造护理服务『晋江样板』

访树兰(杭州)医院副院长、树兰国际护理学院院长冯志仙

本报记者 李玲玲

02 视患如亲 推进优质护理服务

从一名护士成长为护士长,曾任浙江大学附属第一医院护理部主任、浙江省护理质控中心常务副主任,现为树兰(杭州)医院分管护理副院长和树兰国际护理学院院长,冯志仙在临床护理和管理、教育岗位上工作了几十年。在这些与病人、护士接触的无数个日日夜夜里,让她比任何人都知晓病人真正想要的是什么样的护理服务,护士如何才能做好护理工作。

“护理工作绝不仅仅是常人所说的打针、输液、换药等基础工作,它需要我们站在病患的角度,用心用情为他们提供最需要的帮助。”在冯志仙的心中,优质的护理服务应该做到以患者为中心,全面全程地为他们提供人性化、专业化的护理服务。

为此,在树兰医疗进驻晋江的5年来,冯志仙除了为晋江市医院构建了一套完善的护理体系外,她还把优质护理作为护士们的天职和本分的理念,植入护士心中,把制度承诺从墙上“请”下来,让优质护理服务从文件中“走”出来,变被动服务为主动服务,深入到病房中,以优秀的洞察力和心理分析能力,为患者提供最需要的帮助。

8月28日上午,冯志仙深入晋江市医院病房,亲切地与病患沟通交流,并在一线指导护理人员工作。“如果要询问病人今天的餐食情况,你们会问他什么?”冯志仙抛出了一个问题。身旁的护理人员答道,“我会问病人,今天吃了什么?吃了多少?什么时间段吃的?”

“好,那么你们想象一下,如果躺在病床上是您父辈,你是不是还会

专家简介

冯志仙 主任护师,教授、硕士生导师

现任树兰(杭州)医院副院长、树兰国际护理学院院长,兼任中国护理质量联盟副主席、中国非公医疗协会护理分会会长等。

她从事护理工作36年,临床护理和护理管理经验丰富,在护理质量标准体系建设、护理岗位管理实践、护理信息化建设、临床在职护理教育、持续质量改进等方面,面向全国护理管理者承担大量培训工作,培训质量获得好评。

此外,她还担任《护理与康复》杂志副主编及多本护理杂志的编委和第四届中国护理管理《杂志副主编。主持或者主参各类研究课题18项,在核心杂志发表论文90余篇,主编参编专业书籍14本,主持开发“纳欣护理电子病历”等软件并获著作权,曾作为负责人的项目获评“国家临床护理重点专科”,曾作为主要参与者的项目获得浙江省人民政府科学技术三等奖1次、浙江省教育厅高等学校科研成果二等奖1次。

她先后荣获“浙江省优秀科技工作者”、“全国优秀科技工作者”、“首届全国优秀护理部主任”、“首届浙大好医护获得者”、杭州市下城区“巾帼再就业”先进人物等荣誉称号。



加一句今天的饭软不软?合不合你的胃口?”冯志仙说完,护理人员不由得点了点头。紧接着,她继续说道:“多问这一句,对病人来说,感受是不一样的。

我们要树立‘视患如亲’的理念,把每个病人当成亲人一样去照顾,在自己体力、精力、时间及可及的范围内,为病人提供最好的服务。”

这样的场景不胜枚举,这样的对话也屡见不鲜。每一次来到晋江,冯志仙都会深入病房,站在病人床边,以患者视角来评价指导护士的工作,再用通俗易懂的语言,为护理人员讲解如何为病人提供优质服务。

“每次冯院长到病房进行床边护理查房,都是手把手地示范与指导,小到怎么给病人翻身,多久翻一次,都会用生动的例子、丰富的场景假设为我们讲解说明。”晋江市医院急

危重症医学部护士长庄丽珍表示,冯院长还会传授大家科普宣教的各种小诀窍,让病人能够听得懂、记得牢,又感到暖心。

“有一次查房,冯院长发现病床上方的标识贴得太高,容易导致老年患者看不到,当下要求我们把标识往下移。她就是从这些细节上,教我们从患者的视角来对待自己的工作。”晋江市医院护理部主任陈川珍补充说道。

5年来,冯志仙结合晋江市医疗系统开展的“暖心服务”三年计划,在同理心、人文服务、共情能力等方面,为晋江市医院、晋江市医院晋南分院及其他医院的护理人员做了大量培训,吸引了泉州、莆田等地诸多医院的护理人员前来听课,得到了泉州乃至福建省护理界的一致认可。

03 “走出去”“请进来” 加强护理队伍建设

都说“三分治疗,七分护理”,高质量的护理服务需要一支有技术、有文化的护理队伍来实现。冯志仙深知,要想真正提升基层医院的医疗服务能力,光靠“输血”是不够的,必须采用“走出去”“请进来”的方式,加大技能培训力度,强化人才队伍建设。

作为全国护理界受信任的专家之一,冯志仙与国内外诸多资深护理专家有广泛的交流。她先后邀请到国家护理中心、复旦大学附属中山医院、南京鼓楼医院、浙大一院和邵逸夫医院、东南大学附属中大医院等国内知名护理管理专家、等级医院评审专家来到晋江指导,分别从护理标准化建设、临床服务、质量控制、医院等级评审标准落实等不同角度,为晋江、泉州、莆田等周边县市的护理人员开展授课培训。参训学员普遍认为,授课教师层次高,培训内容充实、方法活、效果好。此外,冯志仙还会组织护理人员“走出去”,带领他们参加全国高规格的护理峰会,开阔护理人员的视野,增长他们的见识。

值得一提的是,冯志仙坚信“质量是自己改出来的,不是检查查出来的”。她希望每个科室护理团队都能发挥主观能动性,从日常工作中去发现、改进、提升。于是,她在院内组织开展“一科室一品牌”创建活动,每个科室以患者需求为导向,结合各专科的专科服务特色,将人文护理融入其中,总结出各专科个性化护理亮点。每到年底,全院护理团队再进行一次护理成果汇报大PK,不仅为各个科室病房之间提供了相互学习、相互切磋的平台,同时各护理团队也能从比赛中,找到改善护理服务的方向,促进医院整体护理服务质量的提升。

在冯志仙的精心指导和影响下,一批批护理人员尽职尽责守候在生命第一线,而他们的付出,也收获了荣誉与肯定。五年来,晋江市医院的医疗服务和技术水平得到明显提升。护理团队先后获得市级以上荣誉36项,其中国家级荣誉3项,省级荣誉7项;收到患者锦旗、表扬信2699面(封)。

在树兰与晋江合作的5年中,冯志仙精心设计了包括领导力、服务意识、服务方式的一系列培训课程,为培养和造就护理高层次人才产生了作用,其中不乏优秀的一线护理人员走向护理管理岗位,甚至还有被选派到其他医院担任领导职务等。



04 便民提质 助力推进“智慧医院”建设

虽然护理工作是冯志仙的“主职”,但在医院管理、医院等级评审和信息系统的推进上,冯志仙也拥有丰富的经验——她曾经带领护理团队经历了浙江省第三轮、第四轮等级医院评审,原国家卫计委2011版三级医院评审,也带领团队通过第四版、第六版JCI评审,无一例外护理成绩优异;她还曾作为国家级专家多次参加过对其他省份的护理质量检查、评审。此外,由她领衔开发的智能化护理信息系统,更是受到全国同行的认可,被全国多家医院借鉴和采纳,因护理信息系统建设的先进性,接待国内参观访问的医院达千余家以上。

“我不会写代码,但我知道病患真正需要的是什么。”冯志仙说,几十年来的护理工作,让她能够更好地从病人的视角去挖掘病人对医院信息系统的需求,参与开发和优化医院各种软件功能。在她看来,有些医院在信息化建设中更多地关注解决医护问题,而忽视了患者的真实需求。想要解决看病体验之“痛”,需要医院以患者为中心开展智慧医院顶层设计,为患者提供更智慧的流程、更便捷的服务、更舒适的环境,实现与医护的快速沟通交流。

在冯志仙的影响及推动下,晋江市医院着力推进护理信息化建设,推进全院启用智能化护理管理系统、推进移动护理建设,不断优化现有的护理电子病历系统,优化工作流程,提升服务能力。目前,晋江市医院护理信息系统仍在不断迭代优化。冯志仙作为树兰(杭州)医院通过国家五级电子病历评审项目的组长,也将参与晋江市医院整个电子病历系统的改进提升工作。

“这些年反复到晋江,我觉得我已经是晋江的一分子,希望利用我的这些经验,在晋江市医院的发展进程中贡献自己的力量。”冯志仙表示,每年她都会为自己立下目标。五年前,她希望晋江市医院能够构建起一套规范的护理服务和管理体系,如今这个目标已经达成。未来五年,她希望进一步深化已经开展的工作,在优质护理、智慧医院建设、护理人才培养等方面,为晋江市医院带来更多的“干货”,全力推动晋江市医院争创“三甲”医院,助力晋江医疗事业进一步腾飞。