

基于护理支持中心的优质护理服务模式创新及应用成效分析

王丽

云南省中医医院, 临床护理支持保障中心, 云南 昆明 650000

摘要: 本文聚焦基于护理支持中心的优质护理服务模式, 探讨其应用实践、成效。以某三甲医院心血管内科为例, 阐述应用时从患者入院评估、护理操作信息化、检查协调到出院随访的具体措施。在实施中, 针对人员培训、沟通协调和患者认知问题提出分层培训、建立信息化沟通平台和加强宣传教育等解决策略。成效分析显示, 患者层面满意度提高、住院时间缩短、再入院率降低; 护理人员工作满意度和职业认同感提升, 工作效率提高、差错率下降; 医院护理管理水平提升, 取得良好经济效益和社会效益。该模式科学有效, 值得推广并持续完善。

关键词: 护理支持中心; 优质护理服务模式; 应用成效; 问题与策略

DOI:10.63887/cn.2025.1.3.1

引言

随着社会发展与人们健康意识提升, 医疗领域中护理服务的重要性愈发显著, 它不仅关乎患者康复, 也是衡量医院综合水平的关键。然而当下护理服务面临诸多困境, 人员短缺是首要问题。医疗技术进步与服务范围扩大使患者数量剧增, 但护理人员增长缓慢, 工作负荷远超合理范围。护士每日需照料大量患者, 长时间高强度工作易引发职业倦怠, 影响护理质量与效率, 难以提供细致服务。

护理服务质量参差不齐。不同地区和医院差异明显, 基层医院因人才与设备不足, 护理多局限于基础照料, 专科护理与康复指导能力弱。即便大型医院, 也存在服务流程欠优、模式不灵活的状况, 导致患者就医体验差、满意度低。

在此背景下, 国家对医疗卫生事业愈发重视, 出台一系列政策鼓励创新护理服务模式、提升质量以满足民众健康需求。护理支持中心作为新型护理管理模式应运而生。它能整合医院内外护理资源, 优化配置与高效利用。一方面, 集中管理护理人员调配、培训与绩效考核, 提高工作规范化与标准化; 另一方面, 开展专科护理、延伸护理、居家护理等多元化服务, 满足患者个性化需求, 提升就医体验与康复效果。所以, 深入研究基于护理支持中心的优质护理服务模式

创新及应用成效, 对改善护理现状、推动医疗服务进步意义重大。

1 护理支持中心概述

1.1 护理支持中心的概念与定位

护理支持中心是一个整合护理资源、优化护理服务流程、提升护理服务质量的综合性平台。它旨在通过集中管理和协调, 为患者提供全面、连续、高效的护理服务。从概念上来说, 护理支持中心打破了传统护理服务分散、独立的模式, 将各个护理环节进行有机整合, 形成一个统一的整体^[1]。

在医院护理服务体系中, 护理支持中心处于核心枢纽的定位。它起到了承上启下的关键作用, 向上与医院的管理部门紧密相连, 确保护理服务符合医院的整体战略和质量要求; 向下直接对接各个临床科室和患者, 负责调配护理资源、监督护理工作的执行。其主要作用包括优化护理资源的配置, 避免资源的浪费和闲置; 提高护理工作的效率和标准化程度, 减少护理差错的发生; 加强护理人员之间的沟通与协作, 提升团队的凝聚力和战斗力^[2]。同时, 也能更好地满足患者多样化的护理需求, 提高患者的满意度。

1.2 护理支持中心的发展历程

护理支持中心的起源可以追溯到医疗服务需求不

断增长、护理管理面临挑战的时期。最初，它只是为了缓解护理人员短缺、提高工作效率而进行的一种初步尝试，主要集中在对护理人力资源的简单调配和基础护理工作的集中管理。

随着时间的推移和医疗行业的发展，护理支持中心经历了不同的发展阶段。在早期阶段，其功能相对单一，主要侧重于解决护理人员的排班和任务分配问题。随着医疗技术的进步和护理理念的更新，护理支持中心逐渐增加了对护理质量控制、患者安全管理等方面的职能。到了现阶段，护理支持中心已经发展成为一个集资源管理、服务协调、质量监控、人员培训等多种功能于一体的综合性部门^[3]。它不仅关注护理工作的内部管理，还开始注重与其他科室和部门的协作，以提供更加全面的医疗服务。

1.3 护理支持中心的组织架构与人员配置

护理支持中心通常具有明确的组织架构，一般包括管理决策层、执行层和基层操作层。管理决策层负责制定护理支持中心的发展战略、政策和规划，协调与其他部门的关系；执行层主要负责具体工作的组织和实施，监督各项任务的执行情况；基层操作层则直接参与护理服务的提供和相关工作的执行^[4]。

在人员配置方面，护理支持中心需要配备不同专业背景和技能水平的人员。人员数量根据医院的规模 and 实际需求而定。其中，管理人员通常需要具备丰富的护理管理经验和较强的组织协调能力；护理人员需要具备扎实的专业知识和熟练的操作技能，能够胜任各种护理工作；此外，还可能配备一些信息技术人员，负责维护和管理护理信息系统^[5]。在职责分工上，每个人都有明确的工作任务和目标，确保整个护理支持中心的高效运转。

2 基于护理支持中心的优质护理服务模式创新

2.1 服务理念创新

护理支持中心全方位体现以患者为中心的服务理念。从患者入院起，护理工作便围绕满足其需求展开，不仅关注疾病，更将患者视为完整个体，考虑其生理、心理和社会层面需求。

融入人文关怀是提升患者就医体验的关键。护理人员用温暖语言、真诚态度与患者交流，营造温馨病房环境。如提供个性化饮食建议，尊重文化宗教信仰，治疗中给予解释安慰，增强患者治疗信心，促进康复。同时，中心强调健康教育，通过讲座、资料普及疾病防治和康复知识，提高患者自我保健意识与能力。

2.2 服务流程创新

传统护理流程弊端多，患者需在多科室往返，挂号、缴费、检查繁琐，各科室信息沟通不畅，影响服务效率与质量。

基于护理支持中心的优化流程解决了这些问题。入院接待时，专人引导患者办手续、熟悉环境；检查检验协调方面，提前与科室沟通，合理安排时间顺序，借助信息化系统减少等待时间。出院随访也有改进，定期电话或上门了解康复情况，收集反馈改进服务。

信息化技术发挥重要作用。电子病历实现信息实时共享与更新，移动护理终端让护理人员床边快速记录，提高决策准确性与及时性，减少记录错误。

2.3 资源配置创新

护理支持中心整合内外资源，优化配置。内部打破科室壁垒，统一调配护理人员，根据病情和需求安排岗位与班次，如急诊高峰期从清闲科室调配人员支援。

物资资源方面，集中管理、统一采购，与供应商合作降低成本，合理控制库存。信息资源整合建立统一平台，集中管理共享患者、护理记录等信息，实现科室间沟通协作，还与外部机构对接，实现资源共享与协同合作。

通过资源共享与合作，提高了护理效率与质量。如与社区合作转介康复期患者，与上级医院远程会诊提供优质资源。

2.4 服务模式多元化创新

护理支持中心开展多元化服务模式满足个性化需求。专科护理针对不同专科疾病，护理人员经专门培训，掌握护理要点与新技术，如心血管内科专科护理人员擅长相关疾病护理。延伸护理将服务从医院延伸到社区和家庭，为病情稳定但需长期护理的患者提供

上门服务，如换敷料、指导康复，方便患者，减轻家庭负担。

居家护理为行动不便、卧床患者提供全方位服务，包括生活照料、医疗护理和心理支持。不同服务模式特点与适用范围不同，专科护理适用于病情复杂患者，延伸护理适用于病情稳定需持续护理者，居家护理适用于无法到医院者。中心根据患者情况选合适模式，提供个性化方案，拓展服务范围，提高可及性与满意度。

3 基于护理支持中心的优质护理服务模式应用实践

3.1 应用案例介绍

以某医院为例，该医院自引入基于护理支持中心的优质护理服务模式后，护理质量与患者满意度显著提升。

在应用过程中，具体措施与步骤明确。护理支持中心成立之初，选拔了经验丰富、专业能力强的护士担任负责人及核心成员。患者入院时，护理支持中心的工作人员热情接待，详细介绍病房环境、规章制度等。护士在第一时间对患者进行全面评估，涵盖病情、心理状态、生活习惯等方面。例如，针对冠心病患者，不仅关注其心脏功能指标，还了解其日常饮食中油脂摄入情况和运动习惯，以此制定个性化护理方案。

护理过程中，充分利用信息化技术。引入先进的电子病历系统和移动护理终端，护士在床边就能通过扫描患者腕带获取其详细信息，并及时记录护理操作、病情变化等。系统还具备自动提醒功能，如定时提醒护士为患者测量血压、按时给药等。当患者需要服药时，护士通过移动护理终端扫描药品二维码确认信息，保障用药安全。

在检查检验协调方面，护理支持中心与相关科室密切沟通。提前为患者预约检查时间，安排专人陪同患者进行检查。通过信息化系统实时掌握检查进度，确保检查结果及时反馈。若患者需进行心脏超声检查，护士会提前与超声科沟通，根据科室繁忙程度为患者安排合适时间，减少等待时间。

出院随访工作也十分完善。护理支持中心制定了详细的随访计划，根据患者病情和康复需求确定随访

频率。对于病情稳定的患者，每月进行电话随访；对于病情复杂的患者，每半月进行一次电话沟通，并适时安排上门随访。随访内容包括康复情况、用药依从性等，并给予针对性的康复指导。

3.2 实施过程中的问题与解决策略

问题：部分护士对新的护理模式和信息化技术操作不熟练，影响工作效率和质量。一些年龄较大的护士对移动护理终端的使用存在困难，导致护理记录不及时。

解决策略：开展分层培训。对于年轻护士，侧重于新护理模式理念和流程的深入讲解；对于年龄较大的护士，重点进行信息化技术操作培训。邀请专业人员进行现场演示和指导，通过模拟操作和实际案例分析，让护士们熟练掌握相关技能。同时，建立考核机制，定期对护士的培训成果进行考核，未通过考核的护士进行补考和强化培训。

问题：护理支持中心与其他科室之间信息传递不及时、不准确，导致患者检查等待时间过长，影响治疗进程。

解决策略：建立信息化沟通平台，各科室通过该平台实时共享患者信息和检查进度。制定明确的信息沟通流程和规范，规定信息传递的时间和格式。例如，检查科室在完成检查后，需在半小时内将结果上传至平台。定期召开跨科室协调会议，加强各科室之间的交流与合作，及时解决沟通中出现的问题。

问题：部分患者对新的护理服务模式不了解，对护士提供的健康指导和心理关怀配合度不高。

解决策略：加强宣传教育。在病房设置宣传展板，介绍护理支持中心的服务内容和优势。护士在与患者沟通时，耐心解释各项护理措施的目的和意义，提高患者的认知度。通过成功案例分享，让患者切实感受到新护理模式的好处，从而提高配合度。

4 基于护理支持中心的优质护理服务模式应用成效分析

4.1 患者层面成效分析

为了全面了解患者对基于护理支持中心的优质护理服务模式的感受，医院采用了问卷调查和访谈相结

合的方式收集数据。从满意度调查结果来看，患者对护理服务质量和就医体验给予了高度评价。在护理服务质量方面，许多患者表示护理人员更加贴心、专业，能够及时响应他们的需求。比如，一位长期住院的老年患者在访谈中提到，护理人员不仅按时为他进行各项护理操作，还会耐心地跟他讲解疾病的注意事项，让他心里很踏实。

在就医体验上，患者普遍反映住院期间的等待时间明显减少，医院的整体环境也更加温馨舒适。护理支持中心对检查检验的合理协调，使得患者不用再在各个科室之间来回奔波，大大提高了就医效率。

从患者康复效果的指标来看，住院时间和再入院率有了显著改善。统计数据显示，引入该护理服务模式后，患者的平均住院时间较之前缩短了。这主要得益于护理人员更加科学合理的护理计划和康复指导，帮助患者更快地恢复健康。再入院率也有所降低，说明护理服务模式对患者出院后的康复情况给予了有效的跟踪和指导，减少了病情复发的可能性。

4.2 护理人员层面成效分析

护理人员的工作满意度和职业认同感有了明显的提升。在新模式下，护理人员的工作分工更加明确，职责更加清晰，他们能够更加专注于自己擅长的护理领域。通过培训和学习，护理人员的专业技能得到了进一步提高，在工作中能够更好地应对各种复杂情况，这让他们获得了更多的成就感。在访谈中，不少护理人员表示，现在的工作更有意义，他们能够真正为患者提供高质量的护理服务。

从工作效率和差错发生率的指标来看，护理服务模式带来了积极的影响。护理人员借助信息化技术，如电子病历系统和移动护理终端，能够快速准确地记录患者信息，减少了手工记录的繁琐和错误。工作效率得到了显著提高，护理人员有更多的时间与患者进行沟通和交流。同时，差错发生率也明显降低，护理支持中心的统一管理和规范流程，使得护理操作更加

标准化、规范化，有效地避免了一些常见的护理差错。

4.3 医院层面成效分析

护理支持中心的建设和运营对医院护理管理水平的提升起到了重要作用。它打破了传统护理管理中各科室之间的壁垒，实现了护理资源的统一调配和共享。护理支持中心能够根据患者的需求和病情，合理安排护理人员的工作，提高了人力资源的利用效率。同时，通过制定统一的护理标准和流程，使得医院的护理管理更加规范化、科学化。

在经济效益方面，虽然在护理支持中心的建设和运营初期投入了一定的成本，但从长期来看，取得了良好的效益。一方面，患者住院时间的缩短和再入院率的降低，减少了医院的床位占用率，提高了医院的运营效率，间接增加了医院的收入。另一方面，患者满意度的提高也为医院带来了良好的口碑，吸引了更多的患者前来就医，进一步提升了医院的经济效益。此外，护理差错发生率的降低也减少了医疗纠纷的发生，避免了不必要的经济损失。

5 结论

基于护理支持中心的优质护理服务模式在患者、护理人员和医院层面均取得了显著成效。在患者层面，满意度大幅提升，就医体验改善，住院时间缩短，再入院率降低，这表明该模式能切实满足患者需求，促进患者康复。在护理人员层面，工作满意度和职业认同感提高，工作效率提升且差错发生率降低，新模式为护理人员提供了更好的工作环境和发展空间。在医院层面，护理管理水平得以提升，护理资源实现优化配置，同时带来了良好的经济效益和社会效益。

综上所述，基于护理支持中心的优质护理服务模式是一种科学、有效的护理模式，值得在更多医院推广应用。未来，可进一步完善该模式，如加强信息化建设、拓展服务内容等，以更好地适应不断变化的医疗需求，持续提升护理质量和患者满意度。

参考文献

- [1] 裴颖丽, 左世红, 毕薛林, 等. 优质服务模式对门诊护理质量及患者焦虑情绪的影响[J]. 山东医学高等专科学校学报, 2024, 46(02): 90-92.

- [2] 蒋云飞, 芮春妹. 优质服务模式在门诊护理管理中的应用价值分析[J]. 中国卫生产业, 2024, 21(06): 100-102+106.
- [3] 张英. 优质护理服务模式在剖宫产产妇护理中的应用效果探讨[J]. 实用妇科内分泌电子杂志, 2024, 11(19): 123-126.
- [4] 周亚丽. 优质护理服务模式在肿瘤科的应用研究[J]. 名医, 2024, (10): 135-137.
- [5] 朱春桃, 曾李华, 李建云. 优质护理服务模式应用于妊娠期高血压疾病患者中的效果[J]. 实用妇科内分泌电子杂志, 2024, 11(14): 138-140.