

转变护理服务理念的做法与体会

程 军,李新华,陈明敏

(中国人民解放军空军总医院 护理部,北京 100036)

[摘要] 总结了近几年护理管理工作实施护理服务理念转变的做法:(1)医院要我做什么的传统服务理念转变为病人需要我做什么的服务理念。(2)单纯依赖制度管理的传统管理模式转变为以人为本的现代管理模式。(3)单纯完成操作的传统工作模式转变为人性化工作模式。实践证明实施护理服务理念转变推动了护理队伍的建设、发展和护理质量的提高。

[关键词] 服务理念; 护理管理; 护理

[中图分类号] C931.2 [文献标识码] A [文章编号] 1008-9969(2005)01-0078-02

The methods and experience of implementation of concept transition in nursing service

CHENG Jun, LI Xinhua, CHEN Mingmin

(Dept. of Nursing Administration, Airforce General Hospital of PLA, Beijing 100036, China)

Abstract: The paper summarized methods of implementation of concept transitions in nursing service in recent years, which included: (1)The traditional service concept of "what does hospital ask me to do?" was changed into the concept of " what does patient need me to do?"(2)The traditional management mode which purely relied on management regulations was changed into the modern one which put the human in the first place.(3)The traditional working mode purely relying on manipulation was changed into humane working mode. It was proved by facts that the implementation of concept transition in nursing service pushed the construction of nursing force forward and improved nursing quality.

Key words: service concept; nursing management; nursing

当前,我国卫生工作的改革与发展,为护理工作的发展带来了机遇和挑战。2002年以来,我院护理工作注重实际,讲求实效,以为病人提供最佳服务、得到更多实惠为目标,狠抓护理服务理念转变,使病人对护理工作的满意度逐年提高。

1 实施护理服务理念转变的做法

1.1 把“医院要我做什么”的传统服务理念转变为“病人需要我做什么”的服务理念 多年来,护理人员已习惯于医院要我做什么,只是单纯地、重复地、机械地把护理工作当作任务来完成,对病人爱心少,对工作有厌倦情绪^[1]。因此首先要使护理人员彻底转变传统的、被动的服务观念,主动为病人提供全方位的服务。

1.1.1 实施形象工程,培养形象意识 广泛宣传护理工作的神圣与崇高,制作护士形象手册,每人1册,规范了护理理念、仪表、服务形象、护理行为等4个方面的内容;更换漂亮合身的护士服,请礼仪学校的老师对全院护理人员进行卓有成效的礼仪形象培训,组织护士进行行为规范表演;把礼仪、仪表列入新护士岗前培训的必修课;将护士形象做为病人满意度的调查内容,并纳入了质控管理体系。

1.1.2 实施爱心工程,提高护士素质 以多种形式的活动,增强护理人员的爱心、耐心和热心。组织观看光盘,请南丁格尔奖章获得者做报告,举办演讲

会,评选全军、空军优秀护士,表彰医院模范护士,对服务标兵在医院的医德医风报上大力宣传,推选出优秀护理人才出席中国共产党第十六次代表大会,在医院局域网建立“护士园地”网页,加强科室间护理信息与文化交流等。

1.2 把单纯依赖制度管理的传统管理模式转变为以人为本的现代管理模式 护理部在转变护理服务理念的同时,调整了管理思路,使以往单纯依赖护理制度管理护理工作的模式,过渡到以人为本的现代管理模式^[2]。

1.2.1 加强护士长队伍建设 在对护理人才培养的问题上,管理思路是:以护士长培养为龙头,塑造复合型护士长队伍形象,建设一支业内领先的护理专业队伍。一是护士长选拔任用通过优化结构,打破论资排辈、迁就照顾等错误观念,近几年先后任免了10名护士长,所有高职称人员均工作在临床第一线,大胆任用年轻护理骨干走上护士长岗位;二是练兵先练官、考兵先考官,组织护士长护理技术操作考试,并公示成绩,把医院的ICU作为护理重症技术培训中心,安排护士长分期轮转,定期组织护士长述职报告会,对护士长进行全面测评与评价;三是举办护士长学习班,选派护士长参加全国、全军护士长管理学习班及专科知识学习班,组织到兄弟医院参观学习;四是增强法律意识,保证护理安全。对护士长进行《医疗事故处理条例》的学习培训和考核,组织护士长分析评价死亡病历中的护理记录,对存在的潜在性、法律性进行讨论,并从人员素质因素、技术因素、环境因素、管理因素等多方面查找护理行

[收稿日期] 2004-07-15

[作者简介] 程 军(1969-),女,北京人,2003年毕业于第四军医大学,本科学历,主管护师,助理员。

为中存在的安全隐患,做到边整边改,防患于未然。如针对护理人员法律意识淡薄、证据意识不足的情况,设计了健康教育评估表、院规介绍签字单、长期医嘱执行签字单等,完善了护患法律程序,实行了计算机打印粘贴输液瓶上的输液单,制定了配制液体者签名、更换输液瓶者签名的双签名制度,做到了责任明确、层层把关。

1.2.2 加大管理培训力度 我院现有聘任护士近200人,为使这支队伍发挥潜能,按照总后的有关规定,修订了《聘任护士管理规则》及聘任护士合同书,定岗前进行严格的培训,实行继续教育学分管理,发放学分本和IC卡,提倡走自学成才之路。目前医院中,进行学历教育的聘任护士占聘任护士的42%。利用业余时间,为聘任护士开办夜校,合理应用激励机制。增加聘任护士的工资待遇,对符合要求的聘任护士,通过民主测评、支部考评、专家答辩、英语考试等方式进行考核,为她们晋升护师职称,增加职称工资;注重培养聘任护士的政治素质,每年评选优秀护士、技术标兵,与军人护士同等待遇,在非典期间有10名护士火线入党,聘用护士8名,1名聘用护士被医院评为抗击非典标兵,30名聘用护士被评为抗击非典先进个人。近两年来,有4名聘用护士荣立三等功,1名被海淀区授予“优秀外来青年”光荣称号,10名被评为医院优秀护士,45名受到医院嘉奖。

1.2.3 加快护理知识更新 在护理管理上大力倡导创新性护理服务和护理科研工作。组织专科护理组,开展护理科间会诊。初步成立了老年病、内科危重病、外科危重病、小儿输液、外周中心静脉置管技术5个护理专科组,由各科室优秀护理人才组成,定期组织护理查房,进行专科护理会诊,实现了跨病区护理思维及技术的优化组合;培养临床专病护理专家。举办“护理专题专讲学术活动”,采用专人专病的学习方法,写出专病综述,并有计划地进行专题讲座,发动护理骨干,查阅文献,制定出各种专科疾病的抢救及护理路径,形成人有专长、科有专题的局面。科技兴护,培养护理科研能力。护理部与临床科室挖掘护理科研信息,组织召开护理学术年会,召开护理科研小组讨论会,举办护理科研学术讲座,选派优秀人员外出学习,对发表论文的护理人员给予奖励等。在非典时期,针对新情况、新问题,在临床实践中摸索总结,在各类杂志上发表了《静脉留置针在SARS留观病区的应用》、《SARS病区的个人防护》、《SARS病区护理人员缺氧现状与防控》等17篇论文。

1.3 把单纯“完成操作”的传统工作模式转变为“人性化”的工作模式 在大力改善护理管理模式的同时,注重改变传统护理工作模式,使护理质量的提高更直接、更具体。如在实行整体护理模式过程中,强调操作性治疗等硬指标的落实,注重生活护理、心理护理、健康教育等软指标的落实,真正使病人得到全方位、全

程的个性化护理,改变了过去被动的功能制护理模式。

2 体会

2.1 各项护理服务步入了人文关怀的轨道 规范了对病人、同事称呼、接听电话、着装要求等,在医院开展以“新环境、新形象、新要求”为主题的征文活动中,护理人员踊跃投稿,并获得一、二等奖,我院护士的工作感想、人生格言等相继刊登在空军报上。各科室为输液病人制作了输液手垫,儿科建设了儿童乐园,妇产科成立了温馨病房等,把对病人的关爱一点一滴地渗透在护理活动中,在护理部对病人进行满意度调查中,全院护理工作满意率为100%。我们的经验是:确保“五个到位”,追求直接护理效果,即:确保关心病人到位,确保把握病人病情变化到位,确保护理措施到位,确保生活护理到位,确保对病人的健康教育到位。

2.2 提高了护士的综合素质 护理队伍岗位练兵活动中,改变了以往的考试方式,把考场搬进病房,组织了“一针见血率”考核,针对各科准备的常见疾病的抢救方案,进行模拟抢救,并对多学科知识进行现场提问,让护士在实际工作中接受检验。实施了继续教育管理系统软件,对全院护理人员的继续教育学分进行综合管理。举办英语培训班,让每一位护士都养成经常翻阅英语卡片的习惯,培养了护理人员终身学习的自觉性。

2.3 拓展了临床护理服务功能 门诊部打破了以往“挂号就是撕票、分诊就是叫号”的护理工作模式,规范了文明用语,为候诊病人提供开水、水杯、轮椅、电话咨询等候诊服务,和为外地病人邮寄化验单等服务。在制定护理计划的过程中,通过护理专家会诊、专科护士指导等,开展了跨科室护理,确保护理计划全面,护理措施有效,使病人真正得到高质量的护理服务。健康教育是整体护理的重要组成部分^[3],通过下发有关书籍,参加各类学习班和健康教育知识的培训考核等,培养了护理人员健康教育的能力,加速了护理人员向知识型的转变,发挥护理多元化角色功能。实实在在地做健康教育,如在为病人输液时,要求向病人解释输液的目的、指导病人自己不要调滴数和不要提瓶上卫生间的原因,输液中如出现不滴、输液处疼痛或不良反应时及时报告护士等,手术室护士与手术病人在术前进行有效的沟通,接送病人时,与病人的责任护士做好详细交接班,为病人提供随时随地的渗透性健康教育,提高了病人对护理人员的信任。

[参考文献]

- [1] 孙秀珍.护理管理应以人为本[J].中国护理管理,2001,21(1):58.
- [2] 夏菱.体现以人为本理念,完善护理操作评价标准[J].南方护理学报,2004,11(4):58.
- [3] 滕月玲,吴美福,吴京玉.影响病人满意度的因素分析[J].南方护理学报,2004,11(3):17.

[本文编辑:杨玩华]