

3.2 提高 PIVAS 的工作效率 药学部加强对临床医生合理用药知识的培训,减少医生重开医嘱的机率,保证医嘱的准确性;无特殊情况下医生不随意更改医嘱,以保证医嘱传输速度,提高 PIVAS 的工作效率。

3.3 确保医嘱输入的准确性 核对医嘱无误后再进行医嘱传递,否则将使整个流程出现全程的错误。

3.4 加强对人员的培训和管理 包括 PIVAS 运作流程、岗位要求、超净工作台的维护、安全和环保管理要求(人员的防护、废物的处理)等。同时严格各环节的查对制度,审方、核对、排药、配置、包装等环节的核对责任落实到人,及时杜绝漏洞或错误,确保配置药物的质量。

3.5 保证输送系统的畅通 配置护士、后勤外送人员、电梯服务员、病区接收护士等要有很强的时间观念,以免药物外送不及时而导致病人治疗的延误或影响下一个病区的配送。

3.6 加强质量监控 PIVAS 护士长定期到临床科室了解药物配置工作质量,听取各方面意见,对出现输液反应及时查找原因,及时反馈管理部门。

3.7 做好工作人员的个人防护 层流工作台、生物

安全柜在运行过程中产生一定的噪音,护士在长时间的配置过程中受到刺激,感觉疲劳,故在工作范围内播放轻音乐舒缓紧张情绪;或护士进入配置间工作时戴上保护耳罩,防止听力受到损害;定期检查听力情况,必要时工作人员定期更换。操作过程中注意防止被针头等利器刺伤导致意外损伤。

3.8 防止群体输液感染 各操作环节绝对无菌,工作人员严格执行各项规章制度,配置过程中减少说话、走动,配置时经常用酒精消毒并保持手套湿润,以减少微粒的产生。同时按要求做好环境的清洁,定期测定环境的洁净度,做好生物安全柜、层流工作台的维护和保养。

3.9 PIVAS 专业化 PIVAS 的工作应逐步过渡到审方、排药、配置、核对、包装全过程由药师负责,使工作更具专业性。

[参考文献]

[1] 许燕玲,朱瑞雯. 静脉药物配置中心的建立对临床护理工作的影响[J]. 中华护理杂志,2002,37(8):612.

[本文编辑:杨玩华]

惩罚原则在护理管理中的应用

赵梅霖

(台州中心医院 心内科,浙江 台州 318000)

[摘要] 笔者报道在抓各项制度落实、技能培训、人性化管理的基础上应用惩罚原则以提高护理质量。着重通过避免惩罚不足原则、及时惩罚原则、重现原则、核查事实、惩罚的标准要一致等来改变护士的不良行为,增强护士的自觉性,统一护士的行为。2003年惩罚原则应用后,护士迟到早退、抽血凝固、被病人投诉均比应用前的2002年减少,病人满意度提高,经 χ^2 检验,有显著性差异, $P<0.05$ 或 $P<0.01$ 。说明惩罚原则可以改变护士不良行为,提高护士的技术水平和病人的满意度,减少病人的投诉。

[关键词] 惩罚原则; 护理管理; 病人投诉; 满意度

[中图分类号] C931.2 [文献标识码] A [文章编号] 1008-9969(2005)01-0081-02

The application of "punishment principle" in nursing management

ZHAO Meilin

(Dept. of Cardiology, Taizhou Center Hospital, Taizhou 318000, China)

Abstract: The author reported "punishment principle" was applied in order to improve nursing quality on the basis of implementation of regulations, skill training and humane management. Methods, such as the principle of avoiding insufficient punishment, the principle of timely punishment, the principle of re-occurrence, checking the facts, and the unanimous punishment standard, were emphasized to convert nurses' improper behaviors, improve nurses' consciousness and unify the nurses' behavior. After the application of punishment principle in 2003, late coming and early leaving, phlebotomizing concretion, patients' complaint became less than 2002, and patients' satisfactory rate raised. Significant difference was found before and after the application (tested by χ^2 , $P<0.05$ or $P<0.01$). This signified that punishment principle can convert nurses' improper behavior, improve nurses' skill and patients satisfactory and reduce the patients' complaint.

Key words: punishment principle; nursing management; patients' complaint; satisfactory

惩罚是一种对不良或违禁行为进行纠正的方式之一。惩罚实施的原则:及时性、适度性、一致性、说明性、强化性、少用性6种原则。鉴于现阶段有些护士

思想及业务素质不高,笔者于2003年1月-2004年1月,运用了惩罚的原则加强护理管理^[1],提高护理质量。现将做法介绍如下。

[收稿日期] 2004-07-15

[作者简介] 赵梅霖(1963-),女,浙江台州人,1996年毕业于浙江医科大学自学考试护理专业,大专学历,主管护师,护士长。

1 一般资料

本科共有13名护士,全部女性,平均年龄30

岁,大专毕业 5 名,中专毕业 8 名,其中主管护师 1 名,护师 4 名,护士 8 名。

2 惩罚原则的应用

2.1 避免惩罚不足原则 该原则认为惩罚一定要足量,如果惩罚太轻,不足以改变不良的行为,例如:护士早晨抽血,由于工作不认真,导致血液凝固,影响化验结果,或病人需要再次抽血,给病人带来痛苦,延迟了诊断,降低了科室的满意度,通过批评、教育,这种现象仍有存在,后来采用了惩罚的措施。在科室开会时规定,抽血凝固 1 个试管就扣奖金 30 元,这项措施宣布后抽血凝固的现象逐渐消失,病人的投诉率随之减少。

2.2 及时惩罚原则 该原则认为完成一个不希望的行为时,应该尽可能早地实施惩罚,这样对控制该行为的效果比较好。例如:1 位责任护士在工作繁忙中对病人了解自己的辅助检查,采取不耐烦的态度,使病人不满意而投诉,这种情况立即给予批评,这样效果比较明显,如果等到病人出院后再批评,淡化了护士犯错误的意识,惩罚的效果不好。

2.3 重现原则 该原则认为如果及时惩罚原则不能实现的时候,在惩罚前应该使错误行为尽可能真实地重新显示一遍。例如:1 位新护士在对病人输液中,没有按照操作规程进行,由于病房有许多病人在场,护士长考虑到当面批评护士影响她以后在病人中的威信。事后护士长请新护士到办公室,指出她当时输液操作的错误(重现),然后进行批评(惩罚)。

2.4 正确掌握惩罚的原则

2.4.1 核查事实 惩罚前对护士的错误行为、不良行为或严重后果作调查,核实错误的严重性、涉及的范围等等。这样的惩罚使护士心服口服,认识到惩罚是合情合理,起到惩罚的积极效果。

2.4.2 被惩罚者知道惩罚的原因 惩罚的目的是使护士避免某些错误行为的发生,因此,惩罚时一定要使护士明白,该惩罚是因为什么原因造成的。

2.4.3 惩罚的标准要一致 惩罚是为了使护士能够遵守工作的规范,达到工作的目标,因此,惩罚的标准要一致,不能够因为是老护士或亲戚,惩罚轻一点,而对其他人惩罚严一点,这样护士会认为护士长不公平,护士长行使职责的权威将受到挑战。因此,护士长在惩罚护士的时候,一定要有一个标准的尺度,真正使护士心服口服,愿意接受惩罚,认真改正自己的错误行为,为工作目标尽心尽力的努力工作。

3 应用效果

2002 年惩罚原则未在护理管理中应用与 2003 年惩罚原则在护理管理中应用后统计指标比较见表 1。

表 1 2003 年惩罚原则在护理管理中的应用后统计指标与应用前的 2002 年比较

统计指标	2002 年 (护士例数=13)	2003 年 (护士例数=13)	χ^2	<i>P</i>
迟到早退(例次)	87	73	5.3	<0.05
抽血凝固(例次)	96	82	89.6	<0.01
病人投诉(例次)	16	83	8.8	<0.01
病人满意度(%)	89.7	98.7	5.8	<0.05

从表 1 可见:2003 年惩罚原则在护理管理中应用后各项统计指标与 2002 年比较经 χ^2 检验, $P < 0.05$ 或 $P < 0.01$,均有显著性差异。2003 年应用惩罚原则后比 2002 年提高了工作质量。

4 讨论

护理作为一门独立学科与世界工业发达国家相比,我们的护士素质确实存在一些不容忽视的问题。主要有:(1)职业素质较差,最集中的表现是专业思想不够巩固,有的不热爱自己的护理专业,有的甚至鄙薄护理技术,因而在专业上缺乏积极上进和拼搏开拓精神。(2)由于长期受生物医学模式的局限,护理队伍的知识结构很不合理,知识面窄,结构单一,缺乏人文科学和社会科学知识以及其他相关的自然科学知识。这些基础知识缺乏,就造成了与病人沟通缺陷,满意度下降。(3)有些护士心理和行为素养比较薄弱,缺乏一个护士应有的优良心理品质和行为举止的道德风貌,容易造成病人的投诉^[2]。因此笔者采用惩罚原则改变上述这些不良的因素,具体表现在:改变护士的不良行为,有些护士经常迟到早退,通过教育不能改正,采用了惩罚:扣她们的奖金,迟到早退的现象就消失了。提高护士的自觉性,每个护士长都希望护士有很高的自觉性,自觉地完成工作目标,提高工作效率。由于护士素质的原因单凭依靠护士的自觉性是不够的,如抽血由于自觉性不强没有按常规操作性操作就容易产生血液凝固,必须配合惩罚来提高其自觉性。统一护士的行为,没有规矩不成方圆,一个护士队伍应该有一定的行为规范,如护士应该举止端庄、礼貌待人,对病人如亲人。相反没有统一的行为规范,病人满意度就会下降。但是由于护士的教育程度、家庭的背景以及护士的个性千差万别,为了统一护士的行为,必须应用惩罚。

由此可见,惩罚原则可改变护士的不良行为,减少病人的投诉,提高病人满意度,在护理质量管理中起到重要的作用。

[参考文献]

- [1] 胡君辰,郑绍谦.人力资源开发与管理[M].2 版.上海:复旦大学出版社,1999:264-269.
- [2] 丁 人.护士素质修养[M].北京:人民军医出版社,1992:35.

[本文编辑:杨玩华]