

# 借鉴国外护理经验谈医院应对突发事件的管理

姜 杨

(浙江省立同德医院 门诊部, 浙江 杭州 311122)

[摘要] 医院设有一套完整的应对突发事件的管理机制,是应对抢救遇难者的有力保障,借鉴国外经验,以完善与构建适合我国医院的应急管理体系。国外医院对应急事件的管理主要体现在:(1)有完善的信息网络,规范的人员配制,是应急的基本保障;(2)开展系统规范的继续教育,不断提高专业人员的业务素质,是提高应急能力的关键;(3)注重高效团队的培养与训练,是应对突发事件的基础保证。当突发事件发生时,为抢救患者的生命,提供最佳的应急救援团队,是一个正规医疗体系必备的条件,也是医院管理中至关重要的内容。

[关键词] 国外护理经验; 医院; 突发事件; 管理

[中图分类号] C931.2 [文献标识码] A [文章编号] 1008-9969(2005)02-0091-02

Management of sudden accidents in hospitals by learning foreign nursing experience

JIANG Yang

(Dept. of Clinics, Zhejiang Provincial Tongde Hospital, Hanzhou 311122, China)

**Abstract:** In hospitals, a complete set of managing mechanism forms a solid ground for rescuing victims of sudden accident. Experience of foreign country was used for reference in order to perfect and establish suitable managing system to deal with an emergency. The management dealing with sudden accidents in foreign hospitals covered:(1)having completed information network and standardizing positions for personnel are the basis guarantee for dealing with emergency;(2)systematic and standardized continuing education and enhancing the professional quality continuously are the key to improve the ability of dealing with emergency;(3)stressing on the fostering and training of team with high efficiency is the basic guarantee. When sudden accidents occur, a rescuing team, which is sent to save patients' lives, is not only the premier condition for a formal medical system but also the kernel in hospital management.

**Key words:** foreign nursing experience; hospital; sudden accident; management

灾难何时都有可能发生,医院作为医疗体系中的主体,如何在灾难发生时为抢救治疗患者提供最佳的应急救援,是每家医院努力的方向,也是一个正规医疗体系的必备条件。针对省内外各级医院在抽员援助 SARS 定点医院过程中的所见所闻,笔者认为各级医院应以此为契机,借鉴国外的先进经验,进一步完善医院在处理突发事件中的应急管理措施。

## 1 完善信息网络 规范人员配制

1.1 信息畅通,一目了然 信息交流是突发事件应急的关键,成功的信息交流可使应对方案快速准确地确立,且有利于节省保健资源即人力和财力。在日本、香港医院的病区醒目处,均有火灾等突发事件情况下报警疏散示意图。在日本医院的护士办公室内,可见全院各级人员联络电话号码,每个病区有全省职员通讯录。紧急预案联系网络表的规范放置,不定期的警报装置检查试用,能时刻警示,强化全体职员在突发事件中应变意识能力。在日本,病区护士长、下午 2 次的报告制度,使护理部及时了解各病区重点患者的治疗情况及工作人员的出勤状况,这利

于对应急事件作出准确的处理,又便于护理部主任能将各病区各科了解到相关信息,及时传达给各位护士长,使护士长能及时了解各科相关情况,做到心中有数,真正符合完成信息交流 4 要素(信息来源、信息、信息交流的渠道、信息受众)的要求。

1.2 合理的护理人力资源配制是应急的保障 合理的人力资源配置是控制突发事件的有力保障。笔者在日本研修的医院,护士编制在全院职员中占 61.7%,医护比例为 1:6.41。在院内的人员援助上通常采用两个病区结对的管理办法,即内科与内科、外科与外科病房之间进行应援。大家都清楚紧急应对的预案,例如病区出现 1~2 名护士(进修学习、病事假)短期缺勤状况,一般情况下由各病区自己解决,运转确实困难时才由护理部发出指令到结对科室等进行调派。为此,护士长大到护士发生交通事故,小到因事请假调休都及时报告,护理部及时调整人员,确保了护理人力资源信息交流的通畅,使应急管理措施的基础保障实实在在地落实了。

各医院因 SARS 在组建发热门诊、隔离留观病房的过程中,由于缺乏规范性的应急管理措施,再加上护理人员的紧缺,使护理工作处于一种被动的状况。医学模式在转变,护理服务品质要提高,但我们的护士比例却在减少,根据卫生部统计中心的统计

[收稿日期] 2004-09-25

[作者简介] 姜 杨(1962-),女,浙江金华人,1996年毕业于浙江医科大学,大专学历,主管护师。

数据,1952年医护比例为1:2.28,2001年下降到1:1.09<sup>[1]</sup>。这一严峻的局面将会成为快速增长的医疗纠纷中的又一滋生地。目前在市场经济运作模式下的医院管理有许多项目是与病区经济责任制相关联的,医院管理层在护士紧缺情况下如何激活生产力中的关键要素是个很值得探讨的问题。笔者觉得日本、香港医院的管理者,从细微之处体现对护士的人文关怀是很值得学习的,例如重视职业保护,呵护天使,在治疗室内装有热水器,使护士在寒冷的冬天始终能拥有一双温暖的手,为患者提供温馨的服务。晨间早会的交班让大家坐在舒适的转椅上,聆听夜班护士的交班报告及护士长的工作布置。

## 2 继续教育是提高应急能力的关键

2.1 护理学继续教育的目的 美国护士学会对护理学继续教育的定义:为了提高护理业务、教育、行政、科研而设计的有计划、有组织的学习,以增进在职护士的知识、技能和素质,达到改进对公众的健康护理的目的。其主要包括3个方面:(1)岗前教育;(2)全员教育;(3)强化教育<sup>[2]</sup>。护理学的定义告诫我们作为学科成员分子,只有不断地学习,才能使护理功能得到充分发挥,使护理学科不断得到新的发展,适应医学模式转变的要求。

2.2 继续教育的规范性是质的保证 规范性的管理是任何工作朝着正性发展的基础。为了保证继续医学教育的质量,日本护理协会有统一的继续教育培训基地,分别设立东京护理·教育研究中心,神户研修中心。根据对象不同及专科特点分别制订新护士、低、高年资护士及管理者,教育者及研究者的继续教育学习内容,教育中心提供一致的教学内容、教学方法及标准,使继续教育起到标准化的指导作用。各省协会根据日本护理协会的培训计划,制订省内继续教育内容,将教育计划在年末下发各医院。医院护理部根据具体要求,有计划安排院外培训人员,使继续教育经费公开、公正地合理应用。同时根据护士工作年限、科室特点,结合本人意愿,安排院内外研修,以达到取长补短,综合发展,借此提高应急能力,随时应对突发事件。日本护理协会把“灾害的护理”作为低年资护士继续教育的重点内容来安排,让护士掌握天灾、人祸时处理方式及防灾对策等护理要求。

国内护士继续教育的开展与美国护士学会的继续教育内容要求呈一致性,但新知识、新理论、新技术贯穿的面仍较窄,各省护理学会的各专业委员会的培训计划随意性大,且有各自为战的格局,不能很好地体现继续教育的目的。中华护理学会、各省护理

学会应加强对各专业委员会继续教育培训计划内容的审查督导力度,规范培训要求,充分发挥学会的专业性指导作用。

## 3 高效的团队是应急的基础堡垒

做任何事情都有一个熟能生巧的过程,一支高效的医疗团队是在多次磨练配合中形成的,高效团队是应急的基础保证。即使像CCU或ICU这种以急救复苏术作为平日业务的地方,没有日常的练习也不可能成为高效的团队。因此,安排时间进行团队训练将是很重要的。瞬间的疏忽会毁掉一个完美的复苏团队<sup>[3]</sup>。医院是由众多职别构成的复合体,每个员工都有可能成为突发应急事件的第一目击者及参与者,为此,坚持规范性的模拟训练是培养高效团队的关键环节。日本是一个地震、火灾频发的岛国,为了应对突发灾害,医院每年要举行一次突发事件应对的模拟训练,这是全体职员共同参与的活动。笔者在日本福井县立医院研修期间,参与了模拟医院发生火灾时应急处置的训练,由医技人员到各病区扮演卧床患者配合演习,行政人员负责避难场所的引导及维护秩序,当班护士除负责本小组的病人外,还根据班次进行相关事项的分工配合,亲身感受了团队精神的作用。医院对救护、援助、避难场所、患者疏散行动路线等事项的布置计划详细周密,当听到火灾警报时,各病区以最短的时间、最快的速度将所有病人疏散到安全地带。各项工作井然有序,当总指挥宣布各科成绩获得优异时,参加人员为圆满完成了任务而欣喜的场面,让笔者体会到集体凝聚力的产生是紧急场合下高效团队发挥最佳作用的原动力的内涵所在。各医院对灾难的应对作为常规进行训练是很有必要的。

借鉴国外经验,根据国内救灾防灾的实践,面对重大疫情,卫生行政部门,只要采取恰当的应急处理手段,危机就能得到缓解控制。SARS把医疗卫生行业诸多管理、应急措施的缺陷暴露在我们的面前,我们是否应该认真地思考一下。“居安思危、有备无患”,医院具有一套完整的应对突发事件的管理机制,是至关重要的。

### [参 考 文 献]

- [1] 郭燕红.合理配置护理人力 保障护理工作质量[J].中国护理管理,2003,2(1):44.
- [2] 陈淑琴.新加坡护理学继续教育的改革与启迪[J].中华护理杂志,2002,37(7):553.
- [3] 姜 杨.采用竞赛方式提高急救复苏技术[J].国外医学:护理学分册,2003,22(8):388.

[本文编辑:杨玩华 简若姍]