

【护理管理】

## “超市”式服务对护理工作的启示

徐世琴<sup>1a</sup>, 王洪梅<sup>2</sup>, 冯敏<sup>1b</sup>

(1.中国人民解放军第401医院 a.供应室; b.妇产科, 山东青岛266071; 2.青岛大学医学院附属医院 供应室, 山东青岛266071)

**【摘要】**超市是一种以人为本、顾客至上的购物消费方式,具有品种齐全、价格透明、信息全面等特点,可实现顾客和商家双赢的目标。笔者受到“超市”式服务的启发,设想在护理工作中引入“超市式”服务模式,强调护理服务产品多样化、服务途径规范化、价格合理透明化,为患者提供一个充分尊重、平等和谐、自主选择、舒心安全的就医环境,不断提升服务水平,提高服务满意率。

**【关键词】**“超市”式服务; 自由消费; 自主选择; 护理

**【中图分类号】**C931.2 **【文献标识码】**B **【文章编号】**1008-9969(2006)08-0089-01

“超市”式服务方式是时刻将消费者放在主体地位,让顾客置身于超市中,可任意挑选自己需要或喜欢的商品。笔者受“超市”式服务的启发,总结出了护理工作与“超市”式服务的相似点,报道如下。

### 1 “超市”式服务的特点

“超市”营造舒心的购物环境和消费方式,其目的是把各种商品展现在不同层次的消费者面前,使消费者更直观全面地了解各类商品的信息,并根据自己的经济状况、消费需求选择不同品种、不同价位的商品。“超市”式服务具有品种齐全、服务价格公开透明等特点。舒心的购物环境,自由选择的消费方式极大地刺激了消费,实现了商家和顾客双赢的目标。

### 2 “超市”式服务对护理工作的启示

**2.1 引入“超市”式服务的理念** 引入“超市式”服务的关键是观念的改变,医护人员应从思想上提高认识,打破以往患者被动接受服务“产品”的模式,向平等、尊重和全程、全员、全方位选取式服务转变,体现出超过疾病本身的对“人”的各种需求的关心和关注,做到患者需要什么,医院这个大工厂就生产什么,达到供需平衡,使患者这一消费者的角色更深入,更能体现出以人为本的人性化服务。

**2.2 借鉴“超市”式服务品种齐全、价格透明的特点** 提出护理服务多元化、全方位 医疗技术不断发展,新技术、新业务不断涌现,医疗耗材、商品繁多,医疗活动好比一个大超市。医疗服务对象是不同的人,不同的社会背景、文化层次、健康观念、消费理念有着不同的医疗消费需求,这就要求服务措施多层次、多元化、全方位,而非仅是疾病的诊治,要使知识服务、特需服务、情感服务、特色服务并举,并根据临床经验、科学研究,结合患者的愿望和价值制定出相应的服务路径或套餐供患者选择。如医疗耗材:静脉输液器有普通型和精密型,列出优缺点及价格,由患

者自主选择,让患者选得舒心,用得放心;再比如妇产科可将新生儿游泳、新生儿抚触、听力筛查、新生儿纪念照、纪念币、产后随访指导等项目以图表的形式提供给患者,并注明项目开展的意义、价格等,同时通过责任护士的讲解让患者自主选择。

**2.3 借鉴“超市”式服务采取自由消费的特点** 提出护理服务由患者自主选择 医护人员告之家属诊疗计划中可供选择的方案,该方案可能达到的效果、存在的缺点、成功或失败的可能,不进行治疗可能产生的后果,可能的并发症或后遗症,并记入病历<sup>[1]</sup>。患者及其家属可以决定继续或终止某些治疗,同时也应明确这一决定潜在的后果和责任。为服务项目合理定价,让患者置于医疗服务的超市中,根据自身需求、经济状况,有更多的选技术、选药品、选价格、选服务的空间,实现明明白白消费。日本癌研有明医院放疗专家山下孝在我院学术讲座时,提到了在他们医院患者坐等各科的医生去诊断,提出治疗方案,最后由患者自己决定治疗方案。总之,“超市”式护理服务的关键是让患者自己决定自己的事情。

### 2.4 “超市”式服务与护理服务的目标都是双赢

“超市”式护理服务的目标是各项服务措施既符合病情的客观需求,又满足患者的主观愿望,充分维护患者的权益,体现出关心患者、理解患者、尊重患者,一切为了患者的理念,提高服务满意率,提高医院的核心竞争力。这与“超市”式服务的目标是一致的。

### 3 做好“超市”式护理服务的注意事项

要区分合理的需求和不正当的需要,坚持患者的需求与病情的需要相一致,同时,医院应及时做好相应的文字记录,必要时双方要履行好书面的签字手续。决策时要考虑到患者的需要和选择,效果上强调成本与效益的合理性。尊重患者的权益但不违背治疗原则,从而达到配合默契、步调一致、提高医疗护理质量的目的。

### 【参考文献】

[1] 赵一川,张娟.浅谈患者在医院享有的权利[J].解放军医院管理杂志,2005,12(2):146-147.

[本文编辑:方玉桂 江霞]

【收稿日期】2006-04-19

【作者简介】徐世琴(1970-),女,甘肃兰州人,本科学历,学士学位,主管护师,护士长。