

精细化护理在护理管理中的应用

张晓娟

联勤保障部队第九四三医院 甘肃 兰州 730000

摘要: 随着科学的护理管理的不断深入与发展,实施精细化护理的工作模式,加强护理服务质量的环节管理,对护理服务中的普遍问题,运用科学细化的管理方法,以促进精细化护理服务质量的全面提升。以此实现“以人为本”的服务宗旨,体现人性化的护理服务理念。提高护理工作的社会效益和经济效益。

关键词: 精细化护理; 护理管理; 应用

引言: 随着医疗体制改革的不断深入,新医疗保健制度的建立,医院面临的医疗竞争压力越来越大,实现精细化护理管理,提供优质化护理服务是现代医院的必然要求。然而,在现实护理工作中碰到的护理事故、纠纷、护理投诉越来越多。因此,护理推行精细化管理,创新管理理念,管理方法和管理手段,实现由被动工作向主动创新,满足于完成任务向“零差错”转变,是全面实现护理优质服务的必然选择。随着我国医疗水平的提高,护理方面也得到了快速的发展,越来越多的精细化护理模式应用到了医院中。

1 实行精细化管理的原因

(1) 投诉、纠纷增多,随着生活水平的不断提高,人们对自身健康的关注越来越多。近年来,人们看待医患关系时,把医疗服务视为单纯的经济交往和商品关系,使医疗护理服务活动与患者的健康权益、经济利益密切相关。当患者的期望值与护理服务的效果出现差值时,即发生纠纷或投诉。

(2) 护患沟通问题,护理人员是执行医疗程序中的主要成分,是搭建医患沟通的重要桥梁,在医院,她们比其他任何人都更了解病人及家属,所以护士在医患沟通中扮演着一个非常重要的角色,直接影响医院医患沟通的效果,工作中患者的每一个细微动作,反应等医护人员都要掌控住,治疗前缺乏耐心、细致的沟通交流或沟通技巧不得当,治疗费用、治疗方法等不明确,都会给患者造成不必要的负面影响。

(3) 护理队伍年轻化、处理问题的综合能力差,由于护士的工作年限较短,经验不足,缺乏对复杂病情的判断能力,普遍存在着处理问题的综合能力不强的现象。这导致一些简单的问题复杂化,造成处理问题难,甚至影响到就诊秩序。另外,年轻护理人员大多情绪波动大,和患者之间容易产生交流障碍,既担心操作失败,又担心患者的

心理状况,往往导致临床发挥失误。个别医护人员由于工作经验尚浅、粗心,书写病历简单,字迹潦草,不全面甚至忘记书写病历等。一旦有问题就不可避免引起患者的不满而产生各种不可预知的后果^[1]。

2 精细化护理安全

2.1 精细化护理标识

完善护理安全管理预警系统。护理标识是指医院为预防患者在住院过程中,由于生理、病理、心理、社会、环境等诸多不确定因素或难以预料的意外事件,或风险事件发生,而采用特殊制作的各种有针对性、科学性的标准记号,以防范护理缺陷的发生。因此,细化护理标识在护理工作中起着非常重要的作用。统一、规范、细化、明确的护理标识,在提高患者对护理工作的满意度、预防差错事故等方面取得了较好的效果。护理标识可进行以下分类:人性化病房标识、提示性患者标识以及警示性治疗室标识。人性化的病房标识包括在病区的每个病房旁都有主管医生、主管护士的姓名标识牌;在走廊墙壁上有“服务监督”、有全科医护人员近期彩色照片,下方标有姓名、职务、职称等信息,方便患者尽快知晓、熟悉医护人员,从而产生亲切感、信任感。当发生医患纠纷时,标识就可作为有效的证据,防患于未然。除此之外,在潮湿的地面放置“地面湿,小心地滑”的标识,开水间有“小心烫伤”的标识等,都可以体现护理人员人性化的服务。提示性的患者标识主要是指床头卡标识,患者入院时,接诊护士在了解其病情、收集资料、入院评估后,随即进行护理标识选择,包括分级护理标识和各种饮食标识。此类护理标识能够帮助护士对该患者基本情况的掌握。

2.2 严抓护理安全环节

建立护理风险因素评估制度。对新入院病人首先进行评估潜在的护理风险,然后根据风险状况制定相应措

施,并将其作为重点督察内容及值班时重点关注对象。护士长对危重症和特殊病人及时组织护理查房,进行前馈控制干预,指导临床护理工作,防患于未然^[2]。

2.3 提升专业知识

实现基础护理与专科护理双翼齐飞,各病区必须放置各类业务指导书,各类业务学习、业务讲座均需准时参加,护理人员的每个操作都必须按业务指导书的流程进行操作,各种疾病也需按常规护理。全体护理人员需要不断接受各类培训,不断完善专科护理,掌握专科护理知识,使他们成为各专科护理学科带头人,使基础护理和专科护理共同成为护理专业发展的前景。尤其是对于年轻护士,不仅需要刻苦学习,努力工作,还需要高年资护士言传身教,帮助其对处理各项问题的综合能力。随着现代医疗信息的不断更新,引导护理人员在专科护理知识方面与时俱进,熟练掌握专科知识,包括各专科前沿性的知识,也是一项重要学习内容。

2.4 精细化言语

护理学创始人南丁格尔曾指出:“护理本身就是一项最精细的艺术”。护理人员要以最甜美的笑容、最关爱的眼神、最体贴的语言、最规范的行为对待病人。使用文明语言“六个先”见面先问“您好”,开口先加称谓,话前先用“请”字,休息先表抱歉,操作失误先道歉,操作结束先谢谢,语言温柔,态度和蔼可亲,专业的语言解释达到安抚患者及家属的良好效果;在用药及进行各种检查前必须向患者及家属认真做好解释工作,并取得他们的信任及配合;针对各种疾病的特点,协助医生向患者及家属解释疾病的发生、发展及愈后情况或在治疗过程中可能出现的病情变化,以取得家属的理解和信任。

3 护理在护理管理中的应用

3.1 强化精细化管理理念

精细化管理离不开数据化的支撑,数据挖掘已应用到管理事务的各个方面,使有效提高管理事务的管理效率和管理宽度。据资料分析,大部分医疗事故的发生,都起因于细节的疏忽,因为对于明显的错误医护人员往往都会警觉,从而能够避免,而对于那些微小的细节因熟视无睹而更容易丧失警惕。因此,需要时刻强调投诉、纠纷源于细节疏忽。首先,就要做好宣传教育。教育护士要有一丝不苟的工作态度和“慎独”精神,使每一名护士明确每个人的生命只有一次,工作中容不得半点马虎。同时,组织护士观看、回顾各类医疗护理事故、纠纷、投诉,明确都是由于细节管理的缺失,由“小细

节、小隐患”引起。因此,要时刻要求护士重视细节,充分认识到精细的重要性。其次,改进和完善培训体系,注意培养护士的优质服务意识。精细化培训体系,可以提升护士的综合素质。完整的培训体系包括新护士岗前培训、入科2年内护士培训、规范化护士护师培训、“三基三严”培训、护士长管理培训、实习生护士培训、继续教育培训等,要求培训始终围绕基础护理与专科护理相结合,理论与实践相结合,做到精细化培训^[3]。

3.2 完善落实各项护理制度

完善相关护理管理条例,针对可能发生的各种风险情况制定应急预案及时上报处理,确保医护人员与病人及其家人的安全。通过对护理工作可能发生的风险进行评估管理,健全有关护理的规章制度,培养医护人员规避风险的意识,提升护理人员的急救护理水准和器械操作熟练度,与病人及家属及时沟通,减少医疗事故和纠纷的发生。风险管理的应用使得护理风险发生的概率不断减少,加大了意外事故的可控性。精细化管理需要统一各类管理活动中管理对象的标准,只有具有完善可执行的标准,管理的操作性才能更强。实施精细化管理离不开信息化,它可保证决策高效化、控制实时化和检索条理化。提升护理水平,减少了急诊管理的风险系数,全面推广护理风险管理在实际急诊科中的应用。

3.3 不断提升护理人员职业素质

这主要有下述四个方面的内容,首先应落实到位安全管理措施。通过问题管理流程的建立,对存在问题进行定期性的查找,可以起到护理服务流程优化的作用。应不放过没有纠正、没有分析原因、没让大家受教育这三类问题。还应坚持实行上报护理安全不良事件的制度,主动调查不良事件,目的是起到警示的作用。此外,挖掘正面而积极的事例,设立奖项,进而使护理安全管理成为护士集体的共识,还应对各种警示标识的颜色、外观进行规范。对护理人员的风险意识进行培养。每一组护理工作的环节都有安全风险的存在,极小的疏忽都会带来极其恶劣的影响,所以,应对各个科室风险管理制度进行建立健全,具体是组织护理人员学习有关的规章制度和法律法规,进而提升自身的责任意识和风险防范意识,能够使患者及家属的关系变得密切,进而通过意见的听取和细心的观察,可以及时发现问题并处理;着重促进护士职业素质的提升,成为一名优秀护士的要素中最重要的就是要有为患者担当风险的心,因此各科室应组织人员学习护理,创造多方面的学习交流机会来打开思维局限,提升自身的文化修养,进而树立赶

超的自信心；应提升培养护士是非观念的力度，应对非上级领导或是同时指正和批评进行正确的对待，这有助于和谐工作氛围的形成，强化改正是对待共性问题的处理方法，个别谈话则是对待个性问题的处理方法^[4]。

结语

精细化管理是现代管理的必然要求，将其应用于护理工作，是贯彻预防为主、实施护理细节控制、促进护理质量管理的一项重要手段。实行精细化护理管理的实践证明，强化精细化管理理念，明确责任，优化工作流程，坚持护理安全，提升专业知识，坚持奖惩分明，文明语言等，都极大地促使病人满意度上升，增加了医疗市场的竞争力，达到了预期的目标。精心是态度，精细是

过程，精品是成绩。通过精细化的护理管理，同时深化以患者为中心的服务理念，提供优质护理，让患者真正得到实惠，让患者满意，让社会满意。

参考文献

- [1]徐小改,王巧莲.病区精细化管理中使用护理标识的体会[J].山西医药杂志,2011,11(11):1156
- [2]杨敏.精细化管理在大外科护理管理中的应用[J].医学美容美容旬刊,2015(5):432-433.
- [3]汪中求,吴宏彪,刘兴旺.精细化管理.北京理工大学出版社,2013.
- [4]曹凤莲.新形势下护理服务质量面临的问题及对策[J].齐鲁护理杂志,2011,17(30):105