

乡镇卫生院护理质量管理存在问题及优化路径

张燕林

吴忠市利通区上桥镇卫生院 宁夏 吴忠 751100

摘要: 基层医疗卫生体系不断完善, 乡镇卫生院身上的担子也不轻, 辖区基本医疗救治、公共卫生服务、慢病健康管理, 这些都得管。本文拿乡镇卫生院护理质量管理当研究对象, 把当前基层护理管理工作中存在的各种现实问题系统地捋了一遍。结合基层卫生院的工作实际, 从管理理念、人才建设、制度流程、考核监督这几个维度, 提出科学可行的优化路子。

关键词: 乡镇卫生院; 护理质量管理; 问题; 优化路径

引言

跟城市医疗机构比, 乡镇卫生院整体资源条件有限, 护理工作内容杂, 岗位压力也不小。长期以来, 基层医疗管理的重心多偏向临床诊疗业务, 对护理质量管理的关注普遍不够。多数卫生院还在用老一套的粗放式管理模式, 缺的就是系统化、标准化的质量管控体系。护理人才储备不够、培训体系没有、流程执行松垮、监督考核走过场, 这些问题一直摆在那, 结果护理不规范行为多发, 护理安全隐患也老去不掉根。

1 乡镇卫生院护理质量管理存在的主要问题

1.1 护理人员队伍建设薄弱, 专业能力参差不齐

(1) 从人员结构上看, 基层护理岗位普遍人不够用。在岗的护理人员数量, 很难把日常诊疗、公共卫生、慢病管理这些繁重的任务都顶下来。同时队伍年龄结构也不太合理, 有些在岗的护理人员干的时间长, 一直用老一套的护理操作模式, 对新型护理理念、规范化操作标准的学习更新跟不上。新来的年轻护理人员呢, 临床经验又不够, 应急能力也弱, 结果整个护理队伍的专业水平出现明显的断层。(2) 专业能力方面, 基层护理人员整体素养参差不齐的问题尤其突出^[1]。基层医疗工作环境相对闭塞, 常态化的专业培训体系又不完善, 多数护理人员很难得到系统化的继续教育和技能提升机会。长期重复干那些基础工作, 有些人就慢慢养成了固化的工作习惯, 操作规范性不够, 对标准化护理流程、专科护理要点也掌握得不扎实。(3) 基层护理岗位吸引力不够, 人才流失挺严重。乡镇卫生院的薪资待遇、晋升空间、职业发展平台都有限, 很难留住高素质、高学历的专业护理人才。在岗的人普遍缺乏职业规划意识, 工作主动性和学习积极性都不高, 自己愿意去提升专业技能的意愿也很弱。

1.2 护理质量管理体系不完善, 执行落实不到位

(1) 很多基层卫生院现有的护理管理制度, 大多是直接照搬上级医疗机构的条文, 没有结合本院的服务规模、接诊范围, 还有基层群众的就医特点, 去做合理调整。制度内容偏笼统、宽泛, 缺少贴合日常护理实操环节的细化条款。对基础护理操作流程、病房管理细节、药品取用规范这些具体工作, 没有做出清晰明确的要求。有些涉及护理安全、院内感染防控、护理文书书写的相关条例, 内容太老了, 没能紧跟当下医疗卫生行业的新标准及时更新, 慢慢就没了实际指导价值。(2) 制度体系有漏洞, 各项既定制度在日常工作中的落地效果也不怎么样。院里的管理层更侧重临床诊疗业务, 对护理管理制度的推行和日常监督重视不够, 没有做好常态化的宣贯引导。不少一线护理人员对各类管理条例熟悉程度偏低, 日常干活还是靠自己的经验, 没有严格按照制度要求来完成护理任务。(3) 日常工作里还普遍存在宽松管理的现象。面对制度执行过程中出现的疏漏, 大多只是简单提醒一下, 没有建立对应的约束和惩戒手段。时间长了, 就慢慢形成了“重制定、轻落实”的不良局面, 各项管理规定流于表面形式。再加上基层护理日常工作又杂又碎, 人员日常工作压力大, 多数人优先把基础服务干完, 主动遵守管理细则的意识一直在弱化。

1.3 护理服务流程不规范, 基础护理质量偏低

(1) 多数乡镇卫生院还没有形成全覆盖的标准化护理流程体系, 各项基础护理工作缺统一的操作规范。从患者入院接待、体征监测、日常护理照料, 到用药护理、健康宣教、出院指导这些常规工作, 没有形成固定连贯的作业流程。部分护理人员干活随意性挺大, 步骤因人而异, 不同人的服务方式和操作标准差别不小, 结果整体护理服务参差不齐, 护理质量的稳定性没法保证。(2) 在日常护理工作中, 流程简化、操作缩水的现象挺普遍^[2]。基层护理工作内容杂、人员紧, 有些护理

人员为了省时间,会私自把基础护理流程简化掉。对病情观察、定时巡查、体位护理、皮肤护理这些基础性工作,落实得不够细,细节性的护理操作经常被忽略。而且针对老年患者、慢性病患者这些重点人群的专项护理流程,落实也不到位,个性化护理服务跟不上,很难真正满足基层患者的就医需求。(3) 护理文书书写不规范,也是流程落实不到位的一个重要表现。有些护理人员记录滞后、内容简略、数据敷衍,没法真实反映患者病情变化和护理实施情况。文书记录太随意,不光影响护理工作的连续性,也降低了医疗工作的规范性和可追溯性,埋下潜在的医疗安全隐患。(4) 基础护理细节管控跟不上,直接造成基层整体护理质量偏低。院里缺少常态化的流程督查机制,对不规范的护理操作,没有及时纠正和督导整改。长期这么不规范地干,基层护理工作慢慢就脱离了标准化轨道,护理服务的专业性、细致性严重不够。既影响患者的就医体验,也拖住了乡镇卫生院整体护理质量管理水平的提升,成了基层护理服务提质增效的主要绊脚石。

2 乡镇卫生院护理质量管理优化路径

2.1 强化管理意识,树立常态化质量管控理念

(1) 乡镇卫生院管理层要主动提高对护理质量管理的重视程度,把护理质量管控纳入医院核心管理工作体系,别再把它当成单纯的辅助性工作。管理人员得立足基层医疗发展的实际需求,充分认识到护理质量在医疗安全、医患和谐、公共卫生服务中的重要性,把质量管控工作贯穿到护理工作的全过程。丢掉阶段性整治、事后整改那种被动的管理模式,建立起事前预防、全程管控的常态化管理思维,让质量管控变成日常工作中的固定环节。(2) 院里要加强对全员的质量理念宣导,把护理质量意识推到一线岗位上去。通过常态化的内部宣讲、工作例会、岗位研讨这些方式,向全体护理人员讲清楚护理质量管理的重要性^[3]。引导护理人员打破固有的工作认知,改掉光凭经验干活、忽视细节规范的老习惯,让每个人都树立“质量第一”的职业理念,主动规范自己的操作行为,自觉把各项质量管控要求落实到位。(3) 要构建全员参与的质量管控氛围,打破“护理质量只是管理人员的事”这种片面认知。把各岗位护理人员的质量职责明确下来,细化岗位质量责任,让质量管控不再只是管理工作,而是全体护理人员分内的事。推动护理人员从被动服从管理,转向主动自查自纠。在日常基础护理、患者照料、文书记录、院感防控这些工作中,主动把控服务细节和操作规范。

2.2 优化人力资源配置,加强护理队伍专业建设

(1) 按岗位职能把工作内容合理划分开,别出现有些人忙死、有些活没人管的情况。把基层护理岗位的人员缺口补上,缓解长期以来护理人员身兼数职、工作负荷太重的状况,保障护理人员能有个好的工作状态去干精细化护理服务,减少因为精力不够导致的操作不规范和质量疏漏。(2) 在优化人员配置的基础上,还要逐步调整队伍的人员结构,把基层护理队伍的人才断层问题改善一下。卫生院可以结合自身发展条件,积极争取人才引进政策,把专业基础扎实的年轻护理人员吸纳进来充实一线。同时合理调配老员工和新人的岗位分工,发挥老员工经验足、新员工学得快的优势,形成互帮互助、一起提升的队伍格局,逐步把整体队伍的年龄结构和能力结构优化好。

(3) 针对基层护理人员专业能力参差不齐的现状,要搭起常态化的专业培训体系。结合基层护理工作的实际特点,制定贴合岗位需求的培训内容,重点强化基础护理操作规范、护理安全管理、院感防控和应急处置这些核心内容的学习。别搞形式化的培训,要多搞实操训练、常态化学习和内部技能交流,持续更新护理人员的专业知识和操作技能,把基层护理人员知识老旧、技能单一的短板补上。(4) 把基层护理人才的培养和留存机制完善起来,搭出清晰的职业成长通道。用合理的绩效考核和岗位晋升机制,把护理人员的工作主动性和职业归属感激发出来。减少基层人才流失,稳住护理队伍的整体规模。通过全方位优化人力资源配置和队伍建设,持续提升乡镇护理团队的整体专业水平,给护理质量管理工作落地见效提供坚实的人才保障。

2.3 完善护理管理制度,规范护理服务操作流程

(1) 要把现有的护理管理制度从头捋一遍,把那些滞后过时的条款淘汰掉。很多基层卫生院沿用的管理制度多是统一模板,没有结合基层的病种结构、护理任务和工作条件去细化调整,整体适用性比较差。院里得对照最新的医疗卫生行业规范,重新修订护理质量管理、护理安全管控、院内感染防控、护理文书管理这些核心制度。(2) 在制度优化的基础上,要把各类基础护理服务流程统一起来^[4]。针对患者入院接待、病情观察、日常基础护理、用药护理、健康宣教、出院随访这些全流程工作,制定标准化的操作步骤。把每个护理环节的工作标准、操作要求和岗位职责都明确好,杜绝护理人员光凭经验干活、随便简化流程的问题。统一的流程标准,能有效避免因操作不同带来的护理质量波动,让整体护理服务保持稳定、规范的状态。(3) 要把制度和流程的落地约束力强化起来,别让制度流于形式。建立常态化的流程自查和内部督查机制,督促护理人员严格按照

标准开展各项工作。针对日常工作中出现的流程简化、操作不规范、文书书写不严谨这些问题,及时纠正、指导,逐步把全员的岗位操作行为规范起来。通过常态化督导,让标准化操作慢慢变成护理人员的工作习惯。

(4) 根据季节疾病特点、公共卫生任务变化,还有院里的服务升级需求,动态更新制度和流程内容。持续优化细节管理,把流程管控的短板补上,形成动态更新、长效适用的管理体系。完善的制度体系加上标准化的操作流程,能全面规范基层护理服务行为,从源头上减少护理缺陷,稳步提升乡镇卫生院整体护理的规范化水平和质量。

2.4 健全护理质量考核评价与监督体系

(1) 乡镇卫生院要结合基层护理岗位的特点,重新搭一套贴合实际的护理质量考核评价体系。把以前那种偏重业务完成量、忽视服务细节和质量成效的单一考核模式扔掉,把考核维度丰富起来^[5]。把基础护理操作规范性、护理文书书写质量、院内感染防控落实、患者服务体验、日常岗位职责履行这些内容,全都装进考核范畴。把各项评分标准细化好,做到考核内容全面、评分标准清晰,能全方位覆盖护理工作的各个环节,保证考核结果真实、客观。(2) 在考核实施过程中,要改变以前那种年终集中考核的老办法,推行常态化考核和阶段性考核结合着来。通过日常抽查、月度考评、季度汇总这些形式,持续跟踪护理人员的工作质量状态,避免单次考核带来的片面性和偶然性。(3) 把院内的护理质量监督机制配套完善起来,建立多层级的内部监督模式。组建由院领导、护理负责人、骨干护士构成的质量监督

小组,定期搞护理质量巡查。重点排查日常护理操作不规范、流程落实不到位、安全隐患防控不彻底这些问题。发现的质量问题,要及时记录、及时反馈、及时督导整改。别再用以前那种口头提醒、不追责的松散管理模式,把监督工作的严肃性和实效性提上去。

结语

综上,持续推进护理质量管理优化,能有效规范基层护理服务行为,减少护理质量缺陷和安全隐患,稳步把护理服务的专业性和规范性提上去。也能更好满足基层群众的就医需求,让群众看病更满意。往后,随着基层医疗体系持续升级,乡镇护理管理会慢慢走向精细化、标准化、常态化的发展模式,持续把基层医疗卫生服务的底子夯实,推动基层医疗服务质量实现长效稳定的提升。

参考文献

- [1] 杨永芳,肖金华,秦佳.“五统一”政策下紧密型医共体护理管理模式的探索与创新路径[J].医养结合护理,2026,2(1):29-36.
- [2] 陈凤翔,陈媛,胡小连,等.福建省2家医院医疗护理员管理实践探析[J].中国护理管理,2025,25(12):1771-1775.
- [3] 王静玲.强化护理安全管理对提高基层卫生院护理质量的效果[J].医学前沿,2025(18):121-123.
- [4] 陈美.基于JCI标准的护理管理模式对卫生院护理人员工作质量的提升研究[J].中国卫生产业,2025,22(4):95-98.
- [5] 杨春燕,弓旭东,顾月群,等.医共体背景下护理质量同质化管理在卫生院中的应用实践[J].中国乡村医药,2024,31(2):44-47.