

护理管理技巧的探讨

袁东梅 王加荣

(黑龙江省大庆市第二医院 163461)

摘要 目的: 探讨护士长管理过程中应具备的管理艺术, 帮助新时期的护士长 更好地提高管理素质, 获得更好的管理技巧以适应高质量的护理工作的需要。方法: 本文引进国内外先进的护理管理理念, 比较各专家学者的观点, 结合自己在临床工作中实践经验, 从不同角度阐明了护士长应掌握的管理技巧和方法。结果: 该研究的观点、技巧和方法, 在临床工作中经实际应用, 取得了良好的效果。结论: 在临床护理管理工作中, 护士长是科室和病房护理管理的主体, 提高管理能力, 改善护理质量, 增加护理管理技巧, 总结一套行之有效的途径和方法, 并运用到临床实践中是非常必要的。

关键词: 护理管理; 管理技巧

中图分类号: R473.5 **文献标识码:**

护理管理即属于护理学, 又属于管理学的分支学科范围。护理管理是一种行为的过程, 是护理管理者为了实现管理目标, 采用一定的组织形式和方法, 指挥协调和控制被管理者完成预定护理目标的一种活动过程, 护士长是护理指挥系统的基层管理者, 肩负着护理业务管理, 护理科研, 护理教学, 制定规划, 资源调配和行政管理发面的责任, 一个护理群体的精神面貌, 工作作风、整体素质, 也可反映护士长的组织管理水平与领导才能, 领导艺术及运用科学管理方法等方面, 管理者、被管理者和作用对象构成管理活动的三要素, 其中管理者是主体, 护士长即为科室和病房护理管理的主体, 如何提高护士长的管理能力, 改善护理质量是摆在当前医院管理者面前的重要课题, 作者参考有关文献, 结合多年担任护士长的工作经验就护士长在管理中应注意的技巧探讨如下:

1 护士长护理管理技巧

护理管理是艺术是技巧, 管理是管理者在运用管理理论进行管理实践时所表现出来的个人行为态度与行为方式, 一位富有管理艺术的护士长, 善于用简练的语言表达自己的意图, 善于做思想工作, 抓住护士的心理, 即使批评对方也能接受, 达到预期的效果。善于明察秋毫, 辩明是否, 具有敏捷的思想和准确的判断力, 能及时发现问题, 作出正确的决策, 应付自如, 工作效率高, 护士长应该学会充分运用管理艺术, 包括决策艺术、指挥艺术、交谈艺术、激励艺术、协调艺术等, 才能成为合格的护士长^[1]。

2 较高的业务素质

护士长应以扎实的专业知识, 管理知识, 广博的人文社会知识等, 应精通本专业专业知识, 了解本专业的新进展, 成为学科带头人, 练就精湛的技术, 做执行各项操作规范的模范, 取得护士在专业知识和护理操作技能方面对护士长的佩服, 护士长要善于学习和掌握应用于临床的一系列新的检查、诊断、治疗和护理方法以及新的医疗护理设备的应用, 并带领全科加强护理新理论, 新知识、新技术的学习, 积极开展护理科学研究^[2]。

3 具有统筹全局的能力

护士长应具务领导的才能和影响他人的能力, 带领并指导下属护理人员共同完成护理工作任务, 主持病区各种会议, 组织查房, 管理病区的教学与科研, 负责排班等工作, 护士长角色的期望主要有: 医院、科室、护理组织要求护士长严格执行各项规章制度和岗位职责, 满足患者的需求, 树立良好的护理专业价值观, 满足护士群众利益的需要, 加强与护理相关部门、科室人员的有效沟通与合作等。

4 作风民主, 宽以待人, 增加凝聚力

护士长要广泛听取医护人员意见, 及时纠正工作中的失误和偏差; 让护士与病房管理, 以增强她们的主体意识和责任感, 宽以待人, 能使下属护士产生安全感, 大家不必担心“穿小鞋”、“抓辫子”, 心情舒畅, 有利于团结, 增强凝聚力。

5 决策艺术

决策艺术是管理的核心, 护士长应能够识别环境中现存的和潜在的矛盾与冲突, 依照科学的决策程序, 运用一定的技巧作出正确的决策, 决策时应注意实事求是, 集思广益, 个人能决断的问题, 要敢于决断, 遇重大问题应采取群体决策法, 对护理工作出现的突发事件, 护士长要有一定的分析判断力, 根据实际情况, 及时进行非程序化决策。

6 激励机制

护士长在管理中应学会通过各种激励方法, 激发护士的主观能动性, 通过采用奖励激励、物质激励、感情激励、目标激励、及行为激励等方法来提高管理效率, 激励的前提必须公正和公开, 在分配工作时, 要考虑每个人的特点, 充分发挥团队精神, 护士长要善于发现先进思想和事迹进行宣扬和表彰, 以激发护士的工作热情, 从而提高临床护理管理工作的整体效率。

7 创造严宽结合的环境

护士长在工作中, 必须“严”字当头, 去掉“怕”字, 才有生机, 才能造就人才, 才能提高护理质量, “老好人”并不减少工

作者简介: 袁东梅, (1970-), 女, 主管护师, 护士长

(收稿日期: 2006-02-28 接受日期 2006-04-05)

作中的矛盾和冲突,但在生活中,尽全力为护士排忧解难,了解她们需求,对她们如同慈母,似至姐妹,使她们在科室工作中感到温暖,护士长切忌不稳定情绪,不要把不好的情绪带到工作中,动不动就发脾气,肯定做不好护士长工作,批评也要讲究艺术,众多护士中,性格各异,思想认识也不同,对接受护士长批评所反映出来的态度也不同,护士长要遵循这一信条,不要轻易将护士分为好的、坏的,要确信每个人身上都有优点和不足,重要的是鼓励优点,克服缺点,任何时候都不要伤害护士的自尊心^[4,5]。

8 注重护士业务水平的提高

要提高护士业务水平:1)经常组织开展新业务,新技术的学习,以拓宽知识面。2)采取考试考核,以老带新的方法。3)对不同年资护士,进行不同的培训。毕业1-3年的,打好三基基本功,巩固在校所学知识,以融会贯通,毕业4-5年的,缺什么,补什么,以自学为主,组织讲座,参加学术活动等,毕业5年以上的,除自学为主外,还应在重视,选送深造等。

9 开展角色转换

在日常工作中,不能一味要求护士应该如何如何,必须设身处地为护士着想,将自己与护士调换位置,如果我是一名护士,我会要求护士长怎样领导我呢?此时因双方所处的位置不同,思维方式也不同,因而可能出现一些不愉快的抵触情绪,在布置工作分配工作时尊重同志态度,尽量进行心理交换,情感沟通,并能及时将自己的工作方式进行调整与改进,使同志们易于接受,达到心理情感的沟通,造成一个良好的工作环境,使大家都能在这个集体中愉快地工作,更有利于提高护理工作质量^[6,7]。

10 重视护理质量管理

护理工作的复杂性和多样性是客观存在的,护理管理应以严格的质量控制为根本,做法:着眼与各种要素质量,以统筹全局;具体抓环节质量,以落实标准;重视终末质量,以进行质量的反馈控制,反馈内容包括:工作的态度、效率、质量和积极性,护理结果对病人的影响怎么样等、把评价结果进行分析并反馈给护士,肯定成绩,表扬优秀,对差的提出纠正方案,以改进护理工作,达到护理质量提高之目的^[8]。

11 不陷于琐碎事务

一个劳动三百天的护士长,可以当劳模,但却不一定是合

格的护士长,而能调动护士积极性,将护理工作管理的井井有条,得到广大护士的认可才是一个合格的护士长。任何一项工作,都要靠大家去努力完成,作为一个护士长不可能也不应该亲自去做所有的具体工作,应该起参谋长和统帅作用。

12 制定切实可行的护理工作计划

根据护理部及科内的工作计划,制定本科室的具体护理工作计划并确保实施,制定工作计划时应注意从实际出发,群策群力,制定出切实可行的计划,不轻易改变或废止,但可根据情况变化作必要的修改、计划必须提出明确的要求、方法、程序、注意事项,使执行者知道应该怎样去做。

小结:

在医院这个系统中,护士长工作有着承上启下,沟通左右的作用,既要组织领导科室的护理工作,又要管理科室行政事务,协调医护、护患及科室之间的关系,护士长对科室的建设举足轻重。所以护士长在护理管理这一行为过程中,采用什么样组织形式、方法指挥、协调和控制被管理者完成预定的护理目标,是目前护理管理学研究的热点。而且目前护理管理工作中的确存在着管理素质不高,不适应护士长角色的需要,护理技巧差等各种各样的问题。所以,在护理管理工作中,不断探索出一套行之有效的管理技巧,并运用到临床实践中是非常必要的,总之,只有充分利用护理管理技巧才能完成高质量的护理管理工作,建立一支高素质的护理队伍。

参考文献

- [1] 曹荣桂,林菊英.医院管理学护理管理分册[M].第1版.北京:人民卫生出版社,2003:103-126
- [2] 廉玉兰.科护士长自身素质修养与护理质量管理论析[J].生物磁学,2005,5(4):81-82
- [3] 孟瑞薪,周颖.新形势下护士长的管理艺术[J].中国护理管理杂志,2004,4(2):54
- [4] 姜小鹰主编.护理管理学(第1版)[M].上海:科学技术出版社,2001,214-216
- [5] 陈京立.21世纪的临床护理管理者[J].中华护理杂志,2002,37(3):204-205
- [6] 李海英,吕娟.新护士长在管理工作中应注意的问题[J].中华护理杂志,2001,36(10):766-777
- [7] 栗筠茹,贾红,李亚杰.开展护士星级服务工作的体会[J].生物磁学,2005,5(2):68-69
- [8] 张培君主编.现代护理管理学[M].第2版,北京:北京医科大学出版社,2000:129-131