

现代护理模式下护理质量管理存在的问题与对策

马凤贤

(哈尔滨医科大学附属第一临床医学院 150001)

中图分类号:R47 文献标识码:C

质量永恒的主题,近年来随着新医学模式的确立和我国卫生保健体制的改革、法制的健全、病人维权意识的提高、病人和社会对医疗护理质量的要求越来越高。特别是市场经济的发展和医疗制度的改革,形成了医院在竞争中求发展的新格局,在这种新形式下不可避免的给人们带来了一定的影响,人们的经营意识、商品意识、利益意识增强了,而这些意识的增强给护理质量管理带来了一定的难度,造成了护理质量管理中的诸多问题。

1 护理质量管理存在的主要问题

1.1 职业因素对护理人员的心理压力

随着我国卫生保健体制改革的深入,病人和社会对医疗护理质量的要求越来越高,医护人员所承受的压力越来越大,精神处于高度紧张状态。已有研究表明,体力和脑力相结合的双重劳动,大脑长时间处于紧张状态,紧张抑郁心情长期得不到宣泄,极易导致身心疲劳,医护人员由于专业的特殊性及其工作环境和本身因素压力,可能导致其心理健康水平低于普通人群,出现焦虑、抑郁等情感障碍,严重影响护理工作质量和工作效率^[1]。

1.2 专业思想不稳定

为保证医院在市场经济条件下的生存和发展,医院一般都注重高新技术、大型医疗设备的投资,对不能直接体现出经济效益的基础护理的投资较少,造成护理设备陈旧,使护理工作条件处在较低水平,不能适应现代护理发展的需要。护理人员工作十分辛苦,又加上社会地位低,职称晋级难,劳务价值的的不合理等因素,造成了护理人员的专业思想不稳定。

1.3 待遇低下的影响

随着国家大中专毕业生分配制度及医院用人制度的改革,护士正在由传统的分配制转向聘用制,医院招聘护理人员的比重越来越大。她们工作不稳定,待遇低。目前,多数医院尚未做到同工同酬,招聘护士的待遇低于正式护士,这是招聘护士不安心工作的主要原因。加之她们学历低,由于我国护士教育以中专为主,部分高学历者不愿做护士等原因,导致这部分护理人员难以管理^[2]。

1.4 市场经济的负面影响

部分护理人员受市场经济负面作用的影响,以及商品意识的增强,在思想和价值上发生了变化,滋生了拜金主义、享乐思想、名利思想。产生不平衡心理,同时引发出负面情绪。表现在工作主动性不够,不能严格要求求自己,降低自己工作的质量标准,不愿做基础护理,很多基础护理要陪护去做,有的在为病人结帐时有高收费现象。这些直接影响了护理质量及服务质量的提高。

1.5 个人主义的影响因素

随着利益意识的增强,部分护理人员很注重个人利益,表现在对工作的挑剔,处处要求领导给予照顾,要求到工作轻、奖金高的科室;做一点工作就要求给予表彰、提升,如达不到要求就闹情绪。执行临时安排的工作任务时,首先提出的就是报酬问题,不考虑科室工作安排,给科室管理造成困难。

2 加强护理质量管理的对策

2.1 建立护理人员支持系统、缓解心理压力、减轻疲劳

积极吸取国外的护理管理经验,建立护理人员的支持系

统,如:护理人员健身娱乐中心,心理咨询室,各种社团活动,恳谈会等,使护理人员在紧张的工作之余,可以得到适当的健身和放松,在感到身心疲惫时,得到适时宣泄,以便更好地调节情绪,减轻压力,消除疲劳。

2.2 转变观念,加强护理职业道德的教育

护理是一个独立的学科,在医疗上时刻处于一线位置上,护理人员的事业心、责任感与护理质量的高低密切相关。因此我们首先从职业教育入手,反复强调在商品经济条件下,无论观念怎么更新,价值取向怎样改变,医护人员的医德观念不能变,要正确地看待个人利益及价值的得失,要讲奉献、比贡献。同时注意表扬和奖励优秀,对平时工作突出,年终评优、优秀护士评选、晋级等在政策上给予优先;“5.12”护士节评选优秀护士,并进行表彰,组织优秀护士及三十年护龄以上的老护士,进行敬业爱岗、职业道德、奉献精神、奉献精神的演讲活动,以激励广大护士。经常组织护理人员进行职业道德和护士行为规范的学习,让老护士给年轻护士的专业思想和奉献精神。同时注意从护士的仪表、语言、行为着手树立起良好的护士形象^[3-4]。

2.3 强化护理质量管理

在市场经济条件下,质量就是生命,没有质量医院就不能生存,树立以质量求生存,以质量求发展的意识。建立了质量管理组织,指定了各项管理制度、质量标准、管理措施,作为平时管理的依据,也便于检查考核时的操作。管理组织的活动,制度化,常抓不懈,持之以恒,保证科室内每天由护士长和质控护士查,发现问题,提出改进措施。对夜班做到每天查,业务上定期组织护理查房,疑难危重病人护理讨论,护理文件书写的考评等。对护理资料进行统计,分析和利用。通过以上各项活动,发现新问题和薄弱环节,再对制度和质量标准进行修订和完善,使制度和标准成为推动护理质量提高的手段和杠杆。

2.4 提高护士的服务价值

各级领导充分理解护理人员在生活和工作中的疾苦,关心护士的生活、职称、晋升、调级、奖励等,脚踏实地地为护理人员解决实际困难,重视护理人才的培养,对有利于调动护理人员积极性的事情,予以大力支持,提高护理人员的技术服务价值,使护理人员的劳动价值得到体现和合理的利益补偿^[5]。

2.5 改善条件,调动护理人员的积极性

在日常生活、工作中,护理管理者必须给予足够的重视,如改善工作环境,增加护理人员,关心护士的成长、成才,给予晋升和深造的机会,向社会宣传护理工作的重要性,提高护理人员的社会地位,调动护士的积极性。

总之,随着人们市场经济意识、自我保护意识、法制意识、生活水平和知识水平的提高,个人的健康和社会的保障问题日益受到关注,社会对医疗质量、护理质量期望值也随之提高。护理人员必须提高自身素质(职业道德素质、业务素质、心理素质、美学素质)是提高护理质量的关键。

参考文献

- [1] 武茵,吴怀英.护理质量面临的问题[J].中国医学教育与临床,2000,1(1):451
- [2] 刘桂珍.浅谈护理质量管理中的问题与对策[J].生物医学,2005,5(4):85
- [3] 庄梅宝,马如姬,吴丽荣.实施标准化护理操作流程必要性的调查与分析[J].现代护理,2006,7(12):1265
- [4] 袁东梅,王加荣.护理管理技巧的探讨[J].现代生物医学进展,2006,6(5):79-80
- [5] 林霞.医护人员心理健康状况及应对方式调查[J].现代护理,2006,7(12):1277

作者简介:马凤贤,(1963-),女,主管护师,护士长
(收稿日期:2006-05-21 接受日期:2006-06-30)