

保险和养老保险对稳定护理队伍,减少聘用护士的流失有积极意义。聘用护士是存在于军队医院中的一个特殊群体,针对她们特有的心理素质和需求,医院应在管理和使用上尽量缩小她们与军队护士之间的差距。聘用护士除每年享受一定时间的带薪休假外,还应逐步达到结婚、生育假期安排与军队护士一样,对产假满后本人愿意回聘者,经科室同意,可继续回科室上班,待遇基本不变。有的军队医院^[10]参照地方医院聘用护士的管理方式,对聘用护士中思想基础好、表现突出的转为国家合同制,这一举措在进一步完善聘用护士保障机制、稳定护理队伍的同时,又引入竞争机制,激发了聘用护士的热情。

2.3 完善职称评定,提高工作绩效 按职称上岗是军队医院聘用护士自我价值实现的要求。在聘用护士的管理中,医院应重视“人文关怀”,切实完善职称评定制度。医院应积极创造条件并鼓励聘用护士参加全国专业技术职称考试,取得相应资格后,医院可根据护理人员编配的职称结构,坚持德才兼备的原则进行聘任,并将劳动报酬与职称挂钩。实现聘用护士的职称评定,可消除她们的自卑心理,激励她们从局外人转变为主人翁,使她们深深感到辛勤的付出可得到社会的认可和理解,从而提高工作绩效。随着军队聘用护士队伍的壮大,医院可进一步选拔培养高年资、有一定职称的聘用护士,补充护理骨干力量。159医院^[11]早在1997年就开始任命聘用护士担任科室护士长工作,为军队医院护理基层领导的选拔开启了一条新途径。

2.4 注重人才交流,优化资源组合 要引进现代劳动人事制度的管理理念和管理制度,建立和完善适应新形势下军队医院特点和聘用护士特点的管理机制。有的军队医院^[12-13]已认识到人力资源市场的重要性,通过与地方人事部门携手联合,以人才交流中心为媒介,实行聘用人员的人事代理。人事代理可以帮助军队医院解决聘用护士身份的确定、档案管理、职称评定、工龄计算、组织关系的落实等诸多问题,并为其在社会上合理流动提供原始凭证,实现了聘用护士自我价值实现的需求。实践证明^[14-9],实行人事代理已成为军队医院

引进人才、缓解军人护力不足的良好途径。军队医院应注重军内护理人才交流,凭借信息手段规范聘用护士档案管理,将聘用护士工作与学习详细记录于档案中,建立军内聘用护士流通渠道,从而为军队医院招聘提供了正确的护理人力资源信息,达到人力资源的优化组合。

参考文献

- [1] 朱晓燕,吴雁鸣,李静,等.聘用护士的规范化管理[J].中华医院管理杂志,2001,17(1):60-62.
- [2] 乔海英,杨新萍.我院规范聘用护士管理的实施方法与效果[J].护理管理杂志,2005,5(9):52-53.
- [3] 朱燕.新形势下军队医院聘用护士所面临的问题及对策[J].西南国防医药,2004,14(5):534-535.
- [4] 张立新,吕宏迪.医院聘用护士存在的主要问题[J].实用医药杂志,2002,19(9):715-716.
- [5] 王志红,师晓宁.军队医院聘用护士现状调查与分析[J].解放军护理杂志,2000,17(2):17-19.
- [6] 王晓婉,王蓉华.军队医院聘用护士流动情况分析[J].南京部队医药,2002,4(2):51-52.
- [7] 朱元元,董茂生.稳定聘用护士队伍的举措[J].解放军护理杂志,2002,19(1):48-49.
- [8] 王红英,孙娟,王玲勉,等.军队医院聘用护士实施专业技术职务评聘分开的体会[J].南方护理学报,2004,11(11):56-57.
- [9] 周军,彭泽英,彭梦明,等.军队医院聘用护士的心理健康状况调查及其管理对策[J].护理学杂志,2004,19(23):44-46.
- [10] 邢亚南.军队医院聘用护士存在的继续教育问题及对策[J].现代护理,2002,8(1):70.
- [11] 侯栓,杨宇环,张颖.聘用护士实施规范化管理模式的探索[J].解放军医院管理杂志,2001,8(5):378-379.
- [12] 刘珊,游继武.聘用护士实施人事代理的实践[J].解放军护理杂志,2002,19(1):52-53.
- [13] 朱元元,欧阳克满,许庆.实施人事代理在聘用护士管理中的作用[J].解放军护理杂志,2002,19(2):35-36.

(收稿日期:2007-10-25)

(本文编辑:孙军红)

个性化护理管理在白内障“复明工程”中的应用

黄丽萍,李学喜,黄清敏,陈丽环

(解放军第180医院眼科,福建泉州 362000)

[关键词] 个性化;护理管理;复明工程

中图分类号: R473.77 文献标识码: B 文章编号: 1672-271X(2008)03-0217-03

自1997年以来,我院眼科一直承担视觉第一中国行动和

作者简介:黄丽萍(1967-),女,福建泉州人,本科,主管护师,从事临床护理工作。

福建省委省政府为民办实事项目-白内障“复明工程”的工作^[1],从1997年至今与当地残联合作,在辖区16个乡镇,共实施白内障复明工程手术6 044例,使农村越来越多的白内障贫困患者重见光明,深受人民群众的欢迎^[2]。通过随访

和患者复查时发现,有部分患者返家后因护理不到位,从而产生术后并发症,影响“复明工程”的质量,影响了脱盲率和患者的满意度。从2005年开始,我们对“复明工程”的患者采取了个性化护理管理模式,通过近三年的不断完善,效果满意,现报告如下。

1 资料与方法

1.1 调查对象 对照组为2000年1月至2004年12月病例3 889例,其中男1 602例、女2 287例,年龄最大96岁、最小4岁,平均66.43岁。观察组为2005年1月至2007年8月病例2 155例,其中男753例、女1 402例,年龄最大102岁、最小13岁、平均67.84岁。根据不同情况采用了白内障现代囊外摘除人工晶体植入术、白内障现代囊外摘除术,住院天数3天。通过出院后随访3个月、出院时间问卷调查、义诊复查、电话随访和患者来院复查等资料进行统计。

1.2 护理方法

1.2.1 护理理念的个性化 让护理人员清楚认识整体护理的实质,强化“以患者为中心,以患者健康需求为中心”的护理理念,把传统的被动服务模式变为主动服务模式^[3]。2005年以前实施复明手术的对象都是各市县乡镇来召集,分批组织到市残联复明中心,经过筛查,只有几个人能做手术,这样造成白内障手术率不高,浪费时间和路费;对晕车的人造成不必要的痛苦。另一方面,护患接触时间短,交流沟通的机会少,存在陌生感。现在我们采取主动服务方式,走进社区对白内障患者进行义诊、随访和筛查,把那些适合做白内障手术的患者进行登记统计,交给该社区负责“复明工程”的同志,加强护患间的接触,体现以人为本的护理理念。

1.2.2 护理人员的个性化 针对特殊群体年龄偏大,听不懂普通话的特点,合理调整配备护理人员,在人员结构上,采用老中青分层管理,实行了“1:2:3”的人员结构,即护士长1人,3年以上护士2人,3年以下护士3人。这些护理人员都要求会讲闽南话,且性格温和有耐心。这部分护士无特殊情况,每次下乡义诊都要参加,与患者多接触、多交流,缩短护患间的距离,建立良好护患关系。

1.2.3 护理服务的个性化 “复明工程”是政府为老百姓办好事、办实事的“德政工程”“民心工程”,我们的服务宗旨是“让患者满意,以患者利益需求为中心”的服务,针对患者对医院环境陌生,往往表现紧张、恐惧,要根据患者个性特征,从人员结构、服务项目进行调整,如要求护士在服务中面带微笑、言词亲切、语言温和、热情诚恳、换位思考并安排资深护士有针对性心理疏导,介绍手术医生、护士和手术室环境、手术大概过程以及一些手术成功的例子等等,解除思想压力^[4]。并确保在一系列诊疗活动中有专人引导和接送,在手术室有他们熟悉的护士在场,给予肌肤的安抚,让患者的身心需求得到满足,更好地配合手术,确保手术质量,针对患者和家属对术后护理知识接受能力偏弱的情况,专门制作眼科护理包(放置术后用药,护理包外面的卡片上注明用药方法和复查时间,医生及责任护士的联系电话等),体现人性化护理服务。

1.2.4 健康教育的个性化 对“复明工程”的白内障患者及家属实施健康教育十分重要,是白内障“复明工程”成功的关键之一,在基本了解患者及家属对疾病的认知程度和身心需求后,采取不同的方式进行宣教,如集中式、灵活式、分散式、个体式的护理措施,用通俗易懂的语言分次对每个病房进行健康及卫生知识的宣传,白内障常识的讲解,包括术前的准备、术中的配合、术后的护理、用药注意事项、点眼药水的方法和出院指导,对个别患者及家属要进行“开小灶”式宣教。我们还设有白内障术后宣教告知本,出院前用提问方式让患者及家属复述术后的护理、用药情况、点眼药水的方法和出院复查要求,一周后,对那些有特殊情况没有来复查的患者,我们还通过电话或下社区等方式联系患者,继续做好术后护理服务工作。

1.3 统计学处理 采用 χ^2 检验, $P<0.05$ 有统计学意义。

2 结果

观察组实施个性化护理管理模式后,健康教育知晓率达100%,护理质量优良率达98.65%,脱盲率达99.81%,复查率98.19%,患者满意率达99.81%。具体分布情况(见表1)。

表1 个性化护理管理实施前后护理质量比较[% (例)]

组别	调查人数	健康教育知晓率	护理质量优良率	脱盲率	复查率	患者满意率
观察组	2 155	100(2 155)	98.65(2 126)	99.81(2 151)	98.19(2 116)	99.81(2 151)
对照组	3 889	88.92(3 458)	90.13(3 505)	97.61(3 796)	87.53(3 404)	89.25(3 471)
χ^2 值		257.167	158.416	42.722	199.050	238.206
P 值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

针对白内障“复明工程”服务对象的特殊性,采取有针对性的个性化护理的管理模式,密切了护患关系,提高了护理质量,增强了患者对护理人员的依从性,使患者及家属更好、更积极配合医疗护理工作,提高了“复明工程”的质量,提高了患者及家属的满意度。

个性化护理管理拓宽了护理服务的范围,护理人员的护理思维,服务理念,价值观也发生很大改变,护理工作从保守型转移为有创新意识、灵活机动的主动服务,推进了个性化护理服务的内涵,使护士的思维能力和沟通能力、观察能力、分析能力、管理水平以及专业知识、专业技能等综合素质得到一定提高,体现护士的自身价值,打造了护士品牌^[5]。

在实施“复明工程”的过程中,护士还要有自我保护和防

范风险的意识。白内障“复明工程”的患者及家属因种种原因,对我们交代的术后护理重视不够,这就要求护士要耐心讲解其重要性,并把交代的术后护理要点及健康指导内容在护理文书上体现出来,以免患者返家后因护理不当出现严重并发症引起纠纷。

参考文献

- [1] 李学喜,黄菊芬,潘栋平.福建省白内障“复明工程”1200例报告[J].眼外伤职业眼病杂志2001,23(6):679.
- [2] 陈素华,许燕桩.健康教育在白内障“复明工程”中的应用[J].

现代中西医结合杂志2006,15(1):135-136.

- [3] 赵惠霞,王欣.个性化护理模式的构建与实施探讨[J].护理研究2005,4(19):642-643.
- [4] 冯靖子,黄兰兴,黄秀金.健康教育在个性化护理中的疗效与分析[J].临床护理2003,9(7):106-107.
- [5] 梁志翔,梁燕嫦,陈彩红.综合医院开展个性化护理的做法和效果[J].中国护理管理2004,4(6):15-17.

(收稿日期:2007-02-25)

(本文编辑:孙军红)

对急诊护士实施人性化管理的做法与效果

徐燕荣

(解放军第184医院门诊部,江西鹰潭 335000)

[关键词] 急诊护士;人性化管理;护理管理

中图分类号: R192.6 文献标识码: B 文章编号: 1672-271X(2008)03-0219-02

急诊科是医院的“窗口”,是危、重、急症患者最集中、病种最多、抢救和管理任务最重的科室。急诊护士每天面对的是病情复杂多变、年龄不一的各种疾病人群^[1],精神和心理压力,体力消耗大,护理要求高,她们在对患者实施人性化服务的同时,也渴望得到护理管理者的人性化关爱。积极营造以人为本的工作环境,帮助护士减轻工作和心理压力,关心满足她们的合理需求,真正在精神和物质上给予关爱,对调动急诊护士的工作积极性主动性,提高急诊护理质量显得尤为重要。

1 急诊护士工作特点

1.1 工作环境紧张 急诊科病员多、噪声大,急诊护士不仅要面对病情不一的细菌、病毒、放射线等有害致病因子的威胁,而且还要应对患者及其家属的愤怒、恐惧、悲伤等情绪变化,使她们长期精神高度集中紧张。

1.2 心理压力大 急诊护士每天接触的是急、危、重症患者,抢救治疗时间紧迫,患者家属求医心切,工作预见性难,且多数年轻护士缺乏工作经验,急诊护士接诊、分诊、抢救过程中的心理压力不断加大。急诊护士在工作中经常面对各种死亡现象,如果心理调节不当,会产生恐惧心理^[2]。

1.3 工作关系复杂 急诊护士在工作中的人际关系比较复杂,包括护护、医护、护患等多种关系,如果不能很好处理就会陷入人际冲突的困境。尤其在处理护患关系时,过激言行容易引发矛盾或纠纷,过分压抑自身感受,做出精神妥协,从

而产生消极心理。

1.4 体力消耗大 急诊护士护理操作频繁,工作量大,体力消耗大。频繁的班次更换和夜班打乱了正常的生理节律,易造成不同程度的睡眠不足、饮食不规律精神状态差等状态。

1.5 护理要求高 急诊患者病情复杂,各项急救护理操作的每一个环节都直接或间接地影响着病人救治,要求急诊护士必须具有较高的综合素质。

2 实施人性化管理的具体做法

2.1 营造人性化的工作环境 良好的工作环境与和谐的人际关系是减少护理人员产生不良反应的有效保证^[3]。根据科室结构,进行室内装饰,在病房及走廊悬挂精心挑选的油画,使护士在柔和、平静、优美的环境中工作,放松紧张情绪。将科室所有物品定点、定位摆放,创造一种人性化的流畅空间和亲切整洁的环境。不定期组织科内聚会、外出旅游,适时开展文体竞赛活动,丰富她们的业余生活,营造和谐的氛围,让护士在活动中增进了解,团结协作,互助友爱,促进正常的人际关系发展。

2.2 形成人性化的管理模式

2.2.1 主动关心,嘘寒问暖 实施人性化管理的核心是尊重、理解、信任和关心。发现护士情绪不对、心情不好时,主动靠上去问一问,及时解开思想疙瘩;护士生病时,主动去看望慰问,尽量安排她们休息;遇有护士生日通过手机短信或开生日派对等形式,送上生日蛋糕,表达生日的祝福;对护士取得的每一点成绩都及时给予肯定和表扬,让她们感受温情和关爱,增强科室和医院的向心力凝聚力。

2.2.2 主动沟通,解决困难 护理管理者要善于主动沟通,

作者简介:徐燕荣(1975-),女,湖北人,本科,主管护师,从事门诊、急诊护理工作。