

## · 护理园地 ·

## 加强护理质量建设的几点思考

桂筱玲, 叶爱琴, 陈兰妹, 官林英, 曾海珍, 雷天娥

〔摘要〕 目前军队医院由规模型向效益型发展、由外延建设向内涵建设转化,作为军队医院护理质量内涵建设,须解决好继承与发展、观念与发展、质量与发展、宗旨与发展、品牌与发展、安全与发展的六个问题,才能进一步抓好护理质量建设,解决目前军队医院护理内涵建设发展问题。

〔关键词〕 军队医院;护理内涵建设;发展;思考

〔中图分类号〕 R823 〔文献标志码〕 B 〔文章编号〕 1672-271X(2012)01-0072-02

随着精简整编改革,军队医院建设的格局发生了新的变化,也带来新的矛盾,给医院的建设和发展理念也提出了新的要求<sup>[1]</sup>。目前军队医院护理工作的现状是:现役军人护士减少,基层医院军队护士只占 10% 左右,聘用护士成为现行体制下护理队伍的重要补充力量,加之非现役人员的进入,护理人员成分复杂,来源广泛,知识层次不等,适应岗位能力不同,管理难度大<sup>[2]</sup>。保障、训练任务重,薄弱环节多,安全隐患多,床护比配置不到位,聘用制人员多,不稳定因素多,护理人力资源的结构、特点均发生了很大的变化<sup>[3]</sup>。由于军队医院的特殊性,在发展方向上更应该重视内涵建设。本文对军队医院护理质量建设必须解决好六方面问题进行初步探讨。

### 1 解决好继承与发展的问題

医院要发展,既要继承多年来凝聚的优秀传统,又要适应时代的发展潮流不断地进行创新。作为医院护理管理者要在日常工作中,对新到院护理人员、实习、进修人员做好传统教育,进行岗前培训、入党仪式、院史参观,请优秀护士讲述医院护理工作的光荣传统。用大量的文字和多媒体反映医院护理工作的变迁,使她们接受心灵的洗礼。而对于护理工作各个医院均有一些好的传统,在新老护士长交接或医院护理部人员变动时,均应做好交接班,传承好的工作经验。

### 2 解决好观念与发展的问題

观念关系到思维,思维关系到行为,行为关系到发展。医院护理工作建设一定要从形成的习惯性思

维中解放出来,摒弃重数量轻质量、重投入轻产出的旧思维,树立以改革求发展、以创新求发展的观念。护理管理者要多掌握和学习前沿知识,做一名复合型的人才。护理部应经常组织护理人员学习相关的新政策、新法规和新知识,如《护士条例》、《劳动合同法》、《医务人员道德规范》、《优质护理服务规范》等,并搞好护理人员的心理健康咨询工作,使她们有一个健康向上的心理,保持积极向上的心态。

### 3 解决好质量与发展的问題

质量是医院建设和发展永恒的主题,无论何时何地都不能放松对质量的管理。要提高护理质量,首先要树立质量的首位意识,从心灵深处理解和重视医疗质量;其次,要严格落实各项规章制度,认真执行各种操作规程,确保各种诊疗行为的规范化和合法化;另外,还要提高诊疗技术水平,下大力抓好临床技能培训。尤其是针对新护士加大规范化培训的力度,同时对管理层次实施业绩考评,用考评推动管理,用管理促进建设<sup>[3]</sup>。不断深化护理改革,提高护理服务质量,重视调动护士的积极性。开发人力资源、搞好绩效管理、加强继续教育、深化护理改革,强化竞争意识、提高管理者水平,从而开创护理工作的新局面。

### 4 解决好宗旨与发展的问題

当前由于军队医院体制调整,部分军队医院地方聘用人员已近全院人员总数的 60%<sup>[4]</sup>。聘用人员在护理队伍中占主导力量。对她们要加强专项教育,每半年组织进行一次队列训练、每年选派一定数量的骨干参加海训和其他保障任务,让她们建立“为兵服务,为民造福”的思想。落实军队伤病员的优先制度,绝不允许在诊疗中推诿军队伤病员现象

作者简介:桂筱玲(1963-),女,江西进贤人,本科,副主任护师,从事护理管理工作

作者单位:335000 江西鹰潭,解放军 184 医院护理部

的发生。选派责任心强、工作认真、服务精细的优秀护士为军人病房的责任护士,每次的满意度调查必到军人病室进行,医院也为军队病员提供多元化的便利服务,以提高为军队病员的服务水平。

5 解决好品牌与发展的问題

服务的好坏主要在于品牌,要建立医院的技术品牌、人才品牌、文化品牌<sup>[6]</sup>。护理要力争为患者营造一个热情、亲切、方便、宽松、愉快、平等、和谐的就医氛围。要加大临床技能培训力度,加大开展临床新业务、新技术的力度,要用过硬的医疗技术来创建医院的技术品牌,用新技术、新疗法来提升医院的技术品牌。

6 解决好安全与发展的问題

护理工作与病人接触最多最密切,是风险较高的行业,加之目前军队医院临床一线护士较年轻、三年以下的护士占到了 70%,一些医院床护比未达到 1:0.4,工作中存在一定的安全隐患。对此,可进行护士规范化、程序化培养,将核心制度、应急预案、安全目标等列入学习和考核范畴,汇编《临床护士实用手册》,举办专题讨论解读患者安全目标和内容,科室每周进行一次安全方面的工作检查、护理部每

两周召开一次护士骨干安全管理交流会,专题学习和研究近期护理安全工作,并设科室安全员一名,建立护理风险报告制度、科室护理差错分析本、输液病人双签名核查制度等,规范交接班、转科交接流程。护理部注重加强对于科室护理工作中的细微之处、细小环节的管理<sup>[7]</sup>,营造一个安全稳定的发展环境,促进护理工作稳步发展。

【参考文献】

[1] 石 骥,赵紫升阳,韩宇平,等. 加强内涵建设 构建和谐医院[J]. 西南国防医药,2006,16(2):202-203.  
[2] 相 锋,张秀英,毕越英. 加强军队医院护理多元化建设 全面提高服务质量[J]. 解放军护理杂志,2007,24(8B):65.  
[3] 周世林,蔡明志,陈四喜. 军队聘用制技术人员存在问题及管理对策[J]. 解放军护理杂志,2009,16(1):74,93.  
[4] 吴志成. 发挥卫生资源最佳效益的对策措施[J]. 东南国防医药,2010,11(6):569-570.  
[5] 焦留宏,赵亚萍,王赫名,等. 军队中小医院人力资源管理探讨[J]. 东南国防医药,2010,11(6):502-504.  
[6] 杨国联,金新政. 多维度构建医院新型的激励机制刍议[J]. 中国医院,2007,11(12):45-48.  
[7] 关 华,谭惠仪,李书琴,等. 细节管理对服务流程再造效果的影响[J]. 中华护理杂志,2006,41(9):826-827.

(收稿日期:2011-07-25)

(本文编辑:孙军红)

(上接第 69 页)

3 对策与建议

现代医院管理是以人力资源为核心的管理,随着医疗体制改革的不断深化,医疗市场竞争日趋激烈,医院间的竞争实质上是人才的竞争,这要求医院必须以人为本,进行人力资源开发与管理。

3.1 更新观念,强化认识,建立健全退休干部管理机制 退休干部是医院人力资源的重要组成部分,是医院建设发展的基础。素质越高,越稀缺,越热门,将获得越多的工作选择机会和报酬,而拥有独特的人才资源优势的医院就越具有市场竞争力,越容易吸引和留住人才。随着医药卫生体制改革的逐步深入,保留和聘用退休干部成为医院建设发展的重要因素。医院须建立一个科学、规范的退休干部管理机制,在经济待遇、生活待遇、医疗待遇上形成良性循环机制<sup>[2]</sup>。

3.2 合理定薪,有效激励,创造拴心留人的内外环境 要建立合理的薪水体系,综合考虑退休干部的工作实绩、工作能力和工作态度,拉开档次,对关键岗位、工作业绩大的退休干部给予特殊政策,真正体现按劳分配的原则,体现对内具有

公平性,对外具有竞争力的薪水体系<sup>[3]</sup>。要在政策上给予必要的待遇,关键岗位的人才要享受科室主任或负责人待遇,让其肩上有重担,前进有方向。

3.3 积极探索,大胆实践,建设一支退休干部队伍 强化退休干部在医院政治思想建设中的作用,发挥好老干部在医院建设中的好风气、好作风等传统。强化退休干部在医院业务建设中的作用,发挥好老干部的医疗业务水平和业务技能。强化老干部对年轻骨干带教,发挥好传、帮、带作用。强化老干部为医院建设贡献的精神,发挥好为医院献计、献策作用。

【参考文献】

[1] 赖永才. 浅谈医院人力资源流失管理[J]. 现代保健·医学创新研究,2007,4(24):  
[2] 徐 恒. 军队医院返聘卫生技术干部的管理[J]. 解放军医院管理杂志,2005,12(3):265.  
[3] 石德光. 我院返聘人事制度改革的实践[J]. 华北国防医药,2002,14(3):184-185.

(收稿日期:2011-10-25)

(本文编辑:孙军红)