

· 护理园地 ·

护士角色重塑对开展优质护理服务活动的意义

陶小红, 时维东

〔摘要〕 “优质护理服务示范工程”活动的实质是树立“以患者为中心”的理念,为患者提供专业性的护理照顾,充分体现了护士照顾者角色回归的深刻内涵。本文试从分析护士照顾者角色淡化的成因,从思想观念、管理能力、综合素质三方面探讨护士角色重塑的途径,以促进优质护理服务活动的深入开展。

〔关键词〕 护士角色;照顾者;优质护理

〔中图分类号〕 R473 〔文献标志码〕 B 〔文章编号〕 1672-271X(2012)02-0166-02

2010 年初在全国开展的“优质护理服务示范工程”活动,其目的在于全面加强临床护理,强化基础护理,改善护理服务,让护理回归本来,逐步解决依赖患者家属或家属自聘护工承担患者生活护理的问题,减轻患者负担,让患者得到实惠^[1]。然而,在活动开展前,众多医院的护士每日的工作还是以执行医嘱为主,完成与医疗相关的护理技术操作,而守护患者心理、照顾患者起居、协助患者清洁等属于护士最基本的工作内容却往往由患者家属或护工取代,护士照顾者的角色与功能逐渐淡化^[2]。本文试从分析护士照顾者角色淡化的成因来探讨护士角色重塑的途径,以及开展优质护理服务活动的相关性,以促进优质护理服务的良性发展。

1 护士照顾者角色淡化的原因

1.1 现行管理运行机制不能适应要求 随着新医改惠民措施进一步加大,医疗需求呈阶梯式增长趋势,护理需求也同步增长,但是护士配备绝对或相对不足,护士没时间进病房;有的医院护士数量不少,但一些护士却不在护理岗位、不在护理行业、不做护理工作、不护理患者;还有的护士在科室,但隶属科主任管理,常常被安排做非护理工作^[3]。

1.2 社会环境不利于护士角色塑造 由于传统观念的影响,人们对护士的认识不全面,对护士角色社会认知有偏差,护理职业得不到应有的理解与重视,造成对护士职业价值认识的一种定势错觉^[4]。护士承担的责任与压力和护理职业在人们心目中的地

位也不相匹配,付出与所得不成正比,挫伤了护士的工作积极性。

1.3 护理教育模式内容不能适应形势 学校专业教育侧重于技术教育,学分大于能力。静脉输液、无菌技术、吸氧等技能成为考核的主要项目,而口腔护理、床上清洁等基础护理技能却很少被重视。临床带教中,重技能、轻基础、轻沟通、轻照顾的现象也很普遍,对学生的评价考核也常以操作是否娴熟、动作是否利落为主,而沟通能力、敬业精神相对关注较少,导致一部分护生出现职业操守欠佳,知识结构单一,理论与实际脱节,工作主动性创造性不足^[5]。

1.4 护士自我个性特征不能适应需求 近年来,临床护士以 80、90 后独生子女为主体,往往更在意自我感受,对自己喜好倾向性很强,头脑反应灵活,但同时存在集体意识淡薄,承受能力、抗压能力和宽容能力较弱,对社会冷漠、与周围人沟通障碍等不足^[6]。

2 护士照顾者角色重塑的途径

护士照顾者角色重塑是护理事业发展阶段的必然选择,但绝非一蹴而就的。周艳等^[2]调查显示:“医嘱的执行者”已取代“照顾者”成为护士的首位角色自我体认,护士对患者的照顾职责正在被护工或家属所取代,基础护理由护工或家属来做似乎已为理所当然之事。可见,重塑和回归的道路并非一帆风顺,护理模式、管理体制等可在行政干预下较快实现变革,然而根植于人们内心的角色概念、价值观念、行为习惯却需经历艰苦的重塑才能脱胎换骨。

2.1 思想观念的重塑 医院管理者首先应当转变观念,贯彻落实“优质护理服务示范工程”是“一把手工程”的要求^[7],深入开展“双优”服务活动,牢固树立为部队服务是军队医院的生存之本、发展之源

作者简介:陶小红(1966-),女,江苏常州人,本科,副主任护师,从事护理管理工作

作者单位:222042 江苏连云港,解放军 82 医院 149 临床部护理部

通讯作者:时维东, E-mail: shiyumin91111@ sina. com

的思想^[8],从优化医院服务、加强内部管理、改善患者体验为切入点,重新评估护理工作对医院发展所起的重要作用,加强对护士政策的倾斜力度,赋予其更多的职业尊重与权益保障,为护士行使照顾者角色提供最基本条件。其次,护理管理者要从医改大局、构建和谐社会及护理事业发展、护理职业价值等方面考虑推进“优质护理服务示范工程”,正确理解护理服务内涵,改变传统管理模式,创新护理工作方法,完善保障支持系统,为开展活动搭建舞台、铺平道路,切实把优质护理服务落到实处。最后,护士自身也需要观念重塑,纠正“医嘱执行者”片面的角色定位,不断学习,提高对患者身心全面照护的理念和能力,强化“照顾者”角色定位,在职业的本质属性中,探寻护理专业和护士个人的发展规划,挖掘自身潜力,实现人生价值。

2.2 管理能力的重塑 护理管理者首先要潜心研究和探索临床护理模式的改革,提高对活动的理解程度、认识深度和工作力度,以科学的思维方式和管理方法来应对角色回归的形势,扎扎实实、脚踏实地带领护士开展好“优质护理服务示范工程”。其次,要学习现代管理理论,探索护士绩效管理方法和激励措施,提高护士福利待遇,设计护士职业生涯,充分调动广大护士的主观能动性,让护士安心于临床、尽心于患者。最后,管理者要重视对护士的教育引导和职业培训,帮助大家理清思路,正确看待护理学科建设与照顾者角色重塑的内在统一,使有知识、有技能的护士与医生一起走近患者,使患者安全、有效地诊疗康复,感受到“三分治疗、七分护理”的就医过程,使全社会、患者、家属均认识到护士的照顾者角色是其他人不可替代的、也是他人不能替代的。

2.3 综合素质的重塑 护士首先应加强职业修养,注重人文精神的培育,人文精神是医学的核心理念,护理学因其对患者专业性照护的特质而愈加需要人文精神,没有人文精神的滋养,护士就无法真正体味自身的工作价值,就无法感受救治与守护生命的神圣与荣耀,照顾者角色的回归也只能是流于表面的形式。其次,护士还应不断提升自身的专业照护技能,以精湛的护理技能,为患者实施周到而细致的生活照顾和专业护理,以实际行动诠释护理专业的本质,以优质护理体现护理专业的本源,以自身不懈的努力担当好照顾者角色,拓展好计划者、教育者、管理者、协调者等多重角色。

3 护士照顾者角色重塑对开展优质护理服务的意义

“优质护理服务示范工程”活动的实质是树立

“以患者为中心”的理念,全面履行护士职责,夯实基础护理,为患者提供专业性的照顾,充分体现了护士照顾者角色回归的深刻内涵。活动要求充实临床一线护士,对患者进行从入院到出院的全程、全面、连续、全方位的责任制整体护理,减少陪护或陪而不护,这就意味着护士要真正回到患者身边,担负起照顾者的职责,用专业的知识和行为对患者进行生活护理、病情观察、治疗配合、健康教育、心理护理,即患者可得到护士最直接、最广泛的专业照顾,护理工作更为安全有序,护士在与患者密切交往中重获尊重和信任,护患关系更加融洽和谐。由于有了护士的专业性照顾,患者的微小病情变化才能被及时发现,患者的诊疗康复之路才能走向转归,患者的心灵才能得到慰藉,离开了照顾者角色,护士的其他角色也就成了无源之水,无本之木。

总之,现代护士被赋予管理者、教育者、计划者、协调者、保护者、照顾者及代言人等角色,但“照顾者”始终是护理的根本属性。照顾患者是护士的最重要职责,照顾者角色是护士的永恒角色,护士照顾者角色回归是当代社会对护理事业发展的要求,而护士角色重塑是当前护理工作的重中之重。“优质护理服务示范工程”的深入开展需要护士角色重塑,强化护理专业的本质属性需要角色重塑,转变护士在民众心目中的形象需要角色重塑,适应医疗改革、解决民生问题更需要护士角色重塑。因此,护士照顾者角色重塑已势在必行。

【参考文献】

- [1] 张 强,艾洪涛.让护理回归本来[J].当代护士:综合版,2010,(5):4-8.
- [2] 周 艳,王淑清,于继珍.护士角色的回归与重塑[J].医学与社会,2010,23(12):13-15.
- [3] 陈晓红.对开展“优质护理服务示范工程”活动有关问题的思考[J].中国护理管理,2010,10(11):16-18.
- [4] 孙云霞,傅增智.护士角色倦怠个人根源分析及对策[J].卫生职业教育,2009,27(6):134-135.
- [5] 高丽丽,邹 莺,曹 艳.护生临床护理分级带教模式的探索与应用[J].东南国防医药,2010,12(1):69-70.
- [6] 张伟辉,沈怀庶,薄 红,等.浅谈“80 后”临床医学研究生的培养[J].医学研究生学报,2010,23(9):969-971.
- [7] 马晓伟.转变模式 求真务实 推进“优质护理服务示范工程”深入发展[J].中国护理管理,2010,10(12):5-7.
- [8] 曹文献.因军而存在 为兵而发展 在深化“双优”活动中全面提升服务品质[J].东南国防医药,2011,13(4):1-2.

(收稿日期:2011-11-18)

(本文编辑:孙军红)