

充分发挥护理管理系统在抗击 SARS 中的作用

郑一宁 孙燕 袁素娴^①

我院自 2003 年 3 月收治第一位 SARS 病人至 5 月中旬完成 SARS 患者的收治任务,作为医院的护理管理者,在这场突发的抗击 SARS 战斗中,经历了疫情的突发、任务艰巨而繁重、护理人力资源极度缺乏等过程,我们用现代护理管理理论为指导,及时应对了各种紧急情况变化,出色地完成了各项护理任务,同时实现了院内医护人员零感染的目标。

1 抗击 SARS 期间医院主要应急工作

自 2003 年 3 月我院收治第一位 SARS 病人起,我院就建立了院内隔离区,且规模不断扩大,共收住了 SARS 病人 132 例次。共住院 590 天,其中确诊病人 69 例,疑似病人 29 例,排除 32 例。同时建立了院内发热门诊,共接诊病人 2448 例。当时医院面临着非常大的压力,在院内隔离区及发热门诊 17 张床位爆满的情况下,病人还是源源不断增加,由于病人分流不出去,曾经将十几名病人暂时隔离在发热门诊前的临时简易棚内。

医院还有近 200 名护士分六批被派往胸科医院、佑安医院执行医疗队任务。胸科医院的 53 名病人全部康复出院后,承担了对接触疑似病人的医护人员医学观察的管理工作。

医院各部门配合完成了我院有史以来的一次百名病人大转运工作,4 月 28~29 日,不到十小时之内安全接收了宣武医院转来的 130 余名病人。

在 3~5 月 SARS 肆虐期间,我院的门、急诊及住院病房的日常医疗护理工作正常进行,还成功地完成了一例肝脏移植手术。为防止院内感染的发生,注意从各个环节上切断传染源、保护易感人群。采取了严密消毒防护措施,停止全院住院病人的探视、陪住,并对门诊就诊病人进行筛查等。

2 护理管理系统紧急应对突发事件

2.1 紧急组建医疗队

2003 年 4 月 19 日凌晨 1 时,急促的电话铃声打破了深夜的寂静,市卫生局要求我院派遣一支由 12 名护士和 2 名医生组成的医疗队,必须在凌晨 2 时 30 分到达胸科医院。护理部立即启动了紧急预案,凌晨 1 时 45 分临危受命的医疗队员们由护理部主任带队奔赴抗击 SARS 前线。当天,第二批、第三批医疗队在短短的 15 个小时内迅速组建,有 27 个科室共计 40 名护士被派往一线。面对突发的疫情和紧急任务,护理管理系统以敏捷的反应、最快的速度、沉着应对。在 2003 年四五月份,护理部配合医院顺利完成了院内隔离区、院内发热门诊组建,外派医疗队到佑安医院和胸科医院

工作的多重任务,体现了护理管理者较高水平的应对能力和全体护理人员的良好素质。

2.2 短时间完成百余名住院患者转运工作

2.2.1 紧急受命。4 月 27 日院领导接到市委命令,要求我院在不到 48 小时内接收宣武医院转入我院的近 200 名病人。面对严峻的形势,护理部立即向全院护士长进行了紧急的战前动员;制定了转运病人的预案和流程,周密筹划每一细小的环节,合理调配护理人力,延长各岗位工作时间,保证完成转运任务。

2.2.2 科学筹划安排。首先明确转运病人的原则,以病人为本,在非正常时期特殊情况下,打破病人入院常规程序,方便病人,简化手续,使病人安全、舒适。同时迅速制定了护理预案及流程,包括准备流程、接诊病人流程、病人入院的流程等,并在实践中进行调整和完善。在不到 10 小时的时间内共转运病人 132 人次,涉及 14 个科室,患者中年龄最大的 90 岁,重病人占 60%,危重病人占 20%,积累了在短时间内,紧急、大批进行院际间病人转运的成功经验。

2.3 紧急制订工作规范,保证工作有序开展

针对在工作中遇到的一些问题,护理部紧急制订各种预案和 workflows,以使工作常规化、制度化,有序进行,包括《病房出现疑似“非典”病人的护理预案及流程》、《病区内疑似“非典”病人离开后的护理预案及流程》、《“非典”隔离病区护理常规、隔离病区护理人员岗位职责》、《“非典”流行期间取消病房陪住探视管理制度和流程》等。

2.4 科学调配和使用人力资源

2.4.1 合理分工,保证重点。随着疫情的发展,对护理人员的需求成为非常突出的矛盾,作为护理管理人员,既要保证完成工作任务,也要保护好护理人员的实力。我们将全院护理人员分为两个部分。一部分为一线医疗队(包括院内隔离区)的护理人员,力争保证数量和结构的合理性。另一部分为院内护理人员,要保证各项医疗护理工作正常进行,同时质量水平不得降低。

2.4.2 科学配置一线护理人员。我们根据全院护理人员的情况统一调配。全面考虑护理管理人员的层次、护理人员的学历、年龄、工作经验和业务技术水平等方面情况。按层次配置护理人员,以保证护理任务圆满完成。如每批医疗队分别配置了科护士长 1~2 名、护士长 3~4 名及护士。

2.4.3 挖掘人力资源潜能。为缓解一线护理人员紧缺的矛盾,我们在院领导的支持和协调下,全院一盘棋,挖掘和调动

^① 作者单位:首都医科大学附属北京友谊医院护理部,100050 北京市宣武区永安路 95 号

院内的一切潜力和可调动的人力:(1)抽调病人数量少、护理任务较轻科室的护理人员到护理任务重、病人较多的科室工作。(2)将院内保卫处、总务处及相关辅助科室的人员补充到临床科室,从事护理员工作。护理部对其进行上岗培训,由各护理单元护士长管理,以保证住院病人的护理质量,保证非常时期落实在病人身上的基础护理标准不降低。这些同志非常珍惜这为抗击 SARS 贡献力量的机会,尽心尽力工作,得到病人及护士们的好评。

2.5 保证院内医疗护理工作正常进行

在完成派遣医疗、建立 SARS 隔离区等各项任务的同时,兼顾好院内医疗护理工作,实行全院统筹管理。护理部严格控制护理质量,保证全体住院患者的护理工作及时、安全。

2.6 重视思想激励和动员

面对突如其来的疫情,我们清醒地意识到思想动员和激励的重要性,多次对护士长、党员护士、护士进行培训,激励大家在突发疫情面前体现白衣天使的高尚医德,用行动乃至生命捍卫病人的健康,大家的心灵受到了震撼,深感任务艰巨、责任重大,并为从事护理事业而感到骄傲和自豪。

3 讨论

3.1 应对突发事件护理管理者应具备的素质

经历了抗击 SARS 这场没有硝烟的战斗,我们深深体会到管理体系的反应速度和应对方式是医院护理管理效率的体现,是对每一位护理管理者的考验和挑战。能否科学、有效地应对突发事件,护理管理者的素质非常重要。我们认为,护理管理者应该具备以下素质和能力:

3.1.1 职业意识和敬业精神。作为护理管理者首先应具有南丁格尔精神,用南丁格尔的无私、敬业、博爱、奉献精神指导工作。管理者的言和行就是无声的命令,对于整个护理队伍的士气有着重要的影响,院领导们住在医院日以继夜,护理部的同志身先士卒,只要是工作需要、病人需要,他们可以舍弃自己个人的一切,这就是无声的命令和动员。

3.1.2 良好的综合素质。护理管理者应具备良好的综合素质,科学、敏锐、冷静、乐观、实干,临危不乱、沉着应对,才能有效应对各种突发事件和风险,保证工作落实。

3.1.3 较强的沟通和协调能力。护理管理者的沟通协调能力在应对突发事件中尤其重要。我们在各项人力安排的过程中,一是根据科室医疗护理工作量,二是依靠各科主任的支持。调配护理人力时,在条件允许的情况下,注意听取科主任、护士长的意见,与他们沟通,得到他们的认可和支持,保证任务的完成。在我院形成了良好的人人争到一线,科室义不容辞大力支持的良好风气。这与护理部在平时工作中经常与科主任沟通情况、征求意见及院领导的支持和帮助是分不开的。同时在护士节之际全体院领导到医疗队驻地慰问护士,从精神上关心护士们,使我院的护理人员能健康地完成护理任务。

3.1.4 具有全局观念。护理管理是医院管理的一个组成部分,是医院大系统中的一个子系统。护理管理者应该具有大

局意识,始终维护全院一盘棋,在抗击 SARS 的工作中更是如此。我院领导对护理工作始终非常重视和关心,多次与我们共商在非典期间的护理工作,如护理人力资源的配置、各种护理风险应急预案和流程、消毒隔离措施的制定与落实等,得以使我们开展工作游刃有余。

3.2 对今后护理管理工作的启示

3.2.1 重视管理中的文化建设。我院具有 50 余年辉煌历史,文化底蕴是管理者的素质和员工精神建设的源泉。“仁、爱、博、精”的院训贯穿在为病人服务的始终,正是由于有了这些积累,在这次抗击 SARS 的战斗中才体现出过人的精神和正气。组建医院第一批医疗队只用了 45 分钟,护士们带着初春的寒意,来不及打电话与家人告别,有的由夜班护理岗位抽调的护士只穿着白护士服来到胸科医院,面对突如其来的任务他们有条不紊地开展。工作。“非典”期间,是许多同志参加自学考试的时间,失去这次机会,就意味着要延长一年毕业,但她们主动地选择了病人。护理部主任在考场得知“有任务”就毅然走出考场,赶往医院。这是一种精神的体现和感召,是医院文化在关键时刻的弘扬和光大。

3.2.2 提高理论修养,注重实际运用。在抗击 SARS 的战斗中,我们运用护理管理理论指导工作,使之有条不紊、紧张有序。如应用 PDCA 质量管理循环,根据临床中出现的及时建立规章制度、风险预案和流程。以人为本是现代管理对护理管理者的要求,在严峻的形势和沉重的工作任务面前,爱护护士是每个护理管理者的责任。我们不仅通过严格的消毒防护措施和科学的工作安排保证护士的身体健康,还注意在可能的条件下提供心理关怀和支持。在护士节之际,用可视电话让医疗队员与家属联系,使之安心和放心。同时院领导和护理部的同志到医疗队驻地,在特殊的时刻、特殊的场合过了一个特殊纪念意义的护士节。我们通过召开全院护士长会、全院护士党员会,提出号召,给予鼓励,同时提出要求,出现了人人报名到一线的动人场面。护理部的正、副主任经常深入到医疗队前线,与她们谈思想、谈感受,使护士们感到医院的关心和爱护。

在这场抗击非典的战斗中,我们运用一系列的管理理论指导护理管理实践,发挥了强有力的指挥协调作用,保证了护理质量,提高了工作水平,积累了宝贵的经验。

致谢:诚挚感谢左月然老师对本文的指导和帮助。

参考文献

- 1 陈绍福,徐宝瑞.现代医院创新经营.中医医院管理,2002,22(5):59-60.
- 2 张黎明,等.综合医院护理体系应对突发 SARS 疫情的对策.中华护理杂志,2003,38(6):402.
- 3 赖晓帆,等.开展医院文化活动 优化护理服务决断氛围.现代临床护理,2002,1(1):39-40

[收稿日期:2003-07-18]