

基层医院整体护理的实施与对策

唐淑云^①

关键词 整体护理 护理模式 护理学

摘要 目的:总结实施整体护理的经验,提高护理质量。方法:全面综合分析实施整体护理的对策和措施。结果:经验;领导的高度重视和大力支持,是实现整体护理模式转变的坚实基础;提高人员整体素质,确保整体护理的有效开展;多做少写,以点带面,实行非模式病房开展整体护理工作;积极开展健康教育,巩固整体护理效果;实施整体护理质量管理的措施。体会:领导的重视和支持,是开展整体护理工作的根本保证;提高了社会公众对护理工作的认可程度和护士的社会地位;显示了护士的自身价值;改善了护患关系,提高了病人满意度,同时也密切了医护关系;护理队伍整体素质提高,敬业精神增强。结论:实施整体护理,促进了护理学科的发展。

Practice and method of holistic nursing in primary hospital TANG shuyun//Chinese nursing Management-2004,4(1) 26-29

key word : holistic nursing , nursing mode , nursing

Abstract: Objective , to summarize the experience of holistic nursing , enhances the quality of nursing . Method , entire analysis about the method and step of holistic nursing . Result , experience ; Substantial foundation for practice of holistic nursing is leader ' s strong support , launch of holistic nursing need enhancement of the ability of nursing personnel . to pay attention to actual effect , to carry out holistic nursing in non - mode ward , to develop health education actively , to put quality management of holistic nursing into practice , which ensures the achievement of holistic nursing . comprehension ; Leader ' s strong support is the fundamental guarantee of holistic nursing . to promote consent degree to nursing of the public , to raise position of nurse , to show the value of nurse , to improve the relation between nurse and patient , to intimate the relation between nurse and doctor , which brings up the ability of nursing staff and the spirit of service to the people . Conclusion ; It is the holistic nursing that promotes the development of nursing .

Author 's address: people ' s hospital of Pingyi county , Linyi , Shandong province , 6 Yongshui R . Pingyi , 273300 , people ' s republic of CHINA .

目前,我国的临床护理正处于整体护理迅速发展的重要阶段。随着护理学的发展,医学模式的转变,只有更新护理观念、调整护患关系定位,才能适应护理学发展的需要。整体护理是以病人为中心,把病与病人视为一个整体;把生物学的病人与社会、心理学的人视为一个整体;把病人与社会及其生存的整个外环境视为一个整体;把病人从入院到出院视为一个连续的整体;不仅重视疾病的护理,而且重视病人心理方面的需求,把身心护理视为促进病人康复的两个同等重要的方面^①。整体护理强调的是以病人为中心,它把服务对象视为生物的、心理的、社会的、文化的、发展的人给予适合不同需要个人的护理^②。随着社会的不断发展,人们的物质、文化和生活水平也不断提高,对疾病、护理与健康知识的需求也越来越高,而整体护理恰好更易于满足病人这方面的需求。

我院在领导高度重视和全体人员的共同努力下,于1998

年7月开始实施整体护理,确定了心内科和普外科两个模式病房。为不断提高我院的整体护理水平,工作中我们不断摸索总结经验,在全院非模式病房开展整体护理工作,以此推动整体护理的深入开展。现就我院实施整体护理的经验体会总结如下:

1 领导重视,是实现整体护理模式转变的坚实基础

开展整体护理,体现了医院工作“以病人为中心”的指导思想,是护理工作的重大改革,是提高医疗质量、改善医院形象、增强医院竞争力的强有力的手段。因此,医院领导把该项工作作为一项系统工程来抓,开展形式多样的宣传,真正转变全院人员的观念,院党委将整体护理全面推广纳入医院发展规划的总体目标,把开展整体护理作为开展优质服务活动的重要组成部分,在主管院长的直接领导下,护理部具体组织实

^① 作者单位:山东省临沂市平邑县人民医院,273300 平邑县兴水路6号

施,特别是选定模式病房试点后,在医护配合、人员调配、政策倾斜、后勤保障和设备配备等方面做了大量的工作。领导的高度重视和大力支持,是实现护理模式转变的重要保障,是开展整体护理的坚实基础。

2 提高人员整体素质,确保整体护理的有效开展

长期以来,由于护理人员缺编,护士们习惯于被动执行医嘱的功能制护理工作方式,缺乏与整体护理相关的人文学科知识,不能适应整体护理的需要;传统护理观念的束缚,给整体护理的开展带来种种困难;护士长队伍的学历层次较低,管理知识和组织能力欠缺;在职教育培训没有目标,造成了临床护士都在忙“深造”,拿学历,晋职称,学非所用的现象较为严重。鉴于上述情况,我们抓住转变护理模式的有利时机,以提高她们的素质和知识层次为目的,加强对护理人员的教育和专业培训,实现护理工作观念上的根本转变。

2.1 尽量解决人员不足问题,弥补护理人员缺编

2.1.1 面向社会,公开招聘护士。为适应整体护理需要,我院按照“公开招聘、择优录用、平等自愿、协商一致”的原则,自2001年开始,每年均面向社会在正规医学院(护)校的应届毕业生中进行护士公开招聘,通过面试、专业理论笔试、操作技能考核、综合能力评定后,从高分向下依次择优录用,从而大大提高了年轻护士的整体素质,也从不同程度上缓解了护理人员不足与工作量大的矛盾。

2.1.2 以临床护理为重点,完善间接服务体系。(1)科室实行网络化管理,建立医生和护士工作站,减轻了护士转抄医嘱的负担,简化了医嘱处理的程序。护士可直接在科室记账、发送药品信息,费用查询等;(2)供应室、洗衣房每天收下送;(3)总务、设备科每周将各科室所领物品送到病房;(4)取送标本、大液体由卫生员完成。以上措施把护士从非直接护理工作中解放出来,真正做到把时间还给护士,把护士还给病人,相对增加了护理人员,保证了各项护理工作的完成。

2.2 彻底转变观念,思想教育长抓不懈

转变观念是实施整体护理的前提,为了使护理人员彻底转变思想观念,真正让“以病人为中心”的思想成为护士的行动指南,我院始终把思想教育放在重要位置。在突出技术效益和经济效益的同时,把社会效益放在首位。

2.2.1 加强职业道德建设,提高人员整体素质。利用晨会和业余时间,加强政治思想、职业道德、护士修养的教育,培养爱岗敬业精神,进行整体护理的观念教育,摆脱传统的功能制护理根深蒂固的影响,让护士树立以病人为中心的护理观念,适应护理模式的转变。

2.2.2 转变服务观念,增强主动服务意识。护理部首先注重培养护士主动关心、体贴病人的情感,真正做到视病人如亲人。组织护理骨干80余人分期分批到招待所培训,在医院推行宾馆化服务。倡导换位思考的同时,又在全院推广学习医院形象礼仪知识,制定文明服务用语和行为规范,并纳入综合目标管理,提高护理人员自身素质,为病人提供规范化的服务,树立

良好的职业形象。

2.2.3 以理论为先导,实现全员护理观念的转变:(1)举办整体护理各种培训班,学习其相关理论,提高护士整体护理的理性认识;(2)参观学习,外出进修,提高护士对整体护理的感性认识;(3)组织院内研讨、现场观摩会,促进整体护理的全面开展。

2.2.4 引入竞争机制,进行人事和分配制度改革。为充分调动护理人员工作的积极性,打破“大锅饭”、改变“等、依、靠”的现象,我院引入竞争激励机制,对人事制度和分配制度进行改革。本着公平、公正、公开的原则,对中层管理者实行竞聘上岗,形成了“优者上、平者让、庸者下”的用人机制;对全院护理人员进行优化组合和职称评聘分离,使优秀人才脱颖而出。人事制度的改革,为护理队伍注入了新的活力,激发了护理人员的主观能动性和创造性,增强了竞争意识和紧迫感。

2.3 加强护士长队伍建设和管理知识的培训

护士长是组织整体护理顺利实施的带头人,是制定护理计划协调护理工作的领导者,护士长的素质与组织管理水平的高低,直接影响着整体护理的质量^[9]。对护士长的有效管理和指导,是提高护理质量,树立专业形象的关键,也是能否顺利实施整体护理的关键。

2.3.1 护理部深入病房,以座谈形式同护士长进行交流与沟通,了解她们在实施整体护理工作时的想法、效果和困难,帮助解决实际问题,及时给予引导和协调。定期召开护士长会议,对实施整体护理情况及时进行分析总结。

2.3.2 每月轮流抽调护士长参加整体护理质量检查,使她们通过检查对所任科室质量进行自我评价,学习别人长处,找出自身不足,及时改进,以提高护理管理水平。

2.3.3 护理部根据各科护士长月、季工作重点安排,检查各项计划的落实情况,肯定成绩,指出薄弱环节,及时进行信息反馈。同时,注重培养护士长的管理意识、质量意识、沟通技巧和决策能力,充分发挥其管理效能和率先垂范的作用。以护理部严谨的工作作风和团结一致的协作精神来影响和带动她们,形成一个积极进取、团结向上的整体,促进全院护理质量不断提高。

2.3.4 带领护士长学习整体护理相关知识,重点培训,领会整体护理的实质。让护士长的管理意识由以疾病为中心转向以病人为中心,学会以新思路解决管理中的新问题。对护理程序的内容要亲自实践,获得体会,再去组织、检查、指导护士的工作。本着严要求、严管理的精神,定期对护士长进行考试考核,其成绩记入个人技术档案,作为职称评聘、民主考评的依据之一。形成了护士长比学习、比质量、比管理的良好氛围。

2.3.5 医院领导重视护理工作。对中层护理管理者充分运用“激励机制”和“人本原理”,在效益工资上给予倾斜,在物质和精神上给予奖励,使护士长们增强了信心,鼓足了干劲,形成了良性循环,从而推动护理工作不断向前发展。

2.3.6 在选拔护士长时,大胆起用年轻有为、业务素质好、有魄力、有能力的护士。对年资高、学历低、管理能力较强的护士长,配备整体素质好的副护士长,优势互补,共同管理,最大限

度地发挥她们的能力和才智。

2.4 制定在职培养目标,为实行整体护理奠定理论基础

2.4.1 在完成工作的情况下,鼓励护士参加自学考试及各种形式的在职教育,更新知识,丰富自我,提高护理人员整体知识结构层次。

2.4.2 强化“三基”训练的同时,注重实效,提高基础护理水平和基本操作技能,把抓好护理措施的落实作为开展整体护理的重点。开展新业务新技术,组织学习观摩,做到用什么学什么,缺什么补什么,提高个人的专业技能。

2.4.3 根据目标制定培训计划。选派护理骨干外出进修学习,参加省内外举办的各种整体护理培训班,注重专业知识和技能的训练,开阔视野与思路,掌握学科新进展。

2.4.4 护理部分期分批举办整体护理业务讲座,重点学习整体护理、护理程序及沟通技巧等。为加强理论与实践相结合,通过采取实地观摩、跟班学习等措施,学有所用,在与病人沟通、心理护理和实际操作等方面,收到满意的效果。

3 非模式病房开展整体护理工作

非模式病房开展整体护理工作,是将整体护理的思维方法、模式病房的工作方法与非模式病房的工作程序有机地结合起来,按照不同班次的护士职责,在遵医嘱完成日常护理工作过程中,参照模式病房的做法,循序渐进,逐步将护理程序的工作方法和工作内容渗透于非模式病房的工作中^[4]。根据我院特点,充分发挥模式病房的示范带头作用,将整体护理模式病房的工作程序与非模式病房的护理工作程序有机地结合起来,利用现有的人力、物力和财力,采取“多做少写”的办法^[5],以点带面,实行非模式病房开展整体护理工作,以此推动整体护理的深入开展。

4 积极开展健康教育,巩固整体护理工作效果

健康教育是整体护理的重要内容,它贯穿于治疗、护理、预防工作中的全过程,对帮助个人和群体掌握保健知识,树立健康观念,建立科学的生活方式起着重要的作用。

4.1 对护理人员先行培训

对护理人员进行健康教育培训,更新观念,使护士理解健康教育的意义和内涵,明确健康教育是自身的责任和义务。

4.2 掌握沟通技巧,提高护士的人际交往能力

人际交往能力是指利用信息进行交流,达到与他人建立某种关系的能力。若一名护士不会利用信息向病人进行沟通,就不能建立良好的护患关系。没有良好的护患关系,病人就会拒绝护理。只有掌握沟通技巧,提高护理人员的人际交往能力,才能保证病人从入院到出院实施系统、连续而有效的护理;才能保证对病人按护理程序进行有计划地、主动地、积极的护理;才能保证对病人进行身心护理,又能保证对病人进行预防、保健、康复等指导^[6]。

4.3 群策群力,制定标准护理计划和健康教育计划

各科根据不同病种制定标准护理计划和健康教育计划,

并将其作为考试内容。两个计划的制定,减少了护士的书写工作量,提高了健康教育水平,使治疗、护理效果更满意。

4.4 强化责任护士对病人的入、出院宣教

病人入院后由责任护士介绍医院规章制度、病室环境、主管医护人员等,使病人尽快适应环境,减轻心理压力,稳定紧张情绪,建立有利于治疗和护理的护患关系。出院时由责任护士向病人和家属交待住院治疗结果,出院后的注意事项,指导患者正确用药和有关饮食、活动、情绪等对健康的影响,目的是提高病人自我保健、自我护理能力,以及家属对病人的照顾能力,促进康复。同时,告诉科室电话号码,做到及时联系指导。

4.5 住院期间根据病人的具体情况,做到因病施护,因人宣教

结合健康教育计划针对性地指导有关病因、诱因、诊断、饮食、用药、治疗、护理、行为保健等方面的知识。目的是减轻病人的心理负担,丰富病人的健康知识,提高病人配合治疗的能力。由于我院病人多为农民,文化层次较低,健康宣教存在一定的困难。因此,护理部要求护士除掌握沟通技巧外,在宣教时还要做到:(1)主动、热情、耐心、反复宣教。(2)每次交谈最多不超过3-4个知识要点。(3)尽可能使用最简单通俗易懂的语言。(4)诚恳地要求病人复述谈话内容。

4.6 借助宣传媒体进行健康普及

①选派知名专家参加县电视台《健康之友》的专题讲座;宣传小组利用县报《健康园地》进行医学科普教育;②专家、共青团组织下乡义诊,利用集市进行健康咨询活动;③在病房和门诊大楼安装闭路电视,使病人在就医期间就能收看医学科普讲座,如糖尿病、高血压等常见病的预防保健知识,充分发挥了视听作用的优势,提高了健康教育效果。

5 实施整体护理质量管理的措施

5.1 确定整体护理质量目标和标准

本着“以病人为中心,以质量为核心”的办院宗旨,紧紧抓住“两个最大限度”:即最大限度发挥护理人员的潜能和最大限度满足病人需要,运用护理程序,制订整体护理质量管理目标。根据“以病人为中心”的整体护理服务宗旨,制定了“整体护理质量标准”。以此为标准进行基础质量、环节质量和终末质量控制,实施全面质量管理。

5.2 强化质量意识,进行质量教育

充分利用业务学习、技能训练、护理查房等形式对护理人员进行质量教育,使其充分认识到质量管理对护理专业可持续发展的重要性;强化质量意识,树立质量第一、一切以病人为中心的思想,促使其自觉按照护理程序和质量标准进行工作,为病人提供全优质服务,从而保证整体护理质量。

5.3 充分发挥护理部的质控作用

护理部每月两次质量检查与不定时督导抽查相结合,以注重实效为准则,发现问题,解决问题,及时对各科进行分析、总结、反馈。

5.3.1 根据质量标准检查:护理人员的仪表、服务态度、文明用语情况,病房整洁情况,合理排班情况,医嘱执行是否到位,基础护理落实情况,护理程序运用情况,强调护理计划、护理措施与预期目标的一致性,并注重护理质量的连续性和整体性。

5.3.2 建立病人监督机制:护理部定时召开工休座谈会、发放满意度调查表,听取出院病人意见和要求。对病人满意的护士,给予通报表扬,对不满意的护士给予教育指正。对提出的合理化建议及时采纳、解决,如通过满意度调查,发现工作中的薄弱环节——中午班一人,工作量过大,不能确保护理质量,达不到病人满意,更谈不上整体护理的连续性。护理部采取措施,及时对班次进行调整,小夜班加中午班(原先小夜班从5pm-11pm,现在加中午12n-2pm,医院给予一定补助)。从一定程度上缓解了工作超负荷现象,避免了护患纠纷的发生,提高了病人满意度,保证了整体护理工作的连续性。

5.3.3 加强科室护士长的质控力度:为保证质量控制的连续性,护理部要求正副护士长轮流休息,不能空岗;要求护士长运用护理程序指导工作,使病人真正受益;坚持对在院病历及出院病历进行质量控制,及时修正护理诊断;严格督促检查各项护理措施的具体落实,发现缺陷及时反馈并提出有效的整改措施;平时要求护士多下病房,多想问题,多与病人交谈,多帮助病人,养成新的工作习惯,创造一种新的工作气氛,建立新的护患关系,保证整体护理的顺利开展。

5.3.4 护理文书质量控制:护士长和科室质控小组成员层层把关,做到质量不过关不出科;护理部每月组织全院质控小组成员进行终末评价,与平时督导抽查相结合,得分与奖惩兑现。护理病历质量以护理诊断的准确性、护理措施的可操作性、完整性和效果评价为主,出院后随医疗病历存放档案室。为减轻书写工作量,增加直接为病人护理的时间,我们本着简便易行、省时省力、实用性强、有法律依据,并以少写多做原则,多次组织护士长反复修改,进行表格简化。

6 成效

6.1 护理管理工作井然有序

安然洁净,温馨如家的病区环境;举止有素、团结向上的护理群体;热情周到、规范化的护理服务;娴熟的护理操作技能等等,提高了社会公众对护理工作的认可程度和护士的社会地位,为医院创造了良好的社会效益和经济效益。

6.2 改善了护患关系,提高了病人满意度

以病人为中心的指导思想使护理人员工作积极性和责任感明显增强,护士们利用护理程序为病人解除生理、心理及生活中的现实问题,改变了护士过去只关心病情,不注重心理感受、病人被动接受治疗的局面,加强了护士与病人之间的交流,使护患关系更加融洽。

6.3 密切了医护关系

整体护理的实施使护士天天围着病人转,责任心较强,对病人病情变化、药物反应、治疗等问题比较了解,及时为医生的诊治工作提供可靠信息,使医护配合更加默契,改变了护士过去被动和从属的工作地位。

6.4 降低病房管理难度

实行整体护理后,护士深入病房的时间多了,家属对护士的工作放心满意,积极配合护理工作,自觉遵守医院规章制度,使病房管理难度减轻,保持了病房的整洁,大大降低病房管理的难度。

6.5 护理队伍整体素质提高,敬业精神增强

实行整体护理,护理人员按职上岗,职责明确,责任到人,深感知识缺乏;同时引入竞争机制,增加了护理人员的危机感和紧迫感,促使她们不断学习、充实自己,注重自身修养,以适应新模式的要求。

6.6 显示了护士自身的内在价值

以病人为中心的工作模式最大限度地发挥了护士的潜能和创造性,护士把从病人利益、解决问题、维持健康需要作为衡量自己工作的准绳,增强了主动为病人提供全方位护理的意识,增强了独立解决问题的能力,显示了护士的自身价值。

6.7 推出了一系列便民措施

成立门诊服务台免费提供医疗咨询;设立邮局、银行、食堂、小商店,极大地方便病人;24小时供应开水;各科室各病房安装程控电话,使病人不出病房就能与家人进行交流;安装闭路电视,使病人就医期间能收看新闻节目;卫生间安装坐便凳和挂钩,方便病人;定做柜橱,既便于病人存放物品,又便于病房管理。

总之,通过全方位的整体护理和工作改进,能够满足病人多方面的要求,使病人得到更科学、更及时全面的护理,从而提高了护理质量,增加了护士的使命感和责任感,其专业水平和业务形象上了一个新台阶,促进了护理学科的发展。

参考文献

- 1 李丹红,富瑶,陈力,等.整体护理在呼吸内科的实施体会.黑龙江护理杂志,2000,6(1):53-54
- 2 袁剑云,金乔,杜新柱.谈系统化整体护理与模式病房建设.中华护理杂志,1996,31(2):118
- 3 尹丽燕.护士长在开展整体护理中的作用.黑龙江护理杂志,1999,5(11):49
- 4 宋晓波.论向非模式病房推广整体护理模式的构思.中国医院管理,2000,20(8):45-46
- 5 阎惠中.多做少写是实施整体护理成败的关键.中国医院管理,1999,19(11):44-46
- 6 于宗河.在卫生部“全国整体护理协作网管理人员会议”开幕式上的讲话.实用护理杂志,1997,13(2):59

[收稿日期:2003-08-19]