

显得繁忙。管理人员必须根据科内一般病人和危重病人数量,工作量大小,实行适时弹性派班,增加晚夜班护士人数,排班时注意新老护士的搭配、能力搭配。对节假日连续时,选派高年资护士参与上午护理工作,以保证工作质量。护士长必须参加科室值班,以了解科室工作是否贯性运行,同时也可组织做好急救药械和其它物资的准备工作。

### 3.5 认真履行职责,严格执行各项制度

护理查对制度,交接班制度,抢救制度及无菌操作规程等都是长期以来实践的经验总结,是保证病人生命安全行之有效的规章制度。要建立健全以岗位责任制为核心的规章制度和技

术操作规程。由于护理工作具有独立性、连续性和具体性等特点,大多数操作都是在无人监督下完成的。所以护理人员在执行各种操作时,每一个环节上均要按照规程,不可随意简化操作程序,要时刻做到自我检查或互相检查,真正使制度落实到行动上,而不流于形式,以最大限度降低缺陷和纠纷的发生。

### 参考文献

- 1 刘徽群. 护士差错归因的调查分析. 中华护理杂志, 1999, 34(4): 206  
[收稿日期: 2003-09-02]

## 护理质量管理模式探讨

陈爱初<sup>①</sup>

护理管理是医院管理的重要组织部分。我院通过8年以来的探索,摸索出符合我院实际的管理体制与方法,促进了护理管理水平的提高,使得护理管理向规范化、标准化的方向发展。现将我们的管理模式报告如下:

### 1 规范管理体系

#### 1.1 建立健全四大网络系统,确保护理质量

根据新时期护理特点,建立护理安全、院内感染、设备仪器、教育等信息网络系统。分别由各科护士长组成。护理部定期组织信息反馈。例如:安全信息网络成员,根据安全信息报表内容(18项)自查本科安全情况,把检查结果记录在备忘录上,每月底通过安全信息报表书面上报。通过对安全信息的收集处理、决策、执行、反馈,然后再决策、再执行、再反馈,使信息达到全员、全过程、全方位的管理<sup>[1]</sup>。其他三个网络也是如此进行。

#### 1.2 成立五个会诊组

护理会诊利于学科建设和发展<sup>[2]</sup>,我院分别成立五个会诊组,即疑难病人护理、肢体功能康复训练、呼吸机使用、深静脉穿刺、护理诊断等会诊组。借鉴医疗会诊的经验,并把护理会诊制度纳入护理部的ISO9000标准质量管理手册之中。各会诊组成员由优秀护理本科生、大专生、主管护师职称以上的人员担当。科间会诊填写会诊单,会诊组成员共同讨论,提出护理方案,以会诊促进学术交流,扩大了信息源。参加会诊的护理人员综合分析、评判性思维和归纳表达能力均得到提高,拓宽了护理人员的思路,体现了自身的价值,给护理学科注入了活力,为解决临床护理难题,起到了很好的效果。

### 2 护理标识分类

2.1 建立了住院病人标识、区域标识、手术病人标识、护理病历标识、氧气筒标识、地面防滑标识、患者精神异常标识、患者自杀倾向标识、患者坠床标识、新生儿标识、三查七对提示标识、膀胱冲洗标识、氯化钾标识、胃肠营养标识、消毒物品标识等。

2.2 标识的建立给护士以警醒作用,加强了风险意识

如三查七对标识以白底红字:“您呼叫病人姓名了吗?三

查七对了吗?”方形牌子挂在治疗车上和治疗室内。由于建立各种标识,使护理差错下降93%,保证了护理质量。护士在评估一位心内科患者时发现自杀倾向,就在床档系上一根红带标识,夜班护士勤巡视,凌晨2时该患者爬窗欲跳楼,幸亏及时发现,阻止了一起恶性事件发生。

### 3 引进竞争机制,激活人事制度改革

护士长、责任护士、带教老师相继竞争上岗,择优录用。通过竞争,护理人才被发现,形成了护士长-责任护士-带教老师的层级管理模式。

### 4 讨论

护理工作的性质决定了有相当一部分内容是被动性的,如果不重视深化护理改革和拓展护理工作的内涵,创造开辟利于开发和提高各级护理人员工作中主观能动性的环境和条件,则护士的创造性思维、分析判断能力将会少用而衰退<sup>[3]</sup>。故护理管理者有责任在管理上创新,通过多种形式,多种途径来激发护士的热情,使之学有所用。我院目前有护士400多人,其中本科在读就有127人。随着护士学历层次不断提高,护理学科建设已被摆在重要位置。

护理管理应体现人本管理原则。人本管理就是一切管理都应以调动人的积极性、做好人的工作为根本<sup>[4]</sup>。马斯洛的需求层次论认为人最高的需求是实现自我价值。通过竞争上岗,形成护理部-护士长-责任护士新的三级护理管理体制,同时实施计算机管理,为科学管理、规范管理提供了有效手段。

### 参考文献

- 1 蔡学联. 护理安全管理. 护理学杂志, 2000, 10(10): 635
- 2 朱京慈, 等. 抓护理会诊 提高重病人护理质量. 中华护理杂志, 1997, 32(3): 154
- 3 黄希庭. 心理学. 北京: 人民教育出版社, 1981. 649
- 4 徐国勋, 等. 护理管理学. 南京: 东南大学出版社, 1993. 11

[收稿日期: 2003-07-21]

① 作者单位: 浙江省人民医院护理部, 310014 杭州朝晖新村四区