

赴韩国考察见闻

◆ 苏英君 岳禹辰

[摘要] 2009年2月赴韩国考察,对首尔大学医学部等7家医院进行了为期1周的参观学习,对韩国医院科学的管理机制,人性化的服务理念,高素质的医务人员印象深刻并深受启发。

[关键词] 韩国;护理管理;服务理念

Investigation knowledge of Korea / SU Ying-jun, YUE Yu-chen // Changchun Central Hospital, Changchun, 130051 China // Chinese Nursing Management-2009, 9(11): 68-69

[Abstract] The author visited seven hospitals in Korea in February 2009 and was very impressed with the scientific management mechanism, the humanized service concept, high-quality staff of the Korean hospitals.

[Key words] Korea; nursing management; service concept

2009年2月11~17日,我非常荣幸地参加了长春市卫生局组织的护理管理骨干赴韩国考察团,考察团一行22人,都是来自市属各医院的护理骨干,由卫生局正局级巡视员带队。我们参观了7家医院,它们是半岛整形外科医院、首尔大学医学部、高丽大学附属医院、天使整形美容医院、高神大学福音医院、釜山大学附属医院、浸礼医院。在韩期间受到了各院院长、护理部主任及员工和护士隆重而又热情的接待。短短的7天里,韩国医院科学的管理机制、人性化的服务理念、先进齐全的设施、高素质的医务人员给我留下了深刻的印象。

1 理念与文化

我们所走访的医院虽然规模不同,体制不一样,但它们的核心理念都是“以患者为中心,尊重生命,追求先进,奉献社会,相互合作,将人性化与微笑、大爱与仁慈渗透到每个角落,服务于每个国民”,其理念造就了优秀的员工,使得韩国医院在环境、设施、服务和管理等方面,处处体现方便、和谐、关怀和照顾。

韩国医院文化氛围非常浓厚,体现各自独特的精神和价值。每所医院都有自己的口号,每个部门也有与工作密切相关的口号,并且每年一更新。如

首尔大学医学部的口号是“大韩民国医学技术走向世界,走向21世纪”。护理部2006年的口号是“进一步贴近患者”;2007年是“团结起来争做第一”;2008年是“团结起来重新创业”。高丽大学安岩医院的口号是“冲向最尖端的以人为本的医院”,正是这些使人振奋的口号促使医院的每个员工都有一个明确的工作目标,并时刻为之而努力着。

2 护理特色

2.1 科学管理

(1) 完善的护理管理体系:护理工作组织架构清晰,责任分工明确,实行严格的垂直管理。每所医院都有主管护理工作的院长,下设看护部部长(护理部主任)、副部长,副部长分管教育、行政、外事、门诊、病房等工作,并且还设有7个委员会,有教育委员会、情报委员会、学术研究委员会、人才管理委员会、感染管理委员会、标准化委员会、电脑管理委员会,其成员为各岗位护士长,他们除日常护理管理工作外,还认真履行委员会的职责,对分管的工作负全责。

(2) 严格的准入和任职标准:在韩国护理本科教育已经普及,各大医院都有自己的护理本科院校,各医院对护士的录用有着严格的程序和标准,

学生在校期间考评分值只有达到标准方可录用。护理管理人员的任职标准也非常高,如护理部主任必须具有博士学位,护士长必须具有硕士学位,护士必须具有本科学历,并且职位的升迁与工作年限有关,如从事临床护理工作10年以上的护士才能做护士长。护理管理人员的高学历、高年资、高水平决定了护理队伍的高素质。

(3) 充足的经费:有确保护理事业发展和工作需要的经费,每年年初护理部就要做预算。如高丽大学安岩医院年护理经费相当于300万人民币,用于护士培训、科研、活动、奖励、回馈社会和患者、添置护理用具等。

(4) 护士分级与量化管理:韩国各大医院对护士采取分级与量化管理措施,如首尔大学医学部将护士分为5级,高神福音大学医院将护士分为7级,分级与学历和工作年限有关,每一级都有明晰的量化管理标准,由上一级护士考核下一级护士,每年2次,级别不同从事的工作和薪酬也不同,形成了严明的等级管理制度。

(5) 具有先进的预防差错的设施与技术:治疗车配有电脑,患者腕带有条码,真正做到无纸化办公,预防了护理差错的发生。

(6) 学术氛围浓厚:鼓励临床护士根据各科特点搞研究,参加国际、国内学术交流,医院每年组织召开学术交流会,并评选优秀论文。

2.2 人才培养

(1) 重视专科护士的培养:有卫生部认定的专科护士培训机构,有严格的培训计划和考核标准,并且专科护士待遇优厚。主要有以下专科护士:肿瘤专科、临终关怀专科、糖尿病专科、老年病专科、造瘘专科、介入专科、腹膜透

作者单位:长春市中心医院,130051

作者简介:苏英君,本科,主任护师,护理部主任

析专科、脏器移植专科、儿童专科等。

(2) 重视岗前培训:对新护士岗前培训注重内涵、素质、基本技能教育,理论教育后,由实践经验丰富的老护士进行专业培训和示教。培训大纲一年一换,不断改进、完善,培训时间为5~8周,考核合格由院长发合格证。

(3) 在职护士培训:对在职护士采取个性化、有针对性的培训。选拔优秀人才安排到最需要的关键岗位,并送到国外参观学习。医院在派医生进修学习的同时还配备1名护士随同,充分体现了医疗、护理专业的特性和两个学科同等的重要性。

2.3 人文关怀

(1) 对护士的人文关怀:在每家医院我们从护士的管理到服装及护理器具的配备看到了对护士的尊重和爱护。如新上岗护士分配采取自愿和工作需要相结合的方法;多功能治疗车的配备减少了护士来回走动的时间,提高了工作效率;每月征求护士的意见;定期组织护士郊游、举办各种晚会;为优秀护士颁发金、银、铜牌奖章等等。

(2) 对患者的人文关怀:首先,护士把维护患者的利益放在第一位。如所有医务人员都带手机,但在工作区域却听不到任何响声;其次,普通的一名护士

都会告诉我们一定不要对着患者拍照。另外,医院每月还组织护士到孤儿院、养老院、街道、孤寡老人家庭义务服务,培养护士的社会责任感和大爱情怀,回报社会。

3 考察带来的转变与思考

3.1 转变

回国后的2个多月,观念的转变,思维的更新使考察队员变得宽容、平和、亲切,更加敬业和负责。几个年轻的护士长受到激励已开始复习准备考研,这就是差距产生的动力。还有几名骨干在自己负责的病房挂上了隔帘,把保护患者隐私列入重要的工作内容之一。

3.2 思考与建议

(1) 美国麻省理工学院彼得·圣吉教授提出的“学习型组织”的管理理念被认为是一个世纪以来对人类影响最大的管理理念之一。“学习型医院”将成为今后医院发展的方向^[1]。通过对韩国的考察我领悟到我们的护理服务理念是一致的,以患者为中心、提供人性化的服务的方向是一致的。今后我们要加强学术交流、互访以促进我们护理事业的发展。

(2) 当前我国医疗事业面临巨大挑战,医疗改革已全面展开,我们必须创

造一个具有中国特色的医疗服务体系,这就迫使我们不得不迅速接受新观点、新理念、新方法。无论医院的性质如何,医院的形象和服务质量与护理服务是密切相关的,为了医院的生存和发展应重视建立和完善相对独立的护理管理体系,并明确各机构的管理职能。在医改中,护理管理体系应该不断加强和理顺,强化护理管理职能,提高护理管理者的任职标准以促进护理事业的发展 and 整体护理队伍素质的提高,使我国护理事业向国际化标准迈进。

(3) 认真落实《护士条例》和《中国护理事业发展规划纲要(2005-2010年)》,配足护士数量,加强对护士的人才培养,规范聘用护士管理以提高护理质量;培养专科护士,建立专科护士培训基地,规范专科护士培训,这两方面是促进护理事业全面、协调、可持续发展的基本保证^[2]。

参考文献

- [1] 陈铿,黄洪敏.学习型医院创建的研究与实践.中华医院管理杂志,2006,22(9):58.
[2] 刘明.专科护士核心能力构架之探讨.中国护理管理,2009,9(4):27-29.

[收稿日期:2009-04-30]

[修回日期:2009-06-19]

(编辑:崔怀志)

欢迎订阅2010年《中华现代护理杂志》

◇2008年1月由国家新闻出版署批准并正式更名为《中华现代护理杂志》(原刊名《现代护理》)

◇中国科技论文统计源期刊(中国科技核心期刊)

◇中国科学技术协会主管、中华医学会主办的护理学科领域综合性学术期刊

◇旬刊;124页;每月6日、16日、26日出版;CN11-5682/R、ISSN1674-2907

◇特色栏目:述评、专题报道、特别关注、当代观察等。

◇综合栏目:论坛、论著、讲座、研究荟萃、管理·教育、病例报告、综述、会议纪要等。

◇定价:10元/期,半年180元,全年360元。

◇订阅方式:可通过当地邮局征订(邮发代号:国内82-352;国外TP1691),可直接通过杂志社办理破季征订手续。

◇交款形式:在全国各地邮局办理征订手续;通过邮局直接汇款至杂志社;直接通过杂志社或登录本社网站订阅者,国内读者免收邮寄费用。

◇联系方式:

地址:北京市和平门邮局158信箱 中华现代护理杂志社市场营销部 邮编:100051

电话:010-83191170、83191171 传真:010-83191171 联系人:刘老师

电子信箱:cjmn@cjmn.net 网址:www.cjmn.net