



·论 著·

部队医院军人病区护士工作缺陷原因及对策

常玉蛟 崔新杰 邹 鹤

(武警黑龙江省总队医院 黑龙江哈尔滨 150076)

【摘要】部队医院军人病区要不断地提高为兵服务质量,要从护理人员的管理、岗位培训、工作制度、流程模式等方面抓好落实,同时增加护理管理者自身建设,带出一个好团队。

【关键词】缺陷;为兵服务;自身建设

中图分类号:R256.12

文献标识码:A

文章编号:1009-5187(2018)15-034-01

武警黑龙江省总队医院军人病区,共有护士7人,其中现役护士2人,本院返聘护士3人,地方聘用护士2人。通过2016年、2017年两年的工作质量分析,发现护理缺陷主要有:操作不规范、处置不及时、特殊医嘱流程处理不正确、文本记录不准确4方面。

1 原因

1.1 为兵服务意识不牢、责任心不强 责任心不强是引起护理缺陷的最主要原因。部分护理人员,尤其是地方聘用人员对“为兵服务”工作缺乏深入的认识,重视程度不够,在思想上、言行上与现役军人有一定差距。认为军人病房都是处于恢复期的慢性病患者,没有急、难、险、重病人,工作不必那么严谨,不会出现因病情观察不到位而延误救治的情况,所以时常会有轻视病情、巡视病房不及时现象,对护理工作中的风险隐患认识不足,缺乏自我保护意识。

1.2 护理核心制度执行不好 一是查对意识不强,依靠惯性思维执行医嘱。二是重复劳动易产生厌烦心理。三是分工合作方式易产生心理依赖,过于依赖他人。四是岗位自检环节缺失。五是夜间病人病情有变化时,时常会按以往经验处理,违反制度。

1.3 注意力不集中 科室工作量不大、处置种类较为单一,主要是输液治疗、微波治疗,基本上只有8:30及10:00两个时间段相对忙碌,其余时间护士容易放松,导致缺陷在过于放松的状态中发生。

1.4 思维定势的影响 思维定势是个体习惯性地因循以前的思路考虑问题,仿佛物体运动的惯性。由于护理人员日复一日重复相似的工作内容,特别是“套餐”类医嘱的转抄往往一带而过,不能逐条核对,执行中容易出错。

1.5 违反操作规程 制度流程指导护理人员正确的工作方法,帮助规范护理行为,是护理人员必须遵循的规定。有的护士为了自己方便,擅自更改工作流程、缩减工作环节,从而引发差错。

1.6 管理缺陷 核心制度执行督查不力,细节管理及环节管理不到位,对重点人、重点时间段等管理不善是护理缺陷得以滋长的原因之一。一是科室护士长临床管理经验相对缺乏。二是科内质控小组成员未充分发挥主动管理职能。三是“老带新”带教能力弱。

2 对策

2.1 加强教育培训 建立和完善科内教学培训小组,选拔具有经验且责任心强的带教老师,根据新护士实际水平量身定制素质提高计划,由带教老师实施,护士长阶段性下病房检查教学效果。计划分为岗前培训阶段、临床强化训练阶段、临床能力培训阶段进行训练和考核。

2.2 完善带教管理制度 强化带教老师素质培养,要求带教老师增强带教责任心,注意自我慎独,戒除传统不良习惯,对年轻护士言传身教,做好表率^①。一是在师资力量不足的情况下,护士长以身作则,承担多重带教角色,综合评估护士的带教能力,强化跟踪督查,严格规范带教,增强责任意识、安全意识、法律意识、风险意识、防范意识和进取意识。二是申请院内培训,通过护理部申请到工作量大、

业务精通的科室观摩学习,提高病情观察能力和动手能力。

2.3 加强护理管理^② (1)制订、完善科内管理制度,有效防范护理缺陷的重要措施,完善《岗位职责》。制定实用表格,既便于管理,又督促工作落实,同时护士长检查工作时要有依据,如《新入病人交接表》、《特殊病人交接表》、《休养员谈心登记表》等表格,强制履行并签字,逐步培养起工作的主动性及严谨性。(2)合理配备人力及时间 科护士长合理搭配排班,遵循新老护士搭档、精力旺盛者适当增加班次、避免超负荷运转等原则。(3)加强质量控制 充分发挥科护士长及一级质控小组作用,严格实施循环管理法,形成检查—反馈—整改—追踪—在反馈—在整改—在追踪的良性循环质控链,持续改进护理质量。(4)加强护士长自身建设 不断总结改善运行不力的工作方法,立足病区,因地制宜,做好细节和薄弱环节管理。

2.4 加强医护沟通 对下达不规范医嘱、错误医嘱次数较多的医生必须反复沟通,对于反复和集中出现的问题办公护士要做到心中有数,必要时护士长进行干预。执行医嘱强化核对药名、浓度、剂量、用法、时间,特别是“医生说明”一栏,特殊药物的使用方法及注意事项,都会在此说明,要求转抄医嘱的护士要格外留心。每周大核对医嘱时,上述内容作为重点核对项目之一,护士长建立《周核对医嘱记录本》,将出现的问题记录在册,当场与办公护士及主治医生校对,并将此做为业务学习和跟踪问效内容,直至问题得以有效解决。

2.5 加强护士与休养员的沟通 其一,聘用护士会觉得大部分休养员文化水平不高,加之都是独生子女,自律性差,住院后很散漫,不配合管理工作。其二,有些休养员入伍前社会经历较丰富,还有些休养员家庭变故大,这都对他们的性格造成一定影响,管理上存在很大难度。其三,聘用护士对基层连队官兵生活了解不多,工作中与休养员交流时缺少共同语言。休养员又觉得护士不理解他们,不知道他们兴趣点在哪,缺乏深入的交流。针对这种情况,护士长会安排亲和力强、善于做思想工作的返聘护士去做这项工作,了解战士内心深处真实想法和需求,有的放矢地进行“软管理”,同时积极与所在连队沟通,争取连队的支持和配合,共同建立和谐、有序的护患关系,做好为兵服务工作。理清科室工作重点和特点,抓住几个“特殊时期”如长假前后、新兵下连前后、老兵退伍前后、年底评残前后都是相对不稳定时期,护士长就要相应增加班次,加强休养员情绪管理和行政管理,保证平稳过渡。

工作中,护士长要关护士,对于返聘人员,应更多地给予尊重,平时多向她们灌输新要求、新观念,出现问题多采用婉转提示、多次提醒、偶尔代劳的方法,点到即可。年资低的护士则要严格管理,摒弃不良工作习惯。通过上述应对措施的实施,护士工作主动性增强,护理质量明显提高。

【参考文献】

- [1] 马巍.浅析军队门诊部护理人员的管理新思路, 2019.09
- [2] 刘惠.新形势下军队医院聘用护士管理初探, 2005.05