维普资讯 http://www.cqvip.com

局解手术学杂志 2006年第15卷第5期
J Regional Anst & OPerative Surg, 2006, Vol.15, No.5

护理后勤服务管理的探讨

任 静,文礼红 (第三军医大学附属西南医院护理保障中心,重庆 400038)

[关键词] 后勤服务;护理管理
[中图分类号] R197.32 [文献标识码] B [文章编号]1672-5042(2006)05-0358-01

护理保障中心是一个专门为临床科室提供取药、取血、取送各类标本、陪检等护理服务的护理后勤服务科室。我室成立于1999年,实行护士长负责制,共有工作人员53人,分为2个责任组即护理组和工人组,人员素质参差不齐,为了能给临床科室提供优质的护理后勤服务,在管理上主要通过"四化"来管理。

1 护理管理规范化

规范化是控制和衡量护理工作质量的重要内容。加强各级人员的规范化管理,调动积极性,自觉遵守规章,使各项服务工作协调、有序、高效。质量是服务工作的生命,优质服务永远是衡量服务工作的标准,在质量检查方面,主要采取平时检查与定时检查相结合,制定有效措施,注重环节管理,现场指导确保各项服务工作有效运行。根据护理管理的实践和有关文献资料中提出的管理工作程序,我科对各项服务工作的规范化作了系统的规定,在管理规范化上应做好五个互相关联的环节。①计划是最重要的环节,是决定做什么和如何做的问题,要选择可行的目标、方法、步骤。②组织是把工作人员和各项活动连成一个整体,共同完成计划目标。③指导是指工作人员明确所要完成的任务及与其他工作人员活动之间的关系,使工作人员个人的任务、集体的任务与整个机构的任务互相吻合。我们采取现场指导确保工作有效运行。④协调协调包括人力与物质两方面内容,是把各类人员的活动连接在一个整体中,为达到统一目标共同配合以取得最大协作。这就要求各类工作人员在完成本职工作的同时,必须考虑到与其他人员和科室部门之间相互同步作用。⑤控制通过控制对各项工作进行调整,以保证计划的完成。

2 护理工作程序化

程序也是协调,按照工作规律,把护理工作本身以及其他工作的关系程序化,是保证工作正常运转、提高工作效率的重要途径。目前我们做到:①每班工作有程序,达到合理及时、衔接有序。②每日工作有程序。这是程序化的关键,达到了各班护士之间,护士与科室之间的协调衔接,护士与其他人员之间的协调衔接,符合护理后勤服务工作的要求,提高了工作效率。③每周工作有程序。做到全科室统一步调,每天有重点工作,同时注意在安排时防止工作程序上发生矛盾。

3 护理技术操作常规化

护理技术操作常规化的目的在于取得预期的诊疗效果,保证安全及时可靠。基本上达到了:①正规 按技术操作常规和经过实践证明是符合科学规律的原则办事;②熟练 对操作步骤、操作前后有关事项,不仅掌握其意义、目的,而且会熟练进行并能对意外情况进行紧急处置。③成套 一套护理常规可包括若干内容,要达到常规化,必须根据工作性质的要求,分门别类地开成完整的一套。如制定相关作业指导书,操作流程,以书面的形式指导工作。

4 按级负责制度化

按级负责即从制度上保证充分发挥每个护理人员的职能,落实各级护理工作责任,实现工作目标。对于护理工作而言,重要的是明确各自的岗位责任制,工作要具体化,如制定各级人员工作职责,实行岗位责任制,分工明确、责任到人,责任组长负责指导、督促本组工作人员完成工作,护士长定期检查工作的完成情况。实践证明,一个优秀的护理单元,能长期坚持好的工作制度,关键是高标准严要求,使每个人都养成自觉习惯,也就达到了按级负责制度化的要求。

5 体会

为了能给临床科室提供优质的护理后勤服务,实现护理保障中心对临床科室的服务承诺,在工作中我们①建立灵活、高效的用人机制,充分调动各级人员的能动性,以公平、公开、公正、择优的原则引入竞争机制,公开竞选责任组长,变原来的"要我干"为"我要干",为有才能者搭设一个施展才华的大平台,逐步形成能者上、平者让、庸者下的竞争氛围。②完善服务质量检查分析评估体系,制定有效措施。③抓职业素质技能培训,加强各级人员综合素质的培养,树立围绕以临床科室为中心,提供优质服务的服务理念;坚持继续学习教育制度,举办操作流程培训班,将技术操作纳入质量测评中,定期考核,使人人操作规程熟练过关;开展量化考核,为年底评优、评先进提供了可靠的依据,加强了各级人员的责任心。

通过在护理后勤服务管理方面进行质量深化,促进服务水平的不断提高。然而,护理是不断发展,服务永无止境,需要我们不断适应新形式,探索更完善的护理后勤服务模式,以满足不断提高的医疗护理服务需求。

(编辑:张天飞)

[收稿日期] 2006-06-20 [修回日期] 2006-08-23