

4.6 帮助患者了解并合理使用护理用品如卫生棉、护垫、局部保护剂等,教会其皮肤日常护理方法如随时清洁皮肤,在易摩擦处涂抹少量紫草油减少皮损可能,使用爽身粉保持会阴部皮肤干爽,增加其舒适性,提高生活质量。

5 健康教育

通过普及教育,提高公众意识,早发现、早治疗,将其对生活质量的影响降到最低。

5.1 保持健康、开朗的心情 以积极平和的心态笑对生活和工作中的成败、压力和烦恼,学会情绪自控。引导患者积极参加社会活动。

5.2 防止尿道感染 养成良好的卫生习惯,保护外阴皮肤并避免尿道口感染;性生活前洗净外阴,性交后女方立即排空尿液,清洗外阴;若性交后发生尿痛、尿频,可大量饮水达到利尿自净目的。

5.3 指导提高性生活质量 更年期妇女可适时使用润滑剂,协调夫妻关系,提高性生活质量。研究证明,更年期绝经后的妇女继续保持有规律的、满意的性生活,能明显延缓卵巢合成雌激素功能的生理性退变,降低压力性尿失禁发生率,同时可防止其他老年性疾病,提高健康水平。

5.4 休息与锻炼 加强体育锻炼,积极治疗各种慢性疾病。如肺气肿、哮喘、支气管炎、肥胖、腹腔内巨大肿瘤、便秘等,避免引起腹压增高而导致尿失禁。注意产后休息,产妇不要过

负重和劳累,即使修复产伤,每日应坚持提肛训练 5~10 min。患者要进行适当的体育锻炼和盆底肌群锻炼。最简便的方法是每日晨下床前和晚上床平卧后,各做 50~100 次紧缩肛门和上提肛门活动,可以明显改善尿失禁症状,对提高性生活的满意度也有帮助。贵在坚持。

5.5 饮食 清淡,多纤维素营养丰富的食物。

综上所述,女性压力性尿失禁是泌尿外科常见病,但是由于早期治疗不及时和治疗时间长,效果不明显,给患者带来严重的心理、家庭和社会问题,极大影响患者生活质量。通过对患者实施心理评估,找出心理问题进行护理干预,达到有效提高了患者的生活质量的,通过广泛正确的健康指导,提高人群对该病的早期干预和防治能力。

参考文献

[1] 段继宏,杨勇,吴士良,等.北京地区尿失禁发病率调查[J].北京大学学报,2000,32:74-77.

[2] 女性压力性尿失禁诊断治疗指南[DB/OL]. <http://www.cuan.cn/cnspro>

[3] 吴士良,段继宏,古力米热,等.不同人群的女性压力性尿失禁调查分析[J].中华泌尿外科杂志,2004,25:588-589.

(收稿日期:2010-05-16)

运用全面质量管理提高科室护理质量

胡 忆(重庆市第五人民医院消化内科 400062)

【摘要】 目的 为了适应护理模式的转变和护理工作的现状,配合本院创建三级甲等医院目标的完成,围绕“以人为本”、“以病人为中心”和“科学可持续发展”的工作方针,为病人提供全程优质服务,强化护理管理,培养高素质护理人才,提高护理质量和病人满意度。**方法** 通过采取管理者加强自身修养,提高综合素质;加强“三基”培训、考核、培养科室骨干护士,打造人才梯队建设;组织护理管理知识培训,实行团体管理,全程质量监控;建立激励机制,提高护理工作效率;施行护士工作量化考核和末尾惩罚或淘汰制等措施来保障护理质量。**结果** 全科护理质量有了长足进步,护理满意度由 85% 提高到 96% 以上,护理差错发生率从 1% 降至 0.2%,经济效益提高 35%。**结论** 为本院争创三级甲等医院打下了坚实的基础。

【关键词】 全程质量监控; 创新护理模式

DIO:10.3969/j.issn.1672-9455.2010.17.066

中图分类号:R197.323

文献标志码:B

文章编号:1672-9455(2010)17-1898-02

1 管理者加强自身修养的建设,提高综合素质

管理者是管理活动的主体,在管理活动中起主导作用,管理者是拥有组织的制度权力,并以这些权力为基础指挥他人活动的人^[1]。管理者要把“以人为本”、“以病人为中心”、“科学可持续发展”的管理理念和人性化服务真正、具体地执行到临床护理的评估、诊断、计划、实施、评价各个环节之中,必须转变观念,改变管理方法,增强危机感、紧迫感和使命感,不断自我学习和总结,强化自身建设。

1.1 加强理论知识的学习,提高道德修养 抓护理单靠上级赋予的权力是远远不够的,关键在于要不断强化自身的品德、才能、知识和情商等方面的修养,在护士心中树立起较高的威信,以身作则,为人表率,增强凝聚力和感召力,使护士从心理上佩服、尊重、顺从和依赖。同时要掌握良好的交流沟通技巧,善于与护理人员进行心与心的沟通和交流,还要具有敏捷的思维和准确的判断能力,及时发现问题,并做出正确的决策。在管理工作中不戴有色眼镜,不讲私情,以制度来管理人,鼓励护

士积极参与到护理管理中来,增加工作透明度,激发护士工作的热情,在科室实行人性化管理,宽严结合把握适度。

1.2 用现代管理理念领导科室护理工作 通过多种形式,不断学习新的管理理念,如学习型组织理论、竞争合作理论、团队管理理论、可持续发展理论等,使管理者从常规管理到创新管理;从追求经济指标到创造整体价值;从物本管理到人文管理;从理性与非理性管理的震荡交替到两者深度融合。利用各种机会对护士进行宣传教育,让新理念逐步在护士们的心目中树立,让大家意识到护理工作虽然平凡、普通,可是它与千百万人的幸福紧密相连;虽然工作既辛苦又劳累,可是它和千百万人的生命息息相关的道理,从而让大家产生一种无上光荣的职业自豪感。

2 培养科室骨干,打造人才建设

护士长是医院护理管理指挥系统中的基层管理者,肩负着护理行政管理、业务管理、护理科研、护理教学、制订病区护理计划、资源调配等多方面的责任。一名合格的护士长不仅要有

丰富的医学理论知识、还要有良好的心理素质和能力。如何做到有计划、有步骤的对本病区人、财、物、时间和信息资源发挥最大的管理效益,对此进行了广泛的调查,有针对性的提出了以下几项措施:

2.1 制订标准,规范行为 护理专业突飞猛进的发展,医院规模的不断扩大,科室护士层次的参差不齐,除管理层要经常对护士们进行医德医风、规章制度、护理质量、护士素质、理论知识、技术操作的严格考核外,还要培养护理骨干,鼓励她们积极参加护理管理的继续教育学习,共同参与科室护理质量管理。本科 15 名护士,95%均为大专以上的文化水平,主管护士 3 名、护师 7 名,其中护理骨干分别为专业组长 2 名,总务护士 1 名。科室制订了护士量化考核标准,考核结果与年度评优、外出进修学习、职称晋升挂钩,末尾实行惩罚或淘汰,这样大大激发了护士们的工作热情,满足护理人员多层次的需求,创造护理人员职业发展空间,创造成长条件,让护理人员在组织中得到个人职业生涯的最大发展。

2.2 实行团体管理模式,全程质量监控 护士长年初将科室的贵重仪器、物资、病区满意度、护理讲座、护理记录、护理查房、护理病例讨论、工体会等选择不同层次的护士参与管理,护士长和护理骨干逐项检查和指导,让护士在“干”中学会管理;鼓励护士参加全院的护理理论知识讲座,让护士登台讲课当教官,不但巩固护士的专业理论知识,教学水平也得到锻炼,而且可以有效地促进护士整体素质的提高。

2.3 建立激励机制,提高护理工作效率 在现代化护理管理中管理者通过运用各种激励方法激发护士的工作积极性,常使用感情激励、物质激励、目标激励及行为激励等方式来提高管理效率。在分配工作时,要考虑每个人的特点,做到物尽其力,人尽其才,才尽其用,增强集体的凝聚力、吸引力和创造力,充分发挥团队精神,从而提高科室护理管理工作的整体效率。

2.4 重视护理科研,提升科室的竞争力 在提高护士独立工作能力的时候,要求护士掌握丰富的专业理论知识和专科护理的新进展、新技术,并不断地总结提炼,让科室的护理质量不断提高,人人争做出色的科研带头人。

3 细化日常管理,提供星级服务

3.1 护理流程规范,打造优良服务系统 医院面对的是病人,医院服务指标是确保疗效、服务周到。可以说,护理服务是医院参与市场竞争的主要焦点之一。22 年的护理工作经验告诉我,抓服务没有捷径可走,任何人都必须按照提高服务意识、严格服务标准、加大检查力度三步走的方法,提高满意度。

3.1.1 建立一套完善的服务控制网络,层层把关,逐级负责。

3.1.2 抓服务需要全员参与,护士长和科室护理骨干就必须带领全科护理人员把服务搞上去。

3.1.3 建立服务预警长效机制。当出现护理纠纷后,能够及时找出主要矛盾,并且根据事态的发展,在第一时间向管理层汇报、妥善解决、积极预防,尽最大努力把由于服务所造成的不利影响减少到最小。

3.2 制订护理计划,提高护理质量 护理质量直接关系到患

者的生命和健康,而随着医学模式的转变和健康新概念的形,护理已经不再局限于对住院患者在特定时间的护理,而是向人类生命的全过程扩展,健康成为医疗护理服务效果的最重要的标准^[2]。工作的复杂性和多样性是客观存在的。

3.2.1 要根据医院实际和护理发展需要,制订出护理系统的具体工作计划,要从实际出发,群策群力,计划必须提出明确的要求、方法,使执行者知道应该怎样去做。

3.2.2 护理管理应以严格的质量控制为根本,要着眼于各要素质量,统筹全局工作。具体为抓住环节质量,重视终末质量,进行有效的质量反馈和持续改进。

3.3 创新教学方法,搞好带教工作 本院是一所教学医院,怎样为医疗行业输送高素质的护理人才,将临床工作的巨大压力转化为对护理学教育提出的新要求,本科转变传统的教学观念,开展启发式教学,通过护理教学查房,护理小讲座,护理工体会,护理健康教育和“放手不放眼”的护理实践,对病人实施整体护理,既能帮助护生掌握护理专业技术,又综合了自然、社会、人文科学的知识,提高了护生工作的能力,有利于护理实用性人才的培养,护生的就业率大大提高。

4 结 果

通过推行全面质量监控,创新护理模式,科室的护理质量和服务水平发生了根本改变,护士的主人翁精神、质量控制意识增强了,护理工作从被动管理转变为全员主动参与管理,护理服务满意度由 85% 提高到 96% 以上,护理差错发生率从 1% 降至 0.2%,经济效益提高 35%,科室的凝聚力和竞争能力明显提高,为本院创建三级甲等医院打下了坚实的基础。

5 讨 论

护理管理是以提高护理质量和工作效率为主要目的的活动过程^[3],是系统地利用护理人员的潜能,并系统地安排及应用其他人员、设备、环境及护理活动的各个环节,以提高人们的健康水平的过程。随着护理学的发展和医疗体制改革的不断深入以及等级医院的评审,护理管理受到了前所未有的挑战,护士长是护理管理工作的主体,要管的事情特别多,俗称“管家婆”,但如何管好一个团队,在抓好护理质量、安全护理的同时,要充分发挥科内各级各类人员的最大潜能,实行全面管理模式,是每一位护士长所追求的目标。因此需要护士长在管理工作中,不断学习新知识,研究新问题,创新管理模式,使护理管理逐步从经验型向科学型发展,全面提高科室护理质量。

参考文献

- [1] 姜小鹰. 护理管理学[M]. 上海:上海科学技术出版社, 2006:6.
- [2] 张静平. 现代护理学[M]. 长沙:中南大学出版社, 2006: 88.
- [3] 李继平. 护理管理学[M]. 北京:人民卫生出版社, 2006: 6.

(收稿日期:2010-07-15)