

目标管理在优质护理服务工作中的体会

李便贞,赵玉英,张香云(河南科技大学附属黄河医院血液内科,河南三门峡 472000)

【关键词】 目标管理; 优质护理; 体会
DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2013.20.091 **文献标志码:C** **文章编号:1672-9455(2013)20-2784-01**

如何建立优质护理服务工作机制,本院护理部提出“两知道、两不让”的管理目标来推进优质护理服务工作,本科通过 6 个月的运行,取得了明显成效,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 本科实际开放床位 32 张,护理人员 13 人,年龄 22~40 岁,学历:本科 4 人,专科 8 人,中专 1 人。技术职称:主管护师 2 人,护师 4 人,护士 7 人。

1.2 目标 “两知道”即患者知道责任护士,护士掌握分管患者病情;“两不让”即输液拔针不让患者叫,出院办理不让患者找。

1.3 方法

1.3.1 结合护士分层级管理,按照工作责任心、工作能力、专业理论及技术操作能力、职称等将科室护士分为护士长 1 名、N4 护士 2 名、N3 护士 5 名、N2 护士 2 名、N1 护士 3 名,并根据工作需要制定了各级护士的岗位要求、岗位职责、岗位标准和岗位流程^[1]。

1.3.2 科室设立两个护理小组,各组均由 N4 护士、N3 护士、N2 护士、N1 护士组成,分管患者原则为 N4、N3 护士负责分管病情危重、护理难度大、护理服务要求高的患者;N2 护士负责病情相对较轻、病情稳定的患者;N1 护士协 N4、N3 护士及 N2 护士负责全科住院患者的基础护理工作。

1.3.3 每名责任护士对自己分管的患者实行全程无缝隙护理,负责患者从入院到出院的全部工作。

1.3.4 护士长每日查看患者病情后将患者合理地分配给当日上班的所有护士,每名护士分管 6~8 名患者。各责任护士从患者入院开始即对所管患者做好充分的评估,对于需要协助完成基础护理的患者,入院当天即给予完成;入院宣教按照病情认真做好,使患者入院即认识自己的责任护士,入院后再结合患者病情反复向患者宣教验证,直到患者充分掌握。责任护士

在向患者宣教时也要对患者的病情做充分的了解。

1.3.5 每名责任护士对于自己分管患者的输液都能够做到心中有数,各组之间护士能够密切配合,增加了输液巡视的次数,减少红灯响起。由于各责任护士多在病房巡视,增加了与患者沟通交流的时间,能及时从患者处得到有价值的信息,有效地收集资料,准确分析、评估,得出正确的护理诊断,有利于制订更为适合患者需求的护理措施;同时,在巡视过程中还能及时发现一些安全隐患及病情变化,及时给予处理。另外,对医技检查的告知及结果的反馈能够快速告知患者,健康教育能够落实到位,患者的满意度得到了提升^[2-3]。

1.3.6 出院服务是患者接受护理服务的最后一站。为保障患者安全及减少患者不满,患者出院当天,责任护士均能及时与主管医生联系,尽早协助患者办理出院手续;同时对患者采用准时服务,即告知患者办理出院的时间,使患者从无目标的等待转变为有目标的等待,减少了患者的焦躁情绪。

1.4 满意度调查 在实施目标管理前后采用调查问卷对满意度进行调查。

1.5 统计学处理 采用 SPSS12.0 统计软件进行计量资料的分析,组间比较用 χ^2 检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

优质护理服务工作向纵深推进了一大步加强了护士的责任心。从入院到出院,责任护士时刻陪伴在患者周围,无微不至地进行生活照顾及专业的治疗护理,在生活护理同时,对病情进行了观察,在巡视病房期间加强了健康教育的内容及验证的次数,使健康教育落到实处。同时,提升护士的沟通能力,患者均知道责任护士姓名,责任护士对分管患者的病情能够掌握;输液红灯明显较少,出院办理手续快速准确,护理工作质量、护理安全得到了保证,患者满意度得到了提升。见表 1。

表 1 实施目标管理前后同期满意度比较(n)

时间	1 个月		2 个月		3 个月		4 个月		5 个月		6 个月	
	满意	不满意	满意	不满意	满意	不满意	满意	不满意	满意	不满意	满意	不满意
2011 年目标管理前	30	5	28	4	39	4	40	3	38	4	44	5
2012 年目标管理后	40	2	39	1	43	0	42	1	40	0	45	0
χ^2	2.095		2.751		4.195		1.048		4.005		4.850	
P	<0.01		<0.01		<0.01		<0.01		<0.01		<0.01	

3 讨论

3.1 实施护理目标管理,使患者住院全过程都有专人负责,真正将护士还给患者,护患关系更加密切,增加患者对护理人员的信任感,从而提高其对护理工作的满意度。

3.2 实施护理目标管理,有利于护士素质的提高,责任护士要对所管患者全面负责,就对护士提出更高的要求,参与护士要有更扎实的基础知识、专科知识、实践操作技能,有一定的语言表达能力和沟通技巧,有不明白的地方促使其主动学习,不断提升自己的业务水平。

3.3 实施护理目标管理,增加了护士巡视的次数,在巡视中能及时发现输液过程中的安全隐患,并及时给予纠正,保证了患者的输液安全。

3.4 实施护理目标管理,促使护士转变原来的工作和思维模

式,做到从被动服务到主动服务,在加强服务内涵建设的同时,提高了服务质量及水平,以点带面地推进了优质护理服务工作向纵深发展。

参考文献

[1] 周小金,黄培.实施患者安全目标管理的探索与实践[J]. 中国医院,2008,12(7):15-16.
[2] 王丹.浅谈沟通在临床护理中的应用[J]. 中国医药指南,2008,10(30):298-299.
[3] 郝庆霞,闫富全,杨默函.护患沟通在临床护理工作中的应用[J]. 中国误诊学杂志,2011,11(17):4119-4120.