

- 研究[J]. 中国医院管理, 2012, 32(4): 26-28.
- [2] 谢刚, 王辉, 林琦远. 绩效考核的现状与对策[J]. 现代医院管理, 2009, 7(29): 19-20.
- [3] 毛静馥, 张久明. 医院绩效管理的基本要素及其应用[J]. 中国医院管理, 2004, 24(5): 13-15.
- [4] 黄思煜. 浅析医院成本核算中存在的问题及解决对策[J]. 内蒙古中医药, 2013, 24(16): 99-100.
- [5] 骆水娣, 田佳. 医院成本绩效管理探讨[J]. 中国卫生经济, 2007, 26(3): 42-45.
- [6] 周良荣, 肖策群, 彭才华, 等. 设计医院绩效评价指标体系的基本思路[J]. 中国医院管理, 2002, 22(11): 3-6.

- [7] 赵明, 马进. 公立医院公益性测度与影响因素研究[J]. 上海交通大学学报: 医学版, 2009, 29(6): 737-740.
- [8] 徐安娜. 医院绩效考核和绩效管理研究[J]. 中国卫生经济, 2007(8): 199-200.
- [9] 马月耳. 医院绩效管理的探讨[J]. 中国卫生经济, 2007(7): 39-41.
- [10] 何玲, 何安志. 新医改背景下公立医院医务人员绩效考核原则研究[J]. 经济研究导刊, 2011, 7(10): 124-125.

(收稿日期: 2013-11-17 修回日期: 2014-01-20)

优化职业内在环境 提升护士职业获益感

李晓红(重庆市永川区人民医院 402160)

【关键词】 职业环境; 护理文化; 职业获益感

DOI: 10. 3969/j. issn. 1672-9455. 2014. 16. 068 文献标志码: C 文章编号: 1672-9455(2014)16-2339-02

随着民众保健需求的增加及医疗科学技术的进步, 护士面临越来越多的工作压力, 据浙江大学一项研究表明: 62.8% 的护理人员易产生职业倦怠, 缺乏职业获益感。陈祥丽等^[1]认为职业获益感是指个体对自己所从事的职业感到喜欢、认为有价值, 从而感到满足的积极情感状态。提高职业获益感可增加职业认同水平, 使护理人员对其职业相关的感知较积极, 此积极情感可帮助护理人员克服艰苦的工作条件, 减少离职倾向^[2]。2012 年, 作者在浙江大学附属邵逸夫医院学习进修, 邵逸夫医院护理人自主、自信、关爱的护理理念, 人性化的服务沟通理念、全面的护理教育、浓厚的学习氛围、多样化的护理管理, 使作者深感优化内在职业环境、营造支持性护理环境对提高护士职业观的影响。

1 营造浓厚护理文化氛围

护理文化是一种以调动医院护士的积极性、主动性与创造性为中心的新的护理管理模式^[3]。护理文化所倡导的价值观一旦为全体员工所认同并内化为所有人的行动指南之后, 会营造出独特的护理人文气氛, 树立出良好的职业形象, 规范的护理服务。

1.1 构建和谐护理管理支持组织

1.1.1 护理专业委员会 成立伤口造口护理委员会、糖尿病教育委员会、静脉输液管理委员会、健康教育委员会、护理科研-循证委员会、疼痛护理委员会, 为专业同行搭建一个重要的学术交流平台, 有助于培养高素质的专科护理人才, 体现护理职业学术价值。充分调动护士积极性、主动性、创造性, 增强护理队伍的向心力、凝聚力, 稳定护理队伍, 提高护士整体素质。

1.1.2 护理人文委员会 借鉴磁性医院管理模式, 提供职业交流平台, 成立同事间支持委员会、护理交流委员会、哀伤护理委员、护理礼仪委员会、心理评估干预委员会、志愿者委员会, 应用人本管理的理念对护士实行人本化管理, 提倡员工是最宝贵的资源, 主张每个员工都应该被爱、被尊重, 组织关爱每个员工, 将关爱逐渐辐射到患者身上。

1.2 重视护士职业生涯管理 职业生涯是个体制订职业目

标、确定实现目标手段的不断发展的过程, 可最大限度地调动护士工作积极性, 充分挖掘其才华与潜能, 对增强其职业认同感至关重要。职业适宜的规划可帮助护士维持良好的职业状态, 使其面临职业压力及困境时不轻易放弃, 坚持职业目标, 形成稳定的职业价值体系与积极的职业认同感^[4]。

1.2.1 协助护士职业规划 管理者根据不同层次护士或同一护士的不同职业发展阶段、目标, 将护士分为 N1~N5 护士、教育护士、高级临床专科护士、护理管理者、护理专家, 颁发岗位证书, 分层、分阶段地引导其制订职业生涯规划, 使之明确自身的职业定位和发展方向, 以减少部分护士因盲目从众而过度感知工作压力或职业倦怠, 进而稳定其较高的职业认同水平。

1.2.2 构建护士成长平台 建立新护士成长平台, 新老护士结成帮扶对子, 帮助新护士适应环境, 同时资深临床护士的职业态度, 可极大影响新毕业护士的职业认同感和职业胜任力; 借助护理信息化建设平台, 构建网上继续教育体系, 开展必修教育加选修教育学分制管理; 开展潜力护士成长项目, 激发护士工作积极性、创造性, 挖掘护士工作潜力; 护理教育部组织管理、领导力培训, 加强护理人员对自身、对病患、对职业的管理能力。

1.3 提升护士压力应对能力 关注护士的心理健康与支持, 由人文委员会的建设、职业化心理技能培训、护士健康筛查、精神卫生专科治疗为护士构建“压力应对支持系统”, 积极开展心理健康讲座, 进行交流技能和情绪管理培训, 模拟临床困难情境讨论和分享, 积极开展同事支持项目, 如帮助新护士适应环境, 关爱孕期、哺乳期护士, 对特殊案例予以个体咨询或紧急事件应急晤谈, 让员工感受到来自医院的关心与爱护。

2 提升医院系统支持力度

2.1 建立床位统一调配协调处 该处对全院床位进行统一调配, 根据患者的实际情况, 把患者安排到最佳楼层治疗, 提高床位利用率, 杜绝加床, 避免因加床导致的护理人力相对不足, 保证护理人力资源相对稳定。

2.2 加强医院信息化支持 将 HIS 系统、自动化办公系统

(OA)、护理综合信息系统、移动护士工作站系统(PDA)、全信息条码信息管理等系统投入临床运用,从电子化角度提高对信息的保存、传递、共享、运用;提高护理工作的精确性、及时性和效率;保障护理信息的实时采集与处理;护理工作流程化,工作效率增加,减少护理差错概率;有效地将现代科技运用于护理工作,体现护理工作的科学化、现代化。

2.3 建立发送调配部 专业人员陪同患者进行检查、住院、手术以及运送标本等;药物配置中心按医嘱准备患者口服、静脉用药,将药物分发放送至各楼层;设立护理秘书,负责费用管理、物资申领等非护理性事务;护士不再从事繁杂的非护理工作,增加了直接护理时数,使护士有更多时间服务于患者,参与患者管理,利于增进护患关系。

2.4 完善应急支持体系 院内任何区域发现需抢救的患者,拨打院内急救电话,由专业急救小组成员进行抢救,此举不但可保障急救措施有效落实,保障患者安全,还可缓解因意外事件发生导致护理工作量的增加,切实保障特殊时段,如夜间、护理人员减少情况下护理工作安全,缓解护士因突发事件带来的思想顾虑及工作压力。

3 建立护理质量保障支持体系

借鉴 JCI 这一先进质量管理体系,建立中西合璧质量保障体系,促进护理质量与患者安全持续改进。

3.1 护理制度支持 护理部组织编写护理相关制度、护理实践指南(操作规程、常规)、护士必读、部门服务计划、部门制度、部门应急预案、专科护理等标准,每一操作、每一流程、每一仪器说明均有章可循,保障了护理流程、操作技能全院高度统一。

3.2 护理质量改进 设定质量改进基本框架,制订全院性的

质量改进计划;强调质量与安全的全员参与合作,各护理单元参与质控管理,系统地分析各种资料,确定全院质量改进重点和质量监测指标;组织多科合作的质量改进项目;建立了定期评价质量体系,定期邀请有经验的第三方对质量体系进行检查,着重发现薄弱环节。

现今,护士作为与身心失衡的患者最频繁接触的角色,既要承担临床处置的高风险职责,又要遵循弱势患者的需求规律,无疑是职业倦怠的易感、高发人群。面对需要较高强度情感投入的工作,护士会因各种压力感到疲惫,失去关爱患者的热情;对工作漠不关心,甚至产生厌恶感。邵逸夫医院先进的护理管理理念、支持性护理环境对减轻护士工作压力、保持积极愉悦的工作状态,最大限度地发挥工作热情、主观能动性,提高护士工作满意度,从而为提升护士职业获益感发挥了重要作用,值得在今后的工作中借鉴与思考。

参考文献

- [1] 陈祥丽,张乐华,杨昭宁. 护士职业认同量表的编制[J]. 中国健康心理学杂志,2007,15(12):1136-1138.
- [2] 刘玲,郝玉芳,刘虹,等. 护士职业认同研究的现状及存在问题[J]. 解放军护理杂志,2008,25(22):30-31.
- [3] 王栋梅,叶宝霞,李亚玲,等. 优质护理示范工程中的护理文化建设[J]. 湖北医药学院院报,2011,30(2):211-213.
- [4] 曹晓翼,刘晓虹. 护士职业认同及其干预策略的研究发展[J]. 中华护理杂志,2010,45(2):181-183.

(收稿日期:2013-09-12 修回日期:2013-11-16)

运用 PDCA 循环完善卫生专业技术人员个人技术考评档案管理机制

刘霞¹,黄光耀^{2△},袁美容²,杨井²(重庆市肿瘤医院:1.档案室;2.人力资源部,重庆 400038)

【关键词】 PDCA 循环; 卫生专业技术人员; 个人技术考评档案; 管理

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2014.16.069 文献标志码:C 文章编号:1672-9455(2014)16-2340-02

卫生专业技术人员个人技术考评档案是医务人员在长期医疗实践和科研活动中形成的有关专业学习、工作经历、业务技能、学术水平、科研成果、医德医风、培训考核等信息,记录医务人员的业务水平发展过程。一方面能为医院的诊疗服务、科研项目建设提供参考,另一方面也可以有效地促进卫生专业技术人员个人职业生涯的发展。因此,越来越多的医院开始予以重视。如何建立、完善卫生专业技术人员个人技术考评档案体系成为各大医院亟待解决的问题。

1 管理现状

重庆市肿瘤医院(下称本院)创建于1943年,是一所集医疗、教学、科研、预防为一体的国家三级甲等肿瘤医院。医院设有专门的档案室,占地150平方米。医院领导十分重视卫生专业技术人员个人技术考评档案的建设。从2013年上半年开始,由人力资源部和档案室牵头,各业务部门和临床科室参与协作,为全院1300余名卫生专业技术人员建立专门的个人技术考评档案,收集学历、执业、职称、高风险技术授权、医德医

风、进修培训、年度考核等信息。本院实行院、科两级管理。院级档案由档案室负责,留存《重庆市肿瘤医院卫生专业技术人员个人技术考评档案》(主要包含学历、执业、职称、高风险技术授权、医德医风、进修培训、年度考核等信息)和相关资质复印件。科级档案由所在科室负责,留存《重庆市肿瘤医院卫生专业技术人员资质审核评估表》(主要是记录科室每年6、12月对卫生专业技术人员进行考核的情况)和相关资质复印件。档案室负责科级档案的指导和监督。

2 存在问题

为完善卫生专业技术人员个人技术考评档案体系建设,医院于2013年下半年开展了细致的调研和抽查,发现实际管理中存在以下问题:

2.1 档案管理方式缺乏规范 档案管理是一项长期工作,要责任到人并且各级严格把关,还须建立相应的考核管理制度^[1]。没有制度的指引,档案管理的规范性和效率都缺乏保障。在检查过程中,笔者发现不少科室对于个人技术考评档案