

Implement Refined Management to Improve the Quality of Nursing Services

Wei Shao

The First Affiliated Hospital of Xinjiang Shihezi University School of Medicine, Xinjiang, Shihezi, 832000, China

Abstract

With the continuous development of modern medical technology and the gradual improvement of nursing awareness, refined management concepts are gradually integrated into the nursing process, which can effectively improve the quality and efficiency of nursing, improve patient satisfaction, and promote the relationship between doctors and patients. Effective maintenance. This article mainly explores the effective application of refined management in the improvement of nursing service quality, points out specific usage and countermeasures, and hopes to provide a certain reference for the smooth development of nursing activities.

Keywords

refined management; quality of nursing services; measures

实施精细化管理提高护理服务质量

邵薇

新疆石河子大学医学院第一附属医院, 中国·新疆 石河子 832000

摘要

随着现代医疗技术的不断发展以及护理意识的逐渐提升,精细化的管理理念逐渐融入到护理过程中来,可以有效提升护理质量和护理效率,提高患者的满意度,促进医患关系的有效维护。本文主要结合精细化管理在护理服务质量提升过程中的有效应用进行探究,指出具体的用法以及运用对策,希望能够为护理活动的顺利开展提供一定的参考。

关键词

精细化管理; 护理服务质量; 措施

1 引言

护理工作在本质上是为病人所服务的,工作质量以及工作评价在很大程度上取决于细节,因此需要加强对护理服务过程中细节的控制,通过精细化的管理活动明确护理过程中存在的问题,并采取针对性的措施进行解决,保证护理质量和护理满意度,从而能够进一步扩大医疗市场的占有率。满足人们日益增长的医疗服务需求。

2 在护理工作中实施精细化管理的必要性

医疗机构管理能力的一个重要表现便在于医疗体系护理水平的高低,我国医疗系统往往存在医护人员数量短期的问题,如何在有限的人力资源条件下保证护理工作效率,提高护理质量,是当前医院系统运行和工作的关系问题。因此,可以将现在医学的精细化护理理念融入到护理系统当中,更

好的以患者为本开展护理工作,重视护理工作的细节,统一护理程序和护理标准,优化护理流程,更好地发挥精细化护理的作用^[1]。随着社会经济不断发展和人民生活水平的提高,人们对医疗服务质量的要求越来越高,传统的医疗服务模式以及医疗服务理念已经无法满足人们日益增长的医疗需求,因此需要结合当前患者的实际内在需求以及市场经济环境的特征,通过人性化的服务理念以及精细化的管理模式提高患者的满意度,扩大医疗市场的占比。服务工作绝大多数处理的事情都相对比较琐碎和细小,成功的根源也源自于细节和协调的事情,因此在医疗服务过程中,必须要加强对细节的控制,明确细节的重要作用^[2]。

护士在护理工作中需要加强对病人的关心,实现与病人和家属的良好沟通,从而能够使得病人可以积极配合护士和医生的工作,提高患者的依从,优化患者与医护人员之间的

关系,从而能够加强患者对医护人员工作的配合,使得医务工作能够更好更顺利的开展。在实际护理服务工作过程中,有很多护理人员容易忽视的细节容易造成护理问题。比如,护理人员如果观察病人不仔细的将会在临床工作中忽略微小疾病以及早期疾病的变化,从而影响疾病治疗的最佳时机,不利于后续疾病的控制以及有效治疗^[3]。其次,在行为和语言方面护士没有注意自身的言行,未能以病人切身情况为参考进行护理服务工作,在护理服务的过程中直呼病人姓名和床号,接待病人解释简单和语言生硬,容易给患者带来不必要的麻烦,也引发医患之间的矛盾和误会。护理人员在为患者进行晨间晚间护理、输液以及发药过程中,没有与病人进行有效交流,埋头操作,还有的护士在病房门开关的过程中不注意轻柔操作,导致噪声过大影响患者的正常休息,随地乱丢用过的纱布和棉签的,导致患者认为护理人员的专业性不强,护理人员态度直接关系着患者的满意度。从而引发患者的不满^[4]。

另外,在护理过程中护理人员也往往容易在实际操作期间忽略细小的环节和别人的感受,比如在进行导尿和灌肠等隐私操作的过程中,不拉隐私帘,导致病人暴露隐私而存在尴尬的状况。在为患者进行各种护理操作之前,没有注意洗手和戴口罩,容易引发院内感染。所以必须要加强对护理人员护理服务质量的重视,引入精细化的管理手段和管理模式,加强对细节工作的重视,从小事做起做好每一项服务工作,有效提升整体服务效率和服务质量,实施精细化管理^[5]。

3 提高护理服务质量的相关对策

3.1 加强人力资源的合理配置

护理工作质量在某种程度上直接由护理人员的专业素养以及基本能力所决定,在进行服务质量提升的过程中,需要不断优化护士学历结构,对护理人员根据学历、年龄以及经验等相关因素进行分层配置和灵活调配,各个科室都需要实行分层制责任制度,配置专门的责任护士、护理组长以及护士长,从而能够有效实现科室的护理工作,加强护理活动的监管和调控。护士长需要及时解决护理过程中存在的各种问题,对科室的工作情况进行多角度和全方位的监控,告知责任护士和护理组长的工作内容以及工作要求,并结合发现的问题提出针对性的整改措施,监督责任护士有效落实整改的

要求。同时,护理组长需要每日评估病区患者的护理情况和护理问题对科室护士进行有效的监督和管理,从而能够科学系统的完成患者的治疗护理工作,保证护理可以严格按照相关规定和流程有序开展^[6]。

3.2 加强对护理人员的培训和管理

结合护理服务工作的特征以及护理人员的具体工作状态,需要进行针对性的培训和教育工作,开展护理质量管理规范以及护理质量管理新进展的强化培训活动,能够使得每一名护理人员可以熟练掌握质量标准以及管理要求,使护理人员和管理人员保持统一的认识,改变原有的护理理念以及管理方法,制定行之有效的护理质量控制流程体系,优化护理质量,保证护理效率。可以通过开展质量监控的方式,实施分层查房制度,持续对现行的护理质量进行改进和优化。在每日查房的过程中,科室需要结合自身的护理工作现状,制定针对性的护理流程以及护理方案,落实医院内部规定的护理流程,深入科室督促护理流程的执行情况。从而可以更好的掌握病人的病情发展情况,为后续患者的治疗提供有效的数据支持。在每周查房的过程中,各科室可以统一设置专门的质控日,针对各科室的质量安全管理工作以及危重病患者的考核工作进行探究,护士长带领护理组长对于护理过程中发现的问题进行及时的商讨,提出解决方案和解决措施,并将之有效落实到质控管理流程以及质量考核过程中来。制定相对应的每周查房考核表,组建查房小组以及相关小组配置员,强化对薄弱环节的优化工作和管理工作。在每月查房的过程中,需要加强护理部对护理工作质量的控制与主持,指派质控组长负责每组每月具体的查房工作,可以以现场考核和随机查房的形式为主开展查房工作,并组织护士长进行有效的质量交叉检查工作,保证护理质量能够达到规范标准,减少护理问题的发生和护理不良事件的发生概率。

3.3 实施动态过程的管理

护理工作内容环节较多,繁重琐碎,在实际工作过程中难免会忽略很多难以注意到的问题引发一些小隐患和小错误。这些小隐患和小错误如果不得到及时的控制甚至会对患者的健康产生严重的危害。因此,必须要加强细节管理工作,做好护理质量监控,保障护理细节和护理效率。通过加强动态过程的管理实现细节的科学监管和整体控制,为护理工作的顺利稳定进行创造良好的环境,护理部门需要组织各级质控

成员和护士长对临床的各项检查标准以及临床质量评价内容体系进行学习研究,采取随机检查的方式深入科室进行护理环节的指导和质控,及时发现护理过程中存在的问题,并要求护士长针对问题进行有效的整改落实,保证护理质量的持续提升。同时还需要加强一级质控管理,做好环节质量的动态监控活动,每天要至少有四次左右的随机检查工作,及时将发现的问题反馈到当事人的记录系统当中,并要求当事人及时整改。在护理部的随机检查过程中,发现一级质控存在的不足,保证环节质量的动态落实以及动态监管。另外,还要加强护理人员对细节管理理念的落实和重视,向护理人员灌输风险意识,使得护理人员能够有效把控各种细节和环节,要求护理人员对输液过程中所需要配置的药物用小药袋装好并套在专用的液体瓶中,防止出现配错药的问题。同时,需要落实双人查对和签名的政策,在输液前对用药流程进行进一步的核实,严格规范规程和规章制度的落实与执行,保证环节质量的落实和患者的安全。

3. 4 提升护理人员的沟通能力

护理人员是否能够与患者和家属进行行之有效的沟通直接关系到患者和家属对护理工作的满意度,因此,需要注重对护理人员沟通技巧的培养,使得每一名患者都能够在接受护理服务的过程中感受到亲切自然的沟通态度以及积极的沟通表现,从而能够更好地赢得患者的配合,提高患者和家属的满意度。同时,深入的交流和沟通也有利于医护人员更好地了解患者的护理需求及身体状况,可以进一步提升护理工作效率和护理工作质量。另外,还需要加强对护理人员心理素质的培养,护理工作作为服务类型行业之一,良好的心理素质是必备的要素,因此要重视对护士心理素质的提升,提

高护士的抗压能力,使其能够更好地适应繁重的护理工作,保持良好的工作态度以及积极的心理状态,使得自身的态度能够在工作中保持稳定。面对患者各种反应以及会议期间的各种突发事件,能够以科学的态度以及正确的理念来对待积极处理各种问题,为患者提供良好的护理服务以及专业的护理支持。

4 结语

综上所述,实施精细化管理工作是提升服务质量的重要举措,通过对护理管理过程中的细节和要点的控制以及将都能够更好地把握护理流程,及时解决护理过程中存在的问题,保证护理效果,规范护理管理行为,使得患者能够得到专业可靠的护理服务,提高患者和家属对护理工作的满意度,促进患者的早日康复。

参考文献

- [1] 胡晓青. 心内科应用精细化护理管理对提高护理服务质量的效果[J]. 中医药管理杂志, 2016,26(18):77-78.
- [2] 曾双琴. 精细化护理管理对提高神经内科护理质量的影响研究[J]. 中国卫生产业, 2017,14(8):119-120.
- [3] 潘云. 军队疗养院创新管理模式的 SWOT 分析[J]. 解放军医院管理杂志, 2015,22(4):318-320.
- [4] 巫素青. 观察精细化护理管理对提高神经内科护理质量的效果[J]. 家庭医药, 2016,17(8):116-117.
- [5] 王宇. 精细化护理管理对提高神经内科护理质量的效果观察[J]. 中国医药指南, 2017,15(14):214-215.
- [6] 李伟, 李海霞, 段玲玲. 舒适护理在老年康复护理工作中的应用效果评价[J]. 中国医药指南, 2015,13(22):243-244.