

探讨护理精细化管理在突发公共卫生事件中的应用

郭 丽

(山西省和顺县人民医院 山西 晋中 032700)

【摘要】精细化管理是指运用信息化、程序化、标准化和数据化的手段,将信息细化,从而使管理更加精准、协同、持续和高效的管理技术和管理理念。现如今,精细化管理已经成为护理工作中不可缺少的一部分。突发公共卫生事件,发生突然,具有不可预见的特点,而且情况严重,影响广泛,破坏性强,引起了广大人民的关注。在应对突发公共卫生事件中,采用护理精细化管理能够为患者提供更优质的护理服务,提高护理满意度,将护理管理细致化,从而提高护理效果,保证护理人员的安全,达到治疗目的。

【关键词】护理精细化管理; 护理管理; 突发公共卫生事件

突发公共卫生事件是指突然发生的,严重损害人民健康的事件,包括重大传染病疫情、群体性不明原因疾病、重大食品和职业中毒以及其他严重的事件^[1]。突发公共卫生事件发生突然且危急,大大增加了护理工作的难度,护理人员面临着高度的风险与挑战。在应对突发事件时,护理人员贯彻落实护理精细化管理,完善了护理服务,实现了护理预期目标。因此,本文对护理精细化管理在突发公共卫生事件中的应用进行探究。

1 建立健全管理制度

1.1 加强组织管理

精细化管理是现代医院管理的必然要求。“精”是高水平的工作标准,“细”是流程管理环节要求,是管理过程和措施落实的重要内容。(1) 制定应急预案:根据近年来我国突发公共卫生事件发生的特点,结合文件精神,在医院应急预案的框架下制定护理应急预案。(2) 成立应急救助护理小组:抽调全院重点科室的护士长和急诊室、内科、外科的业务骨干参加医院的应急救治护理小组。护理部主任为组长,负责全面管理协调工作,掌握全院护理人员配置状态及应对突发事件的梯队人员情况,根据病人数量、病情和工作强度在全院范围内调配护理人员,保证护理任务的完成。护理部制定各级护理人员岗位职责、安全管理制度、护理常规、工作流程(医护人员与病陪人出入病室工作流程、患者出入院与转诊工作流程、病室消毒工作流程、危重患者抢救护理工作流程等),护理工作质量标准,护理人员的培训计划与临床护理技术指导进度等并组织实施。组织团队开展应对相关突发公共卫生事件的培训工作,使护理人员树立“精细化管理”必须是人人参与、集体智慧和团队合力结果的理念。协同器械和后勤科室建立全院医疗资源共用集中调配制度,做好人员、技术及应急物资的储备工作。护理部作为负责部门应在短时间内组建应急病区及门诊,充分发挥枢纽作用,整合全院资源,明确了解工作、生活及通勤过程中的注意事项,保障护理人员的安全^[2]。(3) 做好各项调配工作:为了保证相关管理部门对突发事件进展有一个相对全面系统的了解和认识,护理人员要及时准确的做好逐级上报工作。在应对突发事件期间,医护人员的体力消耗巨大,而且工作强度非常高,因此应科学合理地调配人员,实施弹性排班,适当地进行轮休,保证医护人员有充足的体力。同时根据工作内容设置相应岗位,明确各个岗位的职责,做好职责内分工,确保护理工作能够有序地顺利进行。

1.2 加强防护工作

在面临突发公共卫生事件时,护理人员积极落实防护工作,一定要遵章守矩,做好系统的岗前培训,要注重消毒隔离措施的落实,这是做好防护工作的基础。(1) 尤其是科室发现传染病患者时,当班护理人员要对患者的传染病情况有一个全面细

致的了解,在最短的时间内将收集到的资料向护士长进行上报,由护士长启动应急预案,进而对相关护理工作人员进行进一步的合理调配,以保证护理工作的良好开展。同时应在指定地点张贴正确穿脱防护服的流程图,对每一个步骤进行精细化的描述,以及如何正确佩戴口罩及护目镜等,充分保证护理人员的安全^[3]。(2) 做好病房的准备工作,一旦出现了需要住院的患者,作为护理人员要及时准备床单元,根据每一位患者的具体疾病情况进行隔离病区的划分处理,主要包括:确诊病区、疑似病区、重点监察病区以及隔离病区等,确保护理工作的有序开展。(3) 开展消毒隔离处理。护理人员根据患者在入院时的临床症状以及具体的实验检测结果展开消毒处理,例如对于患者存在的呕吐物、排泄物、生活用品以及床头等配置不同比例的消毒液进行消毒处理,最大限度上避免患者出现院内感染问题的发生。

1.3 加强护理督导

设立护理质控小组,保障应急各项工作的有效落实。质控人员应选用有丰富经验的护理人员,具有发现问题并解决问题的能力,能够对出现的护理质量问题进行分析,同时总结经验,制定相应的整改措施,不断完善护理管理体系,确保护理服务项目的落实效果。护理督导的主要内容包括:熟练掌握应急管理制度及流程,如出现异常,应立即核实情况后及时反馈上报并做好记录,同时做出相应的处理;如发生传染性疫情爆发时,需严格检查护理人员防护装备的佩戴情况和工作环境是否安全,及时巡查发现风险因素,确保护理工作能够顺利进行^[4]。

2 精准落实护理服务

2.1 科学高效做好应急救护

当面对突发公共卫生事件时,现场急救需要坚持立体救护与快速反应原则,提升现场急救能力,保证运送途中的患者救治效率。在现场急救中需要明确各级职责、确定救援范围,协同防疫机构和多学科医护人员,提升现场急救的应变性和专业性,避免出现仓促应战情况。医疗救护队需要涵盖多学科医护人员,其团队规模应小,功能多样,团队成员的反应能力需快,机动能力应强,在急救前备好器械和药品,确保符合紧急救护的需求,能够科学应对突发公共卫生事件。

2.2 制定个性化护理方案

突发公共卫生事件发展迅速,病情危急,严重者可能会危及生命安全,因此应给予患者整体护理,根据患者的具体情况,对其实施针对性的护理方案^[5]。在护理突发公共卫生事件中的患者时,护理人员应明确各项护理工作的要点,做好患者皮肤护理和口腔护理等常规基础护理,对压力性损伤以及感染等并发症要严加防控,同时还要加强气道护理和管路护理等,为患者提供全方位的护理服务。在做好常规基础护理的同时,还应

密切监测患者的生命体征,严密观察病情发展变化并随时记录,做好心理护理,积极预防并发症的发生。根据疾病自身特点制定标准化流程,包括入院、转院、转运、转科等。对患者实施整体护理,能够有效的保证患者的生命安全,提供优质的护理服务,缓解患者由于疾病带来的痛苦,帮助其树立战胜疾病的信心,以积极的心态面对疾病。

3 积极开展业务培训

3.1 提高医务人员心理素质

突发公共卫生事件的发生,医护人员不仅身体十分疲惫,心理方面也充满了压力。因此在应对突发公共卫生事件时,强大的心理应对能力是十分重要的,护理人员应在平时训练处事不惊的能力,应对突发事件时沉着冷静,同时学会宣泄压力与情绪,与团队成员进行积极有效的沟通,调整心理状态,做好应对风险挑战的准备。患者由于自身疾病的突发性以及复杂性,所以每一位患者的心理状态都是不尽相同的,这些问题都会直接影响到患者治疗工作的展开情况。所以要求不定期组织护理人员集体学习心理学知识,掌握突发公共卫生事件下患者的心理特点,可以结合患者的年龄和性格等实际情况采取心理疏导。首先,应关爱患者,给予其心理支持。心理学专家可以尽早介入,评估患者的心理压力,给予其支持与理解,尽量缓解其负面情绪。其次,提升患者的认知水平,使其正视突发公共卫生事件,进而提升其心理应激能力。与患者主动交谈,引导其主诉想法,表达心理感受,并实行个体化的心理调节方案,嘱其放松身心。再次,给予患者安慰与鼓励,传递正能量,使患者可以理性应对危机。鼓励他们拥有积极向上的乐观心态。

3.2 提升急救业务技能水平

(1) 做好日常的应急预案演练工作。公共卫生突发事件涉及到的人员相对较多,具有紧急突发性,所以在处理过程中极易造成混乱局面,直接影响救治工作的有效开展,所以为了避免这一不良局面情况的发生,要建立突发公共卫生事件应急预案,同时日常工作开展过程中要组织护理人员进行反复的演练,使每一个岗位的人员明确自己的职责,熟练掌握应急处理知识和技术操作要领,这样一旦出现突发事件,才能保证救治工作的顺利展开。(2) 强化护理工作人员的业务培训工作。以开展理论讲解、模拟演练以及急救知识考核等形式加强急救技能培训,在长期反复的演练过程中养成护理人员的迅速反应能力、判断能力以及应急沟通能力,这样才能保证急救护理工作展开的科学性,避免救治过程中的错误问题,最终保证建立一支真正具有综合素质能力的专业急救护理队伍。熟练掌握各项急救技能:包括意识状态评估、心肺脑复苏技术、心电监护技术和心电图机使用,气管切开术和复合伤抢救处理等。急救流程培训包括心肺复苏、院前急救、食物中毒处理、大批量创伤处理等。熟练掌握急救用品准备、科室布局与急救演练等知识。提高应急反应速度,主要体现在:病情观察要点、病情评估、病情观察方法、请示报告流程、病情记录等病情观察能力;操作规范、急救物品准备、急救药品剂量、急救期间情绪管理、抢救程序化、遵医嘱复核等应急配合能力。

3.3 增强应对风险综合能力

提高应对突发公共卫生事件能力是维护国家安全和社会稳

定的迫切需要,及时稳妥应对处置突发公共卫生事件关系国家安全与发展,关系经济社会大局稳定。某些突发公共卫生事件,对世界经济运行、全球治理体系和国际政治格局造成强烈冲击,给百年未有之大变局增添了新变量。因此,提高监测预警能力,早发现是有效防范化解公共卫生重点风险的前提。必须充分了解突发公共卫生事件的最新趋势及最新资讯,以掌握最新动态。加强学习突发公共卫生事件的相关知识,树立防患意识^[6]。通过综合分析护理突发公共卫生事件患者的要点,制定完整的培训计划,采取现场实际操作、小组学习以及线上培训等方法不定期的对护理人员进行系统培训,有效落实培训计划,为应对突发公共卫生事件做好充足准备,能够迅速参与救治,保证患者的生命安全,从而降低突发公共卫生事件的破坏性。

4 结束语

突发公共卫生事件严重影响人们的日常生活,其中护理人员贯穿于突发公共卫生事件各个环节。在应对突发公共卫生事件时,护理人员承担着大量艰苦、细致、危险的基础性工作,发挥了巨大的作用。完善的护理管理能够为突发公共卫生事件中的患者提供优质的护理服务,从而提高患者的满意度,增强治疗效果,促进患者病情的恢复。精细化护理在护理工作的重要性日益彰显,在护理工作中,应把精细化护理贯穿于每一项操作中,将每项操作流程都细化入微。通过完善健全护理应急预案,强化护理人员技能以及疾病知识的相关培训,定期进行模拟演练,培养护理人员遇事冷静、处事不惊的应变能力以及协调能力,全面提升护理人员急救救护的技能,充分发挥护理人员在应对突发公共卫生事件时的作用,有效地预防、控制和治疗疾病。在应对突发公共卫生事件时,护理管理的精细化能够使每一项护理操作都有章可循,高质量发挥护理人员的能动性,缓解患者的心理压力,使其充分信任护理人员,积极配合治疗,进一步提升护理质量,提高患者满意度。在制度基础上对护理人员开展理论培训和实际操作培训,提高护理人员的护理技能及业务能力水平,规范护理服务,满足患者的需求,提高治疗效果,帮助患者树立战胜疾病的信心,共同攻克突发公共卫生事件,早日恢复健康。

参考文献:

- [1] 吴欣娟,孙红.应对突发公共卫生事件中的护理精细化管理[J].协和医学杂志,2020,11(6):645-648.
- [2] 张宁.应对突发公共卫生事件中的护理精细化管理[J].世界最新医学信息文摘,2021,21(91):65-66.
- [3] 郭赵英,王招娣.护理精细化管理在ICU的肺部感染管理中的应用价值研究[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(51):156.
- [4] 郭蔚,王雪梅.医院在应对突发公共卫生事件中的护理管理[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(58):187,198.
- [5] 孙梦圆,杨艳,赵勋,等.护理人员突发公共卫生事件应对能力的培训管理现状与思考[J].解放军护理杂志,2021,38(8):78-80,84.
- [6] 史得菊.突发公共卫生事件一线护理人员的现状及心理干预措施探讨[J].中国保健营养,2020,30(26):385.