

优质护理工作模式及效果的研究进展

◆ 龚 丽

(四川省珙县人民医院 四川宜宾 644500)

摘要:在医疗事业的发展过程中,护理工作越来越受到人们的广泛关注。做好护理工作不但能为患者提高更好的医疗服务,还能让护理人员和患者之间的关系得到改善。在当前的护理过程中,主要是将患者作为护理服务的中心,并将提高患者满意度作为护理目标。本文主要从优质护理工作存在的问题和解决的措施等方面展开分析。

关键词:优质护理;工作模式;工作效果;研究进展

引言:在对患者提供护理服务时,应该不断对基础护理进行夯实,对护理的内容进行丰富,对护理的措施进行优化,从而达到为患者提供优质护理服务的目的。但是目前我国的优质护理服务中还存在一些问题,比如护理人员对护理服务的认知不明确、人员配备不足等。本文主要从以上这些方面进行详细论述。

1. 优质护理工作存在的问题

1.1 优质护理人员没有对优质护理的明确认知

在优质护理中,基础护理是一个重要的护理主题,近年来在各个医院当中都有护理人员进行优质护理理念的培训。但是在培训的过程中,还是存在很多的护理人员对基础护理理念不了解,不能对自身的定位进行确定,导致护理人员在对患者进行护理时不能以积极的心态为患者提供基础护理的服务。很多护理人员在进入医院进行工作之前,都接受过高等的教育,但是在实际的工作中,为患者提供基础护理时需要为患者洗脸洗脚,这些工作并不能让护理人员的工作价值体现出来,甚至还会在一定程度上让护理人员的工作地位降低,从而对护理工作的理念难以正确理解。上述这些问题都导致护理人员在为患者提供护理服务时不能提供较好的基础护理。

1.2 人员配备不足

为了对患者提供优质的护理服务,必然要对护理人员进行专业的培训,提高他们的护理意识,保证护理人员在与患者进行服务的过程中能够与其进行有效的沟通,也就是说护理人员需要从方方面面提升自己。这就导致护理人员的负担变大,需要从各个方面入手对患者进行服务,因此需要配置的护理人员数量也有所提升。有调查曾表明,在医院外科床护比和内科床护比分别为1:0.43和1:0.37,国家规定的标准是1:0.4,因此可见不论是内科还是外科,都已经超出了国家规定的标准,这也就意味着我国在对患者配置护理人员时并没有足够的比例。而这些护理人员在实际的护理工作中又需要完成基础护理、辅助医生进行医疗操作,从而导致护理人员和患者接触的时间有限,并不能对其进行很好的健康宣讲,导致护理过程中存在一些容易忽视的安全隐患。在国外,对于护理人员不足的问题也存在,为了对这个问题进行解决,主要从国家政策层面入手进行解决,因此我国在对护理人员配置不足这项问题进行解决时可以借鉴国外的相关经验。

2. 优质护理服务模式的改进方式

2.1 对护理理念进行转变

对护理理念进行转变首先需要护理人员不断对护理内涵进行学习。护理人员在日常护理过程中,医院应该从基础护理方面对其进行培训,在培训过程中对存在思想偏差的护理人员进行纠正。同时还可以对护理服务方式进行创新,比如可以在每个科室内部召开座谈会,或者进行读书报告,让护理人员在讨论中进行学习;此外,还可以让护理人员对相关示范工程文件进行分期学习,然后通过试卷考察的形式对其进行考察。在对护理人员进行培训的过程中,要让其对优质护理服务的重要性、目标等进行明确,从而促进护理人员的护理积极性。

2.2 对护理人员的业务进行培训

除了上述提及的对护理人员护理意识进行培训外,还应该对

护理人员的业务进行培训。对患者进行护理,最终要回归到实际的护理服务中,所以护理人员的实际护理能力更为重要。因此,除了要对护理人员的护理观念进行转变,提高护理意识,对其进行业务培训也至关重要。可以每个月让护理人员坚持进行业务学习并参与质控分析会,除了学习相关法律知识,还应该对一些工作制度和相关护理技能进行了解,在护理过程中还会用到一些护理的新技术,因此护理人员应该对护理新技术的进展进行充分了解。所谓的质控分析主要是指让护理人员分析、讨论每个月护理过程中存在的问题,并对自己进行反思和完善,在讨论的过程中对护理过程中存在的问题进行解决,并不断向其他优秀的护理人员进行学习,达到优势互补的目的。在护理培训过程中,对护理人员进行业务培训和质控分析能够在一定程度上让护理人员在加强理论知识的基础上掌握熟练的临床护理技能。

2.3 对人力资源进行合理分配

一方面,对护理人员进行配置,增加其护理时间。比如,在以往的模式下,需要在CT室设立登记窗口、在药房设立药物发放窗口,为了减少护理人员的工作量,可以将这些取消。同时为了减少护士的非护理时间,还可以通过将病区记账收费由专门的财会人员来负责,或者在对患者进行24h检查时由陪检中心来负责,这样护理人员就可以有更多的护理时间为患者进行服务,从而提供优质护理。另一方面,应该对人力资源进行调整,使其能够合理分配。比如可以建立小组责任制整体护理模式,形成三级质量控制体系。由高级责任护士管理一部分护理人员,作为小组中的组长,在对护士进行患者分配时,可以设置成每人八名护士,在对患者进行护理的过程中,可以保证护理人员能够在上班时间的8h内对患者进行持续护理,并且全天24h对患者负责。如果护理人员因为特殊原因不在岗,应及时上报,然后由组长进行调配。

3. 优质护理实施效果的评价指标

目前,在各个医院中,针对患者的护理满意度,有多种不同的层面,比如有的医院主要是对护理人员的护理态度、健康宣教等方面入手进行调查;有的医院是从生活照顾、环境介绍等方面入手进行调查;还有的医院会将这些内容进行细化,考察护理人员是否在护理过程中帮助患者洗脸、漱口,在对患者进行护理时有没有定期对其床单进行清洗和更换,保证其干燥和整洁等。不同的医院情况不同,所以可以在借鉴其他医院的基础上对本院的实际情况进行调查,然后制定出具体的衡量标准。

结束语:在对患者提供优质护理服务的过程中,将患者作为服务的中心已经成为了一种必然的发展趋势,不但能改善医患关系,还能对社会环境的良好构建起到有效的推动作用。但是在提供优质护理服务的过程中,还存在各种各样的问题,因此需要相关人员对此进行有效解决,不断深入研究。

参考文献:

- [1]杨剑英,王海燕,李鹏斐,张岚.糖尿病视网膜病变护理模式新进展[J].护理研究,2018,32(20):3171-3173.
- [2]毛智慧,张欢,孙晓婷,刘晓亭.舒适护理及其影响因素的研究进展[J].护理研究,2017,31(05):513-517.
- [3]董春玲,张雅丽.优质护理工作模式及效果的研究进展[J].解放军护理杂志,2014,31(18):36-39.
- [4]李玲,刘义兰.护理工作模式进展及其思考[J].护理学杂志,2012,27(07):92-95.

作者简介:龚丽(1976.09-),女,珙县,主管护师,大专,四川省珙县人民医院,护理学。