

大力弘扬“工匠精神” 有效提升护理品质

白桂花

(中部战区空军医院护理部 山西大同 037006)

摘要:目的:在护理服务中大力弘扬“工匠精神”,有效提升护理服务品质,最终达到提高护理服务质量的目的。方法:通过分析“工匠精神”的内涵,梳理出“工匠精神”对护理服务的重要意义。结果与结论:就如何在提升护理服务品质中更好地弘扬“工匠精神”,提出了相应的对策措施,把“工匠精神”与护理服务有效融合、深度融合。

关键词:工匠精神;护理品质;对策措施

护理作为一个重要的职业,在患者治疗过程中发挥着不可或缺的作用,俗话说:“三分治疗,七分护理”。护士作为救死扶伤、服务患者的白衣天使,服务的主要对象是患者,服务过程中不仅要时刻以患者为本,要有严谨细致的工作态度,更要提供高质量的护理服务。目前医院提倡优质护理服务,一切以患者为中心,用严谨细致的态度与精益求精的护理为患者服务,就是为了保证患者安心治疗。笔者将尝试在护理服务中融入“工匠精神”的培养,利用护理学习和实践过程,进一步提升护理人员的职业素养和服务质量。

1 “工匠精神”的内涵

“工匠精神”是精益求精、敬业、专注和创新的精神,从狭义来讲是指工匠们在加工过程中以极致的态度对自己的产品精雕细琢、精益求精、追求卓越的精神理念;从广义来讲是从从业者的一种职业价值取向和行为表现,是一种普遍而崇高的职业精神^[1]。

1.1 “工匠精神”的狭义内涵

精雕细琢。真正的工匠在专业领域上绝对不会停止追求进步,而是会不断提升产品质量,争取打造出本领域本行业最完美最优质的卓越产品。

精益求精。在保证产品的质量的基础上,不断追求细节,不断追求完美和极致,反复改进,不断完善

追求卓越。专心致志地做好每一件产品,单纯的把一件产品做到极致,不断追求更高的标准和更精湛的技艺,追求卓越并持久地追求卓越。

1.2 “工匠精神”在护理服务方面的内涵

“工匠精神”在护理服务方面的内涵主要是“精”与“敬”。“精”是指护理人员在技术层面上要注重细节、精益求精、追求完美,这样才能给患者带来更多的安全感^[2];“敬”是指护理人员在服务层面上要态度严谨、细心认真、尽心敬业,从内心对护理职业的高度认同和热爱,这样才能给患者带来更多的归属感。

2 “工匠精神”对护理服务的重要意义

“工匠精神”是一种非常崇高的职业精神,从护理服务这个层面来说,是指在护理工作过程中,具有良好的职业道德和高度的职业素养,以及不断进取的实践精神,对提高护理质量、提升护理品质有实质性的帮助。这种“工匠精神”是护理人员在工作中必须具备的,因为护理工作要求有高度的专业知识、娴熟的操作技能和严谨的工作态度。在日常工作中,护理人员拥有了“工匠精神”,就能够不断提升自己的工作标准,为患者提供最优质的护理服务^[3]。

2.1 “工匠精神”可以强化护理人员的职业道德

当今社会,随着人们物质生活水平的提高,生活观念也在不断发生着变化,对每个人的思想都有很大的冲击,护理人员同样也不例外。但护理工作是患者治疗过程中不可或缺的重要一环,作为护

理人员,必须时刻铭记自己的职责和使命。弘扬“工匠精神”可以帮助护理人员不断强化职业道德,可以督促护理人员时刻保持敬业精神,可以强化护理人员牢固树立以患者为本的服务理念。

2.2 “工匠精神”可以提高护理人员的操作技能

护理工作的关键在于护理操作,操作技能的熟练和提高,需要护理人员不断地训练和实践。在护理工作中弘扬“工匠精神”,可以最大限度地提高护理人员的操作技能,可以更好地为患者提供高质量的护理服务^[4]。作为新时代的护理人员,要不断学习新知识,提高自己的技能水平,提升自己的专业能力,真正做到能够为患者提供高品质的服务。

2.3 “工匠精神”可以增强医护间的配合协作

护理工作一般无法单独开展,而是需要在医生的指导下,配合医生满足患者的就医需求,患者更关心的是服务态度和服务质量。为了满足患者的这种需求变化,就要求护理人员在护理服务精益求精的基础上,一定要与其他医务人员密切合作,协同完成病患的治疗工作。医护合作是护理工作高质量完成的关键,必须充分发扬“工匠精神”,精细磨合与其他医务人员协作互助,真正提升医护配合的熟练度和科学性^[5]。

2.4 “工匠精神”可以提升护理工作服务品质

近些年,患者对护理服务质量的要求越来越高,如果我们不能够有效提升服务品质,护患矛盾迟早会发生在我们自己身上。因此,在护理工作中弘扬“工匠精神”势在必行。“工匠精神”可以帮助护理人员在工作中保持严谨慎重的态度,具备精益求精的工作精神和勤勤恳恳的工作作风,坚守护理职业操守及道德规范,保证工作质量和患者的权益^[6]。同时,要求护理人员坚持安全底线,严格专业精神,遵守职业操守,保证护理工作的严谨性和专业性,为患者提供高品质的护理服务。

2.5 “工匠精神”可以促进护理服务健康发展

护理人员具备了工匠精神,就会以更加严谨的态度对待护理工作,提升自身的能力素质和工作标准,从而充分发挥自身的优势提升护理质量。也只有将工匠精神贯穿于护理工作的各个阶段,在长期工作中培养出一批技术更强、素质更高的“能工巧匠”护理人员,才能真正提高医院整体的护理服务质量^[7]。因此,护理人员要树立正确的价值观以及职业道德观,活学活用“工匠精神”,提升护理服务水平,促进护理服务健康稳定发展。

3 大力弘扬“工匠精神”提升护理服务的对策措施

众所周知,护理工作具有其独特性,不仅要有扎实的理论知识,更要有熟练的操作能力;不仅需要自身专业能力素质强,更需要与其他同事无缝配合;不仅需要确保安全,更需要提升服务。大多数医院的临床护士都是轮班制,为了能够让患者在多个护士之间得到

无缝衔接的高质量服务，这就需要在护理工作中大力弘扬“工匠精神”^[8]。

3.1 加强护理学校教师队伍建设是大力弘扬“工匠精神”的前提

护理学校要在学校的教师队伍大力开展“工匠精神”培训，使“工匠精神”进入到每一位教师的内心深处，牢牢印到每一位教师的脑海里。要使教师对“工匠精神”有一个全新的认识和理解，提高教师团队的思想道德水平和职业道德操守，培养教师自身的“工匠精神”。在此基础上，教师在教学过程中，通过自己的言传身教为学生做好传帮带，通过一点一滴地教学和教育，将“认真、细心、严谨、敬业、创新、专注、精益求精、极致”等“工匠精神”传导给学生，引导学生深入领会“工匠精神”的内涵和好处，从而逐步培养学生的“工匠精神”^[9]。同时，护理学校要加强与一线医院的合作，有条件的情况下合理规划教师的实践课程，让教师深入一线医院进行顶岗实践，让教师到一线医院去真正了解、全面认识医院医护人员的精益求精、敬业、专注和创新的品质，让教师学习医院医护人员的职业精神“工匠精神”，只有自己亲身经历，教师们对“工匠精神”才会有更深刻的体会，才能灵活地将“工匠精神”融入教学活动中，才能真正提高教学水平^[10]。

3.2 提高护理人员专业技术学习是大力弘扬“工匠精神”的基础

全体护理人员的各种行为，才能最终培养和形成护理“工匠精神”，合格的质量需要有合格的护士作为保障，而护理“工匠精神”的建设直接受护士能力的高低的影响。要建立护士学习制度，使每个成员学习的主动性、积极性、创造性得到激发。鼓励和创造条件让护士学习，对护士的继续教育和学历教育要给予关心；以护理人员为本，通过合理化的理念将“工匠精神”灌输给每一位护理人员，不仅要重视技术的传承，还要有独特的培养路径，譬如：开展技能大赛，用“大赛精神”培育学生“工匠精神”^[11]；通过主持护理查房、承担专题讲座、在职学习、参加学术会议、为实习学员开课等，使自己的业务水平展现出来，使全体护理人员了解学习的重要性；通过文化宣传、“工匠精神”讲座、典型先进讲座等形式，使护理人员在耳濡目染中接受“工匠精神”的熏陶，在不知不觉中提升自己的职业素养，以此树立正确的人生观和职业观。在学习中培养创新思维，在工作中不断创新，在创新中不断提升发现问题、解决问题的能力，创建和优化工作流程，提高护理质量和患者的满意度，进一步提高自身综合能力^[12]。

3.3 建章立制规范日常工作是大力弘扬“工匠精神”的关键

护理制度是护理工作预期目标得以实现的重要保障。2018年3月16日，“工匠精神”已正式被《国家职业技能标准编制技术规程（2018年版）》纳入，“工匠精神”的培育有了国家层面的制度保障。在国家层面制度保障的前提下，就可以结合实际制定相关的制度措施，特别是要以护士为中心，要围绕护士行为规范、护理文化建设以及护理职业道德来制定^[13]。其目标就是培养“工匠精神”，全面提升护士素质和强化护理专业素质，从而形成制度化、规范化的护理工作；建立相应的护理工作考评机制，结合季度考核和随机检查，持续提高护理质量；要实行人本管理，重视护士的需求，包括被理解的需求、被尊重的需求以及自我实现的需求等。如：对每一个病人固定一名责任护士，责护每班与患者床边沟通至少5分钟，关怀病人具体举措等都形成制度。

3.4 转变观念营造良好氛围是大力弘扬“工匠精神”的保障

护理人员要及时转变服务观念，为患者营造良好的生活氛围，牢固树立“以病人为中心，为病人提供全方位全过程护理服务”的理念。比如，入院时要做到：微笑相迎，客观全面介绍患者即将进入的环境、即将面对的人员和接下来的生活等相关情况，热心耐心接待每一位患者；手术前，要针对每个患者的特点，制定符合患者自身的康复计划，认真解答患者提出的每一个疑问；手术后，要精心护理每一位患者，并做到不断鼓励患者、帮助患者；出院时，要细心叮嘱，并保持定期跟踪回访。当这些工作养成一种习惯，形成一种氛围，把日常工作变成自觉行动，使护理人员感到才有所用、才有所展、被尊重、被认可，这样护理工作就会上一个新的台阶^[14]。

3.5 精益求精追求极致完美是大力弘扬“工匠精神”的核心

作为一名优秀的护理人员，追求极致完美不只是专业技术方面，沟通服务、治疗环境都需要精益求精。高超的护理技术是保证患者安全治疗的关键，随着护理科研的不断进步，护理工作者在静脉穿刺、造口护理、糖尿病护理等多个领域不断挖掘更为成熟和准确的护理方法，这就是精益求精的护理技术。在与患者沟通交流时，简单的一个“请”“谢谢”“对不起”，轻松的一个微笑和点头，自然大方的一个肢体动作，可能就会得到一份意想不到的信任，可能应付避免一次不必要的争执，这就是精益求精的沟通协调能力。为了给患者营造一个良好的治疗环境，清新的空气、舒适的温度、多彩的墙面、温馨的宣传栏及便捷的指引标识等等；也可以建立文化宣传长廊，转移患者的注意力等。这都是对精致最好的诠释。

参考文献：

- [1]渠继民. 中职学校护理专业“工匠精神”的培育研究[J].现代职业教育, 2019, 168(30): 188-189.
- [2]王金英.“工匠精神”的当代价值与培育研究[D].黑龙江: 黑龙江大学, 2018.
- [3]宫科.“工匠精神”视角下高职艺术设计专业人才培养现状及路径研究[J].吉林省教育学院学报, 2019, 35(12): 81-84.
- [4]裘俊, 余文富, 程方园. 将工匠精神根植于高职护生职业道德的培养研究[J].教育现代化, 2019, 6(56): 29-30.
- [5]刘巧玲, 王洋. 论中职护生工匠精神的培育[J].广东职业技术教育与研究, 2017(3): 167-168.
- [6]张静. 高职学生“工匠精神”培育的现状与对策[J].文教资料, 2019(4): 0030-0030.
- [7]于文婧. 我国中职教育“工匠精神”培养路径研究[D].黑龙江: 哈尔滨师范大学, 2018.
- [8]谭瑜. 中职学校“护理制”班级管理模式的实践与探索[J].试题与研究, 2020(23): 124.
- [9]马海涛. 国内外高职院校文化素质和工匠精神培养的理论研究[J].中国多媒体与网络教学学报, 2018(9): 71-72.
- [10]胡刚. 高职教育中工匠精神培育存在的问题与对策[J].学园, 2018(26): 83-83.
- [11]杜陈晨. 将工匠精神根植于护理专业学生职业道德培养的探讨[J].卫生职业教育, 2017, 35(18): 54-55.
- [12]顾恩平. 课程思政视野下的高职生工匠精神培养策略[J].岳阳职业技术学院学报, 2018, 33(2): 27-30.
- [13]周宏菊, 何振. 论医疗消费主义背景下医学生工匠精神的培育[J].中国医学伦理学, 2018, 32(3): 393-398.
- [14]许文素. 刍议“工匠精神”培育与高职教育改革[J].明日风尚, 2018(9): 219-219.