

# 护士长在质控管理中的角色

杨小琴

(贵州省铜仁市中医医院 554300)

摘要：随着医疗水平的快速提升，人们对于医疗服务的质量要求也在不断地提高，为了实现护理部门工作的有序推进，医院要坚持在护理的全过程进行质量控制，形成控制管理体系，包括对于基础护理工作制度以及重大疾病护理等相关工作的管控。护士长作为质量控制小组的管理人员，要提升安全观念，坚持合作沟通，承担起维护患者健康的重要角色。为此本文将探讨护士长在质控管理的工作定位。

关键词：护士长；质控管理；工作推进

在医院的质控管理体系当中，护士长作为管理体系的第二级，起着承上启下的桥梁作用，护士长作为质控管理工作的中坚力量，需要协调科室内外的关系，领导科室护士开展工作，担负着管辖区护理管理和开展业务技术培训的任务，承担的工作对于提高医院的护理管理质量标准有着重要的作用。护士长角色的定位以及角色发挥的好坏会直接影响片区的护理质量，因此在新时代，护士长要进一步优化自己的工作，提升管理能力，保证护理质量，本文将针对护士长的角色和工作开展展开探讨。

## 一、当前医院对护士长的工作展望

### (一) 提高安全意识，提升安全管理能力

承担病区的安全管理工作是护士长管理工作内容的第一要义，护士长要掌握医院安排的安全教育培训内容，树立起护理安全的理念，要对所学习的护理安全文化进行宣传，从而增强基层护理人员的安全意识，减少不良医疗事故的发生<sup>[1]</sup>。作为护士长，要能够形成科学的管理理念，加强安全管理能力，善于应对风险管理问题。因此护士长在进行管理工作开展前，要能够针对已有的安全事故案例进行学习，对于医院出现的风险事故要进行备案，学会应用科学的方法去解决，并针对不同的事件及时进行反思和学习，帮助护士提升应对风险事务管理的能力，在开展实际的工作中要不断地发现潜在问题，尽可能地降低风险出现的可能。

### (二) 强化沟通合作，提升人文关怀能力

作为病区的护士长，在日常开展工作中可能会面对较为复杂的人际关系，除了要与其他部门的人员进行密切接触外，还要协调科内医生以及护士的关系，还要帮助患者解决纠纷和摩擦，因此具备良好的沟通能力十分必要。作为护士长，要坚持“以人为本”的工作理念，关怀至上，不但要在医疗团队当中寻找自己的定位，更要在和病患的沟通中找到开展工作的起始点。在当前大力提倡医疗改革的背景下，作为护士长要不断地学习最新知识，坚持对护士进行培训，对于患者要实行人性化的管理，掌握一定的沟通技巧，因为良好的沟通合作能力，以及关怀水平可以更好地取得患者信任，优化患者的住院体验，从而提高患者入院率，更好地实现医院建设。

### (三) 增强组织能力，保证工作顺利开展

作为护士长，要能够对日常工作提前制定目标计划，并保证按照时间节点完成团队目标，这也是现代管理者必须具备的管理能力，更是作为护理人员要掌握的技能，按照护士的能力以及患者的病情合理分配和调用管理人员，是保证病区正常运行的先决条件<sup>[2]</sup>。作为护士长要充分协调好时间，更要调节好人力、财力的关系，要理顺科室和科室之间的关系，更好地保证各项工作的顺利开展，要努力提高自身的组织能力参与定期的培训，以此提高护理团队的整体水平。

## 二、提升护士长在质控管理工作中工作能力的意义

首先，作为护士长，在日常工作中起到“火车头”的作用。开展管理工作时，需要协调各部门，让护士们能够顺利开展，实现护理目标。作为护士长，责任重大，涉及的事务繁多，因为其位置的特殊性，在工作中承担着多样的角色，包括人际关系、日常沟通和决策三大方面的内容。因此护士长要在质控管理工作中发挥自身的作用，扮演好角色，要更好地带动科室开展工作，以极强的组织协调能力实现部门与部门之间、部门内部以及护士与患者的沟通，以高度的责任心形成更加积极的影响。这要求作为护士长要有良好的沟通技巧、健康的心理，要以自身的德行和能力素养，在科室建立一定的威信，保证各项工作可以顺利开展。

其次，作为护士长在开展工作时，通过建立规章制度，抓好护理监控和质量管理，可以实现护理质量的稳步提升，尽量避免各种医疗事故和纠纷的出现，通过健全科室护理管理制度，让护士工作有章可循，有据可依，在原有的基础上针对科室的特点进行改革和创新，并结合自己科室的发展规律，以及出现的新问题制定对策，通过满足不同人群以及不同任务的需要，实现规章制度的标准化，让工作程序更加规范，定期组织科室人员进行系统总结，做好培训工作，更好地保证各级人员都能够实现工作的流畅开展，尽可能地避免一切不安全因素，实现护理科室的工作有序推进。

作为护士长在开展监督工作时，始终把病患的需求放在第一位，分清主次，有针对性地提升患者的满意程度。通过在工作中采取不定期的跟班查房，让检查不再流于形式，针对出现的问题，能够及时整改，可以加强科室的安全建设，形成良好的工作氛围。

在开展治理在管控工作当中，作为护士长，通过强大的沟通技术实现协调工作，做好上传下达，协调左右的关系，让护理工作更加流畅地运行。对待上级，摆正自己的位置，尊重领导，需要领导做决策的事情，不能擅自主张，遇到医疗纠纷时要冷静对待，同时又不能失去自己的处事原则，不盲目对待，自我科室的护士要在工作中严加要求，在生活中多加关心，给予大家更多的舒适感<sup>[3]</sup>。护士长要提升自身的质控管理工作能力，实现更加优质的服务，让患者在整个护理工作当中更加依赖医护工作者，通过调动自身协调能力，维护护理队伍的整体水平，让护理队伍更加积极上进，提升团结程度，树立护理团队，正向形象实现工作的有效开展。

最后，提升护士长在质控管理工作的能力，可以营造良好的科室文化，形成向上的团队精神。科室文化是一个科室在成长发展中的精神风貌，它反映了本科室对问题的态度，对于科室工作的开展有着积极的推动作用。作为护士长不断提高自身的工作能力，可以起到身体力行，率先垂范的作用，可以更好地带动科室文化建设，保证科室在追求经济收入的同时，还要注重人的精神文明素质建设，在浓厚的文化范围当中，可以实现物质精神的双丰收，在工作当中加强医风医德的建设，提倡严谨的工作作风协调内外，做到互帮互助，不断增加集体凝聚力，让每一个护士都能够发挥所长，挖

掘个人的潜能,调动护士的积极性,更好地完成护理工作。

### 三、明确护士长在质控管理的角色定位

护士长作为医院垂直管理体系的第二级,在护理质量管理当中起着承上启下的作用,作为护士长,要在自己的工作范围当中进行适当的改革,既要帮助年轻护士提高管理能力,还要不断的提高自身的管理水平,提升管理能力。对于护士长在质控管理工作中的角色定位以及工作要求,主要可以从以下几方面进行改变:

#### (一) 培育自我敬业精神,发挥模范带头作用

作为护士长要拥有敬业精神,作为基层管理人员,要具备一定的上进心,面对困难时要能够积极解决,不断增强责任感。在开展工作中要发挥模范带头作用,坚持做到对工作细心,以身作则,不能够违反医院的规章制度,要为其他护士做好榜样。

同时,作为护士长在开展质量检测工作时,要明确自身的职责,做好上传下达的工作内容。护理安全与质量是护理科室的工作核心,每一个科室护士都要提升自己的管理水平,制定一定的工作目标,深入各病区检查,提升执行力度以及明确完成情况。护理工作的好坏与护士长的领导以及护士是否履行职责密切相关,根据卫生部的最新要求,护士长要严格按照流程开展相关工作,要针对病人的个体情况进行病情观察,实行基础的护理,保证工作的顺利开展。作为护士长要有良好的心理素质,宽以待人,在护士日常的工作当中,一旦出现错误要细心指导,遇到较大问题时临危不惧,冷静对待,让每一个护士都能够参与到病房管理,并积极引导护士提出相关意见,增强整个科室的责任心以及荣誉感,要切实关心科室人员的日常难题,并给予一定的理解<sup>[4]</sup>。此外作为护士长还要虚心好学,对于医师安排的工作要认真完成,对于在工作中遇到的困境要积极的自我调节,提高自身的修养,要着力做好分内的事,担起自己的职责,形成表率,对于护士的日常工作完成效果也要积极的进行评价,要从自我的道德品质以及人生阅历等方面提升威信,增强自身的影响力,还要拥有熟练的业务水平以及技术水平,不但要学习专业知识,要补充学习其他的相关内容,包括心理学、人际沟通等,以丰富的理论知识和过硬的技术水平提升自己的工作效率,通过培养自身的创新思维,让自己的工作开展更加流畅。

#### (二) 形成良好组织能力,形成良性护理关系

良好的组织能力可以让护理工作的开展更加顺畅,护士长要有科学的规划和统筹意识,要能够根据日常的护理内容,包括输液、基础护理、生活护理等工作特点,合理安排工作时间,要能够知人善用,针对护士的个人特点进行合理安排,分辨每个人的优点和缺点,对于性格外向,沟通能力较强的,可以安排在宣传工作岗位;工作细心、责任心强的安排在护理到位,以此来充分发挥每个人的特长,更好的服务于患者。护士长还要有上传下达的能力,要针对出现的问题和内容进行归纳总结,将信息准确的传达出去。

作为基层的管理人员,护士长要协调沟通,对患者要能够换位思考,理解和安抚对方和护士,沟通时要能够积极交流,及时询问问题的来源,并针对性地解决,避免发生不必要的麻烦。护理职业是一个极具风险的工作,它关系到每一个患者的生命,近些年来医患关系越发复杂,这对于护士长的应急处理能力提出了更高的要求,作为护士长不但要了解医院的医疗法规,维护医护人员的权益,还要有临危不惧的心态,要坚持医者仁心。面对医患关系紧张时,要懂得安抚患者情绪,沉着冷静地分析问题,用专业的知识来细心解答,加强科室的内部交流,提高工作效率,完善工作流程。

#### (三) 坚持以人为本工作理念,培育集体意识

作为护士长在开展管理工作时,要坚持以人为本,形成积极向

上的团队精神,要善于培养医护工作者的集体意识,增强集体荣誉感,重视自己的工作内容,营造轻松和谐的工作氛围,护士长应当勇于承担责任,做好基层工作的落实保证人力的合理使用,要能够知人善用,坚持以人为本的工作理念,督促每位护士做好分内工作,要坚持对各班次人员进行合理搭配,充分发挥个人优势。在制定计划时,要根据个人的工作时间以及工作状态,人性化的灵活安排,最大限度地提高工作效率。

作为护士长,要积极的转变自己思想观念,不断提高道德意识,要坚持把护理质量安全放在第一位,要主动去学习相关的法律法规,强化安全意识,树立“防微杜渐,预防在先”的理念。质量是科室的生命线,特别是在医疗改革不断推进的过程当中,科室已经成为一个质量与经济结合的运行主体,为了更好地完成科室目标管理制度,护士长要在确保护理质量的前提下,服从科主任的领导,增进医护之间的密切协作,要站在管理等科技前沿,从患者和医护人员双方利益出发,督促医生严格按照规章制度进行开展工作,共同探讨医疗计划,减轻安全问题的出现。

作为护士长,要掌握所管片区每一位护士的特点,关注其工作动态,针对护士的薄弱点进行有效的监督和检查,在管理队伍建设时,要提升处理问题和解决问题的能力。例如针对片区内的管理工作,可以形成责任小组,对于存在的护理问题做到及时发现及时改进,作为总护士长要定时参加、坚持不定期抽查,针对存在的问题要及时给予分析和指导,并要求有关护士尽快改进,形成不同层次、不同阶段的有效管理措施,最大程度避免护理缺陷和医疗事故的发生。作为科室护士长要定期地进行二级质控体系互查,增进和同级护士长的交流,发现科室的管理亮点,针对问题和缺陷及时进行讨论,取长补短,提升科室的管理治疗。

最后,要重视护理人才的培养,护士长要负责专项小组的培养内容,针对自己所主管的科室,要主动学习前沿知识,获得最新信息,利用多媒体信息技术通过成立微信群和参与论坛,有效传播科室知识。根据所管的科室,有计划地培养专科人才,选拔具有科研能力高学历的护士,以点带面,实现科内学术的发展,最大程度地提高科室的工作效率,保证科室的管理能力让每一个工作人员都能够得到成长。

#### 结语

随着医院垂直管理体系的不断完善,护士长的角色在管理工作中的效能也更加重要,作为护士长要发挥自身所长,协调和组织科室做好计划,领导和监督工作的有效开展,保证护理工作的安全和质量。

#### 参考文献

- [1]吴苒澈. 三级质控体系在医院护理质量管理中的应用与效果评价[J]. 中国农村卫生,2021,13(8):62-63.
- [2]冯展莲. 探讨全程质控管理对消毒供应室护理管理质量的影响及对医院感染的预防作用[J]. 糖尿病天地,2021,18(2):206.
- [3]裴慧芳. 护理质控在护理管理中的应用[J]. 养生保健指南,2020(40):185.
- [4]李晨,胡青青. 科室三级护理质控在提高病房管理中的应用[J]. 医学信息,2020,33(z1):36-37.