

性状是否变色、受潮、裂片,是否混浊,封盖是否松动、破损。科主任每月底从微机网络化管理系统,打印出有效期库,对近期则先付、远期而后配,与临床密切配合,切实保证药品有效,以免造成药品浪费和经济损失。(4) 严禁以伪混真、以次充好、以劣假优、以廉换贵,是否有霉变、虫蛀、污染现象;同时对中药质量不稳定的药材,如黏液质、糖质、蛋白质、油脂质及含有挥发油类和化学制剂,注意贮存保管方法及季节气温变化对药材的影响。防止生霉、虫害、泛油、挥发、风化等变质,以真正保证药材质量。(5) 严格执行特殊药品管理制度,对剧、麻、毒及精神药品由药房负责人亲自把关,实施“五专”,即专人负责、专柜上锁、专用处方、专册登记、专用账册。每日处方用量逐项登记,做到日清月结,以“一片不缺、一支不少、分毫不差、实耗实销”,达到实物与账目相符^[3],并督促临床用药规范,防止流入非法渠道及滥用,以保证患者对特殊药品的合理需求。

5 全面实行微机化管理,提高工作效率与质量

本院自 2003 年建立了门诊、住院微机网络化管理系统以来,改善了人工划价、药物品种繁多、时间紧、工作量大、划价人员紧张的局面。实行微机管理,不仅提高了工作效率与服务质量,而且能实行全面内控管理,发现问题,及时堵塞漏洞,对强化财务人员划价,药房人员要耐心指导,做到合理收费,也保证药品费的准确收入,带来了很大的好处^[4]。特别是新农村合作医疗基本用药目录出台后,要认真设置好软件,使住院患者在收费处能详细看到清单,给广大农村患者带来了更多的便利。

综上所述,随着信息化市场发展及患者就医用药观念的改变,地区级医院药剂科管理工作也面临新的挑战 and 更高的要

如何实施人性化护理管理

王 华, 邹丽满, 陈 曼(广州医学院港湾医院, 广东广州 510700)

【关键词】 护理; 医院管理; 人性化管理

DIO:10.3969/j.issn.1672-9455.2010.16.074

中图分类号:R473;R197.32

文献标志码:B

随着现代医疗事业的飞速发展及护理事业模式的转变,医院对护理的要求越来越严格,护理对象对健康的需求不断增加,护士的职能逐渐扩大,在“以人为本,立足发展,关护士,服务患者”宗旨为指导的基础上,如何注重护理管理,合理使用护理人力资源,按照护士的能力、年资、职称等不同科学使用护士,使不同级别的护士发挥其最大潜能,为患者提供更为安全、高效、人性的护理服务,这些都给护理管理者提出了更高的要求。因此,将人性化管理这一理念用于护理管理者对于护士的管理,将有利于提高护理管理质量,达到更好地服务于患者的共同目标。

1 人性化管理概念

所谓人性化管理,从本质上说是一种针对人的思想的“稳定和变化”同时进行管理的新战略,该理念的基点是注重人的潜能开发^[1]。也可理解为在管理者进行管理的过程中,充分注意人性要素,以开发、挖掘人的潜能为己任的管理模式。通常人性化管理包含诸如给人提供成长和发展机会,对人的尊重以及各种激励措施等要素。

2 人性化管理与医院管理的结合及其意义

随着知识时代的来临和人性理念的广泛应用,人性化管理

求。药剂科的药房从审方、配方、发药的工作模式发生转变,在临床药学、药库管理方面应用计算机对提高药房的工作效率都起了很大的作用。药剂科不能仅服务于医院临床,还要适应医药市场的发展,拓展服务范围,开展医院药学科研,为临床药师开展合理用药监测、药物不良反应监测及参与临床查房、会诊、药学监护、药物评价等工作提供理论依据和技术指导;通过设立门诊药师咨询窗口,开展临床用药咨询,指导合理用药,为患者提供用药咨询;开展治疗药物监测和药学监护工作,促进合理用药,为患者提供最佳的用药方案,减少药物不良反应的发生,为提供医疗、预防、保健用药作指导咨询,从而当好患者的参谋,更好地服务于社会。

参考文献

[1] 王慧明,梁志源,黄必义,等. 医院药房提升服务质量管理对策分析[J]. 中国药房,2005,16(5):345-346.
[2] 余自成,王宏图. 药学监护实践——21 世纪中国药师面临的机遇和挑战[J]. 中国医院药学杂志,2000,20(6):365-367.
[3] 吴永强. 药学综合知识与技能[M]. 北京:中国中医药出版社,2007:29.
[4] 白夺龙. 计算机网络在我院药剂科的应用[J]. 海峡药学,2002,14(5):122-124.

(收稿日期:2010-03-23)

文章编号:1672-9455(2010)16-1782-02

已经逐渐从企业走向各行各业管理层,并成为一种使管理更贴近人性,更有效提升人工作潜能和提高工作效率的管理方法。医院管理作为服务行业中极为特殊的一个群体,管理者如何实施好人性化管理并保证医疗质量成为了一种需要。护士是医院职工不可缺少的一个重要组成部分,其一言一行不仅对于患者的心理和生理恢复有着重要影响,而且在很大程度上也决定着医院管理的实力。如何充分发挥护士的积极性、主动性、创造性,使她们的工作由被动变主动,由他律变自律,不断提高工作绩效,是每个护士长都在思考和追求的目标^[2]。

如果医院管理者将该理念更多地运用于护理人员在日常工作中对待患者的行为上,据研究可知,患者生理和心理健康都得到了更好的恢复^[3]。而在以“患者为中心”的前提下,首先要有优秀的服务者,才能为卫生事业以及人类健康作出更大的贡献。因此,如何运用现代化的管理理念——人性化管理成为了研究的热点之一^[4]。本文着重探讨护理管理者对于护理人员实施人性化管理的具体方案。

3 目前护理管理存在的一些问题及对策

3.1 护理管理者没有正确认识自己的使命。目前,很多的护士长对于管理的概念理解片面而狭隘,对于护理工作不以身作

则,认为自己高高在上,不听取科室护士的意见,盲目排班,造成科室氛围不融洽,凝聚力不强的局面。造成这种局面的原因主要是由于护理管理者头脑中人性化管理理念的缺乏。殊不知,一个以身作则、集思广益、知人善任的领导者在管理的过程中所起的作用是关键性的。针对上述问题,本文提出两点可供参考的对策。

3.1.1 关心并理解护士。在实际工作中,护士长首先应充分理解并尊重护士的辛勤劳动。作为一名护理管理者,护士长不仅要有谦虚、谨慎的作风,还应在正确价值观的引导下,认识到护士的工作中不仅包含不分昼夜的轮流值班,还包括可能遭遇的不公正待遇,尤其是当护士遭遇来自患者及其家属的委屈时,护士长应当对护士进行安抚和慰问,教会她们关键时候如何保护自己。主动与科室的每一位护士进行沟通、交流,了解她们的需求,是每一位护士长都不容忽视的一个重要方面。例如:设立留言本,让护士根据自己的实际需要安排休假,在保证上班质量的情况下,尽可能满足她们的需求;实行弹性排班,根据患者情况及实际工作量或护士的特殊情况及时调整排班,合理利用护理人力资源,达到既保证满足患者的需要,又满足护士的需求。同时,在实际护理工作中,护理管理者还应该时时、处处以身作则,以德服人,才能以表率作用加强科室的凝聚力。

3.1.2 注重护士的心理压力问题。在实际工作中,护士的不良心理因素严重影响着护理工作效率和工作质量。作为护士长,应熟悉每一位护士的脾性,同时也尽可能多一点了解她们的实际困难,并采取个性化的措施及时有效为她们减压,采取“换位思维”的方式进行心理疏导是极其重要的。尤其是对于刚参加工作的新护士,当出现问题时应加强心理疏导,针对目前 80、90 后年轻人的心理,避免简单的说教,而是充分地尊重她们,提供给她们一个良好的表现平台和发泄不满的机会,以减少其关于护理工作认识的负面情绪,尽量使她们在工作中调节自己的情绪。而当某位护士家中遭遇不幸时,护士长应及时伸出援手,及时表达慰问和关怀;当护士遇到工作中的瓶颈问题时,护士长也应站在专业的角度指导其攻克难题。繁重而琐碎的护理工作使得护士有时候承受着巨大的心理压力,此时护士长若能循循善诱,加强对护士心理健康知识的培养,势必起到事半功倍的效果,也在无形中提升了护理质量。

3.2 护理管理者疲于提升自己,不重视护士的各种培训。作为一名合格的护理管理者,不断进步并强化其管理理念在很大程度上影响着管理的质量。护理管理者满足于提升自己业务知识,不注重管理知识的学习,不肯与他人进行交流,是目前医院管理中存在的一个重要问题。同时,这种情况还影响着科室护士的素质提升。不重视护士的人文修养提升,单纯将工作理解为每天的医院工作,容易导致科室的进取心不强。有以下两点措施可改善此现状。

3.2.1 护士长应多与其他科室的护理管理者进行交流,吸纳好的管理方法并加以应用,注重同外院护理管理工作者的交流,学习别人的优秀经验,为提供更好的管理质量更上一层楼。积极参加护理管理的学习培训,使自己的管理层次上一个台阶,对于自己的工作会有更深刻的认识。

3.2.2 护士长在提升自身的同时,也不能忽略对于科室护士的培训。首先,应提倡护士慎独精神的养成。慎独是我国古代儒家创造出来的具有我国民族特色的自我修身方法,最早见于《礼记·大学》和《礼记·中庸》。所谓慎独,是指人们在独自活动无人监督的情况下,凭着高度自觉,按照一定的道德规范行动,而不做有违道德观之事。当这一概念引申到医学行业时,慎独成为每个护理人员努力达到并要求达到的一个境界^[5]。在护理工作中,一名护士能够在无人监督的情况下,规范操作,尽职尽责,甚至在深夜体乏困竭时仍严格查对一丝不苟,在某种程度上来说,不仅依赖于其责任感,更是源于护理人员慎独的修养。因此,大力提倡慎独精神,能够有效稳定和提高护理质量,包括在抢救患者的果断处置、对待医嘱的严格执行以及认真做好各项操作方面。

其次,应加强对护士人文修养的提升。除了扎实的理论基础、丰富的临床经验和娴熟的操作技能外,人文修养也是衡量护士综合素质的一项重要指标。护士的人文修养首先体现在尊重患者以及强化优质服务意识上,护理管理者应经常鼓励护士以良好的精神面貌与患者进行沟通使其尽量消除由于疾病所带来的不安。除此之外,通过系统学习人文课程以及多接触人文讲座、书籍,都可以使护士在掌握有关人文学科的基础上,奠定一定的人文功底。由南方医科大学史瑞芬教授 2004 年领衔主编的第一本全国统编教材《护士人文修养》作为该领域的优秀教材,对于护士的人文修养提升起着理论基石的作用。因此,护士长应多组织护士进行系统学习以及开展多种讲座讨论,使之形成良好氛围。人文修养的提高需要潜移默化 and 终身教育,护理管理者只有充分认识到人文精神的重要性以及学习的主动性,才能更好地鞭策护理工作者将其运用于护理工作中并成为合格的新型护士。

总之,在当前医疗形势的变化和医院管理工作注重医疗质量和护理服务的前提下,护理管理者应加强护理工作的人性化管理,提高护理工作效率,保证护理工作质量,探索适合现代医院管理的护理管理模式,从而为患者提供更优质、安全的护理服务。

参考文献

- [1] 李树贞. 医院护理管理者培训教材[M]. 北京:解放军出版社,2001:1-9.
- [2] 曹荣桂. 医院管理学[M]. 北京:人民卫生出版社,2003:14-16.
- [3] 傅丽丽. 人性化管理模式在护理管理中的实践[J]. 护理研究:中旬版,2007,21(1):165-167.
- [4] 冯剑春. 护士心中的现代化管理——人性化管理与护理管理者[J]. 肇庆医学,2009,4:13-15.
- [5] 梁立. 关于《护士人文修养》课程考核的改革实践与研究[J]. 杭州师范学院学报:医学版,2008,28(2):127-129.

(收稿日期:2010-07-09)