

2010年护理管理：护理管理呼唤流程优化\_护士资格考试\_  
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/1/2021\\_2022\\_2010\\_E5\\_B9\\_B4\\_E6\\_8A\\_A4\\_c21\\_1532.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/1/2021_2022_2010_E5_B9_B4_E6_8A_A4_c21_1532.htm)

《关于深化医药卫生体制改革的意见（征求意见稿）》向社会征求意见的活动尘埃落定。作为医药改革中的核心环节，医院被推到了风口浪尖。医药到底该不该分家、具体怎样分，医务人员的待遇问题怎样解决，而群体庞大的护理人员是否在此次方案中被疏忽掉等等问题引起众人热议。在政策没有确切定性之前，对于医院个体来说，他们更关心医院下一步具体该怎样发展。不少医院管理者表示，根据自己的实际情况，不断优化自身的运营管理，降低运行成本，以在不断加剧的医疗市场竞争中谋求发展。其中，护理流程的科学化在医院管理中具有重要意义。

1. 护理流程优化很重要

近日，在由清华大学继续教育学院主办的“2008年第六届中国卫生管理高峰论坛”上，台湾医疗建筑暨医务管理交流协会秘书长王锦珠表示，护理在医疗临床作业中，除了直接与病患近距离接触，影响病患满意度的整体评价外，也与治疗过程和治疗结果有密切关联，同时医学教育网搜集整理更是牵制成本控制的重要因素。因此，护理流程的科学化在医院管理中具有重要意义。随着现代健康观念和医学模式的转变，护理工作已由过去“以疾病为中心”的功能制护理转向了“以病人为中心”的整体护理，进而向“以人的健康为中心”发展。护士的职责也从单纯、被动地执行医嘱和疾病护理，逐步转向从整体人的健康的角度出发，综合考虑被服务对象生理、心理、社会、精神、环境等各方面的健康需求，运用护理程序和医学知识帮助其预防疾病、

增进健康，最大限度地达到生理、心理、社会的平衡和适应。江苏省人民医院管理顾问张中南表示，医疗风险存在于治疗的每个环节。因为任何治疗都有潜在副作用，并且疾病是在不断变化中的。同时，人与人之间的个体差异也很明显，导致其对药物和治疗后的反应也有很大的不同。因此，优化护理，减少操作误差，不仅可以减少操作失误，更进一步在缓解医患矛盾等方面具有重要意义。学者表示，随着医疗保险制度、法律、法规的增多和不断完善，要求护理管理者必须熟悉和了解政策法规，转变管理方式和方法，建立与之相适应的管理模式。

## 2. 护理成本宜独立核算

在医院的成本核算中，护理是接触病患来源最多、接触横向单位最广、作业流程最繁琐、器材物品最多样、成本计价变化多的一项。护理成本，是指在护理服务过程中直接付出劳动和周边间接付出劳动的合并计算，包括消耗人力、使用设备、使用材料等直接成本和行政费用、教学费用、研究费用等以间接分摊计算的间接成本。它与医疗服务密不可分，但又相对独立和平行并存。因此，有必要按各自的服务收入与服务支出确定服务成果，通过成本核算使护理成本从医疗成本中分离出来，形成护理成本核算体系，加强护理组织、技术、质量、信息、物质管理，提高护理服务的社会效益和经济效益。有关分析人士表示，目前，认为护理从属医疗，只重视医疗技术和仪器带来的经济效益的现象依然存在，而忽视了护理工作带来的直接社会效益和间接经济效益。与此同时，有的医院单纯靠减少人员、降低工资及福利以降低成本，导致人员缺编，护理人员超负荷工作和在病人不足时人浮于事的现象并存。王锦珠分析认为，护理服务独立核算是具有可行性的，可以

按各自的服务收入与服务支出确定服务成果。同时，通过成本核算使护理成本从医疗成本中分离出来，形成护理成本独自核算体系。但实施护理服务独立核算的前提是要先强化护理部门的技术质量、护理信息、物资管理，提升并确认护理服务的效益。据了解，目前护理成本核算内容已从较为单一向综合发展，并在不断完善。而建立起适合我国国情的医院护理成本核算体系，将使护理成本核算科学化、规范化和标准化，同时也将为护理进入市场提供了保证。

### 3.流程优化需要“精益化”

来源：[www.100test.com](http://www.100test.com) 医院服务水平与广大人民群众日益增长的医疗需求不匹配，是造成当前医患关系紧张的重要原因。众所周之，老百姓去医院看病难挂号难、排队难、找诊室难、住院难……记者就曾经在早上5点多去排了数小时的队也没有挂到想挂的号。等到终于挂到号了，基本是再排一上午的队却仅被医生“接见”5分钟，然后拿着医生给开的一叠检查单从东楼跑到西楼，从1层跑到5层，几趟跑下来，钱没少花，还得看医生、护士的脸色，可谓“花钱买罪受”。如何能够让这样耗时耗力的看病流程更加优化？让本来已经生病的人减少奔波，减少重复检查，得到更好的护理？

来源：考试大 北京某医院的负责人表示：目前仍存在护理内涵的含糊不清和管理理念的缺失现象，致使医疗临床观察与诊断的脱节，进而引发医疗过错和医患矛盾。护理处置不当和不及时造成小病变大病的不可逆转，无形中延长了治疗周期，也增加了医疗费用。现在国内对医院院长和科室主任的一般定位首先是一位医学专家，然后才是医院的管理者，长期以来的习惯使他们的做事方法和思维方式都带有医学的烙印，普遍存在“重临床、轻管理”的倾向。以旧有的习

惯性管理、“人治”而非“法治”的粗放管理模式也仍有存在。华西医院院长助理程永忠表示：流程优化和流程再造是医院管理优化创新的重要方式，应从提高病人满意度和提高员工满意度内外两方面审视效果，将流程优化、资源利用、质量及效率与效益结合，实现医院管理的精益化。他说，精益化的核心就是以病人为中心，减少医学教育网搜集整理相同的、无效的操作环节，通过医院内部的统筹管理，把工作交给最适合的人或部门，把重复的部分合并。今年“5.12”抗震救灾期间，华西医院第一时间接治病人，并在整个过程不断接收新的伤病人员，但却没有像其他医院搭建临时帐篷来弥补床位的不足，更没有因为床位的限制造成伤员救治的耽误，正是源于作业及管理流程的优化。更多信息请访问：百考试题护士网校 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)