

· 国际交流 ·

## 新加坡中央医院护理管理模式的介绍

李莉,陈婷婷,沈虹,董建敏,韩瑜

( 内蒙古医科大学第二附属医院脊柱外科,内蒙古呼和浩特,010030)

[关键词] 新加坡;护理管理;管理模式

[中图分类号] R47 [文献标识码] C [文章编号] 1671-8283(2014)09-0082-02 [DOI] 10.3969/j.issn.1671-8283.2014.09.024

### Nursing management mode of Singapore's Central Hospital

Li Li, Chen Tingting, Shen Hong, Dong Jianmin, Han Yu//Modern Clinical Nursing, -2014, 13(9):82.

[Key words] Singapore; nursing management; management mode

新加坡护理事业发展很快,通过借鉴西方发达国家的护理模式与理念,并结合本国实际情况不断完善,形成了自身独特的护理管理模式<sup>[1-2]</sup>。笔者一行于2013年6月在新加坡中央医院进修学习,亲身参与了医院的护理实践,了解了新加坡医院护理架构,深入学习了新加坡先进管理理念、医护团队建设与沟通等具体内容。通过本次学习,笔者认识到新加坡在护理领导角色认知、护理管理体系及护理管理中的人性化等方面都有其独到之处,现就新加坡护理基本情况,以及医院的护理管理体系与护理管理理念、护理人员管理机制、护理人性化管理等方面介绍如下。

### 1 新加坡护理管理体系

新加坡护理事业发展比较迅速,主要原因包括两方面,一是国家的大力扶持,二是起点平台较高(在充分借鉴西方发达国家护理模式和理念的基础上,再根据本国实情不断加以完善,从而形成符合自身国情发展的模式)。新加坡护理管理体系完善,管理体系包括护理部主任-部门护士长-高级护士-护士-助理护士,每级护理人员都有明确分工,环环相扣。医院护理部主任是由董事会聘用,各个护理人员之间是严谨的上下级、雇佣与被雇佣的关系,上一级管理人员有绝对聘用或解雇下一级人员的权利,而下一级人员的薪水、晋级机会等均

由上一级人员向人事部门推荐。每个高层护理管理人员对自己的工作都有清晰的认识,可以较好地掌握下级人员的工作执行与工作能力,具有把控整个护理工作的素质<sup>[3-4]</sup>。管理团队各病区配有3~4名职位相同但不同分工的护士长来管理病房、临床及护理教育,职责清晰,分工合作,相互督促,公平竞争。

### 2 新加坡护理管理理念

新加坡中央医院倡导“患者第一,员工第一”的人本管理理念,医院管理者经常深入临床科室,以身作则带领下属;尊重、关心下属的工作及生活,维护下属的权利,提供心理支持,疏导心理压力;重视护士反馈,为护士创造良好的工作环境,尽可能满足护士的期望。此外新加坡中央医院重视对护士的培养,认识到优秀的护士是医院发展的基石,并使医院成为护士心中的最佳雇主,从而稳定护士队伍,减少护士流失,保障人力资源的充足,从而提高医疗和护理服务质量。医院每天有固定时间提供给医护人员进行沟通和交流,内容包括患者治疗上的方案交流、工作中发现的过失和瑕疵以及取得的成绩等。

医院提供患者所有的生活用品,患者只需携带身份证即可办理住院,一切生活起居均由护士和助理护士照顾;医院配有专门的营养科为患者提供可口的饮食和茶点。每个病床均设有可滑动的围屏,护理人员在操作前将围屏关闭,最大限度保障患者

[收稿日期] 2014-03-19

[作者简介] 李莉(1982-),女,内蒙古人,护士长,护师,本科,主要从事临床护理管理工作。

的隐私权。所有的病床和担架车都可以调节高度,当两床调节到统一高度时,然后用易床器搬运患者比较简单,既方便了患者也节省护士体力。新加坡中央医院这种人性化护理管理,使患者在住院期间体会到家的温暖和舒适,完全没有后顾之忧,充分体现了一切以患者为中心的护理理念。

### 3 新加坡护理人员管理机制

#### 3.1 护理人员等级划分

护理部主任称护理总经理,护士长称病区经理,护士基本等级分为注册护士、登记护士、护理员、护士,前两者必须在新加坡卫生部护士协会注册登记,并取得执业资格证书方可执业。

#### 3.2 各级护理人员职能

护理人员严格根据各自分工展开工作,护士长需同医生一起巡查病房,并对全科患者的诊疗、护理进行督导;注册护士负责实施诊疗护理计划,指导新晋护士等<sup>[5-6]</sup>;登记护士管理患者的晨晚间护理,并辅助注册护士工作;护理员负责患者包括饮食在内的基本生活护理;护工负责病室清洁及一切杂务工作。不同级别的护理人员的衣着都是有区别的,患者可以根据着装进行分辨,每班次均会由不同级别护理人员组成一个护理小组,为患者提供高品质、全方位的护理服务。

### 4 启示

新加坡护理人员分工明确,医院采用各种激励机制激发各级护士工作热情,激励她们向更高级迈进,由此给患者带来全方位高质量的护理<sup>[7-9]</sup>。通过在新加坡中央医院的学习,笔者体会到创新管

理机制、优化护理服务理念对提高护理质量具有重要意义;提高护理人员工作积极性与创新性,对促进护理管理工作发展具有积极的作用;医院先进管理理念、医护团队建设对今后我们护理管理队伍建设和专科护理骨干的培养,提升医院护理服务水平具有较大的借鉴作用。

### 参考文献:

- [1] 邱志军, Tan Ching Hon, 王文涛, 等. 新加坡南洋理工学院护理教学特色及启示[J]. 中华护理杂志, 2012, 47(4):363-365.
- [2] 李妍, 李楠, 马京华, 等. 新加坡无陪护护理服务模式简介[J]. 中华医院管理杂志, 2011, 27(12):953-954.
- [3] 霍建设, 刘茹, 张春燕, 等. 新加坡管理模式对我国优质护理服务的启示与研究[J]. 现代中西医结合杂志, 2012, 21(29):3264-3266.
- [4] 王玉花. 新加坡中央医院护理管理见闻[J]. 护士进修杂志, 2013, 21(11):2015-2016.
- [5] 李惠玉, 王金金, 杨雯, 等. 新加坡中央医院肿瘤科护理见闻[J]. 中华现代护理杂志, 2012, 18(36):4463-4464.
- [6] 谭江红, 易瑞兰, 王炳清, 等. 新加坡多元文化护理特色及启示[J]. 中华现代护理杂志, 2010, 16(17):2106-2108.
- [7] 宁小荣, 兰红霞, 张美娟, 等. 新加坡护理管理体系特点与启示[J]. 中华现代护理杂志, 2010, 16(2):247-248.
- [8] 孙美红, 刘静, 孟娜, 等. 新加坡国立大学医院护理组织服务的概况与启示[J]. 中国实用护理杂志, 2006, 22(20):59.
- [9] 张俊红, 刘怀霞, 张晓琳, 等. 新加坡医院护理质量持续性改进见闻[J]. 中华现代护理杂志, 2012, 18(29):3595-3596.

[ 本文编辑:郑志惠 ]

欢迎订阅《现代临床护理》杂志!