

以人为本管理方案在产科优质护理服务中的应用

崔志清 付琳 岳也 王益婷 易春丽

【摘要】 目的 探讨以人为本管理方案缓解护士工作压力、降低职业倦怠、实践优质护理的必要性和可行性。**方法** 在推行以人为本管理前和管理后 3 年,分别采用职业紧张工作内容问卷(JCQ)、付出-回报失衡问卷(ERI)和职业倦怠量表(MBI)对 30 名产科护士进行问卷调查;每次调查的同时抽取 30 名产妇填写护理服务满意度问卷。**结果** 人性化护理管理实施 3 年后,护士工作需求评分为(13.03 ± 1.88)分,低于实施前的(16.54 ± 2.07)分;工作自主程度评分为(25.52 ± 2.12)分,高于实施前的(21.76 ± 2.14)分;社会支持评分为(25.46 ± 4.20)分,高于实施前的(22.26 ± 4.17)分,差异均有统计学意义(t 值分别为 2.52, -2.40, -2.28; $P < 0.05$)。而职业倦怠情绪耗竭、消极怠慢和低效能感 3 个子量表的评分均明显降低,差异均有统计学意义($P < 0.05$)。具有高付出低获得感的护士比例明显下降(83.3% vs 33.3%; $\chi^2 = 15.43, P < 0.01$);同时,患者对护理服务的满意度显著提升(88.0% vs 97.4%; $\chi^2 = 17.18, P < 0.01$)。**结论** 以人为本管理不仅可以提高产科护士的工作效率,而且还有助于提高患者的满意度。

【关键词】 产科护理; 优质护理; 以人为本; 职业紧张; 职业倦怠; 满意度

产科病房是一个高风险的科室,投诉多、纠纷多。在目前护士工作量不断加大,而护理人员相对匮乏的情况下,如何减少护士的流失,提升其内在的素质,调动其积极性是摆在护理管理者面前的一道难题^[1]。在管理过程中必须充分考虑人文要素,通过强化和细化管理措施,使护理人力资源得到合理运用,才能有效提高护士的工作积极性,保证产妇、家属与医护人员的有效沟通,减少护理纠纷不良事件,提高产妇的信任感和满意度。现将推行以人为本产科护理的体会报道如下。

一、对象与方法

1. 研究对象:采用整群抽样方法对北京市某综合性三甲医院产科的 30 名护士进行问卷调查。纳入标准:有护士执业证书、在所调查医院连续工作 1 年以上、自愿参加本课题研究。

2. 方法:产科于 2010 年 5 月开始推行以人为本管理。课题组分别于 2010 年 5 月和 2013 年 6 月采用职业紧张工作内容问卷(job content questionnaire, JCQ)^[2]、付出-回报失衡问卷(the effort-reward imbalance, ERI)^[3]和职业倦怠量表(Maslach burnout inventory, MBI)^[4-5]对 30 名产科护士进行问卷调查;同时在 2010 年 5 月和 2013 年 6 月,采用自行编制的护理服务满意度问卷对当月分娩的产妇进行调查。

3. 以人为本管理措施:(1)能级管理:在合理配置人力资源的前提下,通过弹性排班,按照不同层级护士的能力分配不同的工作内容,分层使用及培养,如低年资护士加强临床

培训,高年资护士注意培养能力及技能,主管护士以上参与科研活动,尽量做到对每名护士因材施教,努力实现人力资源使用效益的最大化。(2)绩效管理:在工作中将激励机制和绩效考核融合起来,以调动护士积极性、提高患者满意度和护理质量为考评目的,以公开、公平、公正为考评原则,将护士的年资、职称、基本工作量、护理质量与奖金挂钩。(3)情感化管理:管理者在日常管理中与护士真诚沟通,创造温馨气氛,使护士感受到一种亲切感、安全感、信任感、被尊重感、被关心感,从而产生高度的责任感,竭尽全力完成工作,带着活力发挥特长,快乐地参与每项工作。(4)制度化:强化严格制度,要求护士操作正规,按标准高质量完成护理和健康教育任务。(5)细节管理:每位护士都有一个护理质量评价表,总分为 100 分。其中,专科护理 30 分(包括掌握病情、观察预防护理措施是否到位、健康指导是否落实)、基础护理 30 分(包括日常生活护理、治疗性护理、安全护理)、岗位管理 20 分、消毒隔离 10 分、满意度 5 分(包括产妇满意度、护理纠纷、表扬信)和文件书写 5 分。母婴同室工作量也有详细记录,严防工作遗漏,包括新生儿洗澡、新生儿抚触、脐部护理、点眼护理、一级护理、二级护理、出入院护理、足跟血采集、健康教育和乳房护理。护士长观察护士的操作是否正规及到位。每天检查的结果护士要签字。

4. 统计学分析:采用 SPSS 17.0 软件包对数据进行统计分析,计量资料以均数 ± 标准差($\bar{x} \pm s$)表示,对于符合正态分布的计量资料采用配对 t 检验进行分析,对于计数资料采用 χ^2 检验进行分析。 $P < 0.05$ 表示差异有统计学意义。

二、结果

1. 一般资料:本次研究于 2010 年 5 月开始时共入组 30 名护士,至 2013 年 6 月研究结束时 30 名护士全部在岗,应答率为 100%。30 名受访者年龄:20 ~ 30 岁 15 名,31 ~ 40 岁 10 名,40 岁以上 5 名;职称:副主任护师 1 名,主管护

DOI:10.3760/cma.j.issn.1674-2907.2014.23.034

基金项目:国家科技支撑计划(2009BAI77B04)

作者单位:100053 北京,首都医科大学宣武医院妇产科(崔志清);100871 北京大学心理学系(付琳、岳也、王益婷、易春丽)

通信作者:易春丽,Email:lisa.yi@163.com

师 9 名,护师 15 名,护士 5 名;受教育程度:研究生 1 名,本科 5 名,大专 24 名。

2. 以人为本管理方案实施前后产科护士职业紧张状况的比较:见表 1。由表 1 可见,以人为本管理措施推行 3 年后,护士在工作中感受到的工作需求压力明显减小,而感受到的工作自主程度和社会支持则明显增加,经统计学检验,差异均具有统计学意义($P < 0.05$)。

表 1 以人为本管理方案实施前后产科护士职业紧张状况的比较(分, $\bar{x} \pm s$)

组别	人数	工作需求	自主程度	社会支持
实施前	30	16.54 ± 2.07	21.76 ± 2.14	22.26 ± 4.17
实施后	30	13.03 ± 1.88	25.52 ± 2.12	25.46 ± 4.20
<i>t</i> 值		2.52	-2.40	-2.28
<i>P</i> 值		0.019	0.020	0.020

3. 以人为本管理方案实施前后产科护士职业倦怠状况的比较:见表 2。由表 2 可见,以人为本管理措施推行 3 年后,护士在工作中感受到的职业倦怠感明显下降,即情绪耗竭、消极怠慢和低效能感问卷的评分较基线时均有显著降低,经统计学检验,上述差异均具有统计学意义($P < 0.05$)。

表 2 以人为本管理方案实施前后产科护士职业倦怠状况的比较(分, $\bar{x} \pm s$)

组别	人数	情绪耗竭	消极怠慢	低效能感
实施前	30	12.04 ± 8.87	11.27 ± 6.70	14.47 ± 8.65
实施后	30	8.49 ± 7.59	9.18 ± 6.22	12.31 ± 8.53
<i>t</i> 值		3.42	2.15	1.99
<i>P</i> 值		0.01	0.03	0.04

4. 以人为本管理方案实施前后产科护士付出-回报失衡状况比较:根据付出-获得不平衡指数将受访者分为高付出低获得和非高付出低获得两组,在基线时有 83.3% (25/30) 的受访者认为自己属于高付出低获得者,以人为本管理方案实施 3 年后有 33.3% (10/30) 的受访者认为自己属于高付出低获得者,即付出-回报失衡者的比例较基线时明显降低,差异有统计学意义($\chi^2 = 15.43, P < 0.01$)。

5. 以人为本管理方案实施前后产妇护理服务满意度调查结果比较:经统计学检验,基线时和以人为本管理方案实施 3 年后接受调查的两组产妇的一般人口学特征及临床特征差异无统计学意义($P > 0.05$)。基线时有 88.0% (168/191) 的产妇对护理服务表示满意,以人为本管理方案实施 3 年后产妇的护理服务满意度升高到 97.4% (297/305),较基线时明显提高,差异有统计学意义($\chi^2 = 17.18, P < 0.01$)。同时护理纠纷事件的发生数量也明显减少。

讨论 以人为本的管理方案提高了护士的工作积极性。随着卫生体制改革的不断深入,医疗市场竞争日趋激烈,护士工作压力也越来越大^[6]。在本次研究中,通过访谈发现护士的工作压力主要来自于工作量、时间分配、管理及人际关系、工作环境及资源等,这与於军兰和张素兰^[7]的研究结果一致。而职业倦怠则是在工作重压下产生的一种疲惫、困乏甚至厌倦的心理^[8]。多项研究表明,目前在中国,护士已经成为职业倦怠的高发群体^[9-11],职业倦怠不仅对护士的身心健康造成很大危害,而且降低了工作效率和工作质量^[12]。

为了有效调动护士的工作积极性和主动性,提高护理质量,实施以人为本管理模式已势在必行。相关研究也已证实护士只有在真正地受到尊重、理解、关心、支持的情况下,才能产生责任感,体会到自身工作的意义和价值,激发出蓬勃的积极性和创造性。护理管理者通过尊重人、关心人、理解人、信任人、挖掘人的潜能和发挥人的才能,扩大管理职能,对护士给予柔性化的、具有人情味的管理,营造和谐、团结、协作、健康、向上的工作氛围,才能保证护理工作的可持续发展^[13]。

绩效管理是以人为本管理方案的重要组成部分,在管理工作中通过制定具有激励机制的绩效考核方案可以调动护士工作的积极性和激情^[14]。本次研究显示实施绩效管理后,同样是主管护师,因各项工作到位,其月奖金可比同级别主管护师多。将工作质量与绩效挂钩,明显降低了感觉付出-回报失衡者的比例,调动了每个护士的工作积极性,而且因为评比公开透明,因此得到了护士的普遍认可。同样,实施以人为本管理后,根据能级管理模式,许多高年资的、各项表现突出的护士通过德、能、勤、绩的考核成为产科的护理骨干,充分体现了护士的知识价值,提高了护士的职业效能感。另外,根据每个人的自身能力匹配相应的工作,明显减少了护士由于工作需求而产生的压力,增强了工作自主性,从而缓解了职业紧张感。袁春^[15]的研究结果也证实通过对人力资源的有效调整及合理调配可以减少高度倦怠者的数量,降低职业倦怠程度。

社会支持是个体受尊重、被理解的情感体验和满意程度,作为心理压力与健康关系重要的中介因素,可影响护士的工作满意度和职业价值观^[16],提高护士的社会支持水平有助于提高其职业认同感^[17]。护士的工作是琐碎、紧张和乏味的,来自管理者、上级和患者的支持对于激发护士的工作积极性,消除消极情绪,至关重要。他们希望管理者和上级能够重视和认可自己的工作能力,在工作中获得同事和患者的支持。作为管理者,应尽量为员工创造工作条件(如争取培训、进修机会等),创造通畅的组织沟通渠道,培养良好的组织文化。本次研究结果也显示通过情感化管理,可以使护士在工作中感受到更多来自组织的社会支持,增强职业认同感,提高组织忠诚度,从而有效地降低了职业倦怠感。

护理人员的职业素质是决定以人为本护理服务质量的关键^[18],实施以人为本管理后,产科强化了制度化和细节化管理,要求每名护士必须严格遵守操作规范,高标准高质量地完成护理和健康教育任务。由此产生的结果就是在住院人数持续增加的情况下,护理纠纷却明显减少,因为产妇在接受规范的护理服务的同时,还感受到自己被关心、被重视,因此对护理服务的信任度和满意度明显提高。

总之,以人为本管理手段不仅有益于稳定护理队伍,提高护士工作积极性,提升护理工作质量,而且有助于提高患者的信任感和满意度,具有明确的推广意义和可操作性。

参 考 文 献

[1] 马虹颖,龚竹云,杨存美. 对护士实行人性化管理的方法[J]. 中华现代护理杂志, 2009, 15(33): 3538-3540.
 [2] Hadi AA, Naing NN, Daud A, et al. Reliability and construct validity of the Malay version of the Job Content Questionnaire (JCQ) among secondaryschool teachers in Kota Bharu, Kelantan,

- Malaysia[J]. Southeast Asian J Trop Med Public Health, 2006, 37(6):1254-1259.
- [3] 李秀央,郭永松,张扬. 付出-获得不平衡表中中文版的信度和效度[J]. 中华流行病学杂志, 2006, 27(1):25-28.
- [4] 顾利慧,骆宏,叶志弘,等. 护士职业倦怠影响因素整合关系模型的研究[J]. 中华护理杂志, 2009, 44(6):502-505.
- [5] Kanste O, Miettunen J, Kyngäs H. Factor structure of the Maslach Burnout Inventory among Finnish nursing staff[J]. Nurs Health Sci, 2006, 8(4):201-207.
- [6] 张丽. 临床护士工作压力源的调查分析与对策[J]. 国际护理学杂志, 2007, 26(2):143-145.
- [7] 於军兰,张素兰. 黄石地区临床护士工作压力及职业倦怠调查分析[J]. 中华现代护理杂志, 2014, 20(7):802-805.
- [8] 陈宏,王燕. 护士职业倦怠的个体因素研究进展[J]. 中华现代护理杂志, 2010, 16(20):2472-2473.
- [9] 苏建萍,马龙. 新疆部分三级甲等医院护理人员职业倦怠现状调查[J]. 护理研究, 2011, 25(9A):2273-2276.
- [10] 蔡好珂. 护士个性特征与工作倦怠的相关性[J]. 解放军护理杂志, 2011, 28(7A):26-28.
- [11] 邓瑞春,蒋维连,谢丽霞. 手术室护士职业倦怠原因及防范措施[J]. 全科护理, 2010, 8(12A):3168-3170.
- [12] 李静,吴秋香,王兆琴. 护士职业倦怠现状及研究进展[J]. 中华现代护理杂志, 2010, 16(31):3835-3837.
- [13] 杨亚春. 护士长人性化管理的探讨[J]. 当代护士, 2004(2):70-71.
- [14] 姚焱,庄红仙. 创新思维在产科优质护理管理中的应用[J]. 中国医学创新, 2011, 8(33):64-66.
- [15] 袁春. 产科护理人力资源调整对护士职业倦怠的影响[J]. 中华现代护理杂志, 2013, 19(9):1081-1083.
- [16] 魏敏,张乐华. 社会支持对护士职业认同的影响研究[J]. 中国护理管理, 2009, 9(6):47-49.
- [17] 陈旭红. 杭州市某三级医院临床护士职业认同感与社会支持的相关性研究[J]. 中华现代护理杂志, 2014, 20(1):65-68.
- [18] 赵萍. 妇产科实施人性化护理体会[J]. 中国实用医药, 2009, 4(19):202-203.

(收稿日期:2014-05-08)

(本文编辑:何成伟)

· 小经验 ·

注射用丁二磺酸腺苷蛋氨酸与钠钾镁钙葡萄糖

注射液存在配伍禁忌

冯丽娜

腺苷蛋氨酸是存在于人体所有组织和体液中的一种生理活性分子。它作为甲基供体(转甲基作用)和生理性巯基化合物(如半胱氨酸、牛磺酸、谷胱甘肽和辅酶 A 等)的前体(转巯基作用)参与体内重要的生化反应。丁二磺酸腺苷蛋氨酸(思美泰)的主要成分腺苷蛋氨酸,通过使质膜磷脂甲基化而调节肝脏细胞膜的流动性,且通过转硫基反应可以促进解毒过程中硫化产物的合成,达到降低丙氨酸氨基转移酶和天冬氨酸氨基转移酶及胆红素,最终保护肝功能的目的是临床治疗肝内胆汁淤积的有效药物,因其疗效显著而广泛应用于临床。

钠钾镁钙葡萄糖注射液(商品名:乐加)为复方制剂,主要成分为每 1 000 ml 中含氯化钠 6.372 g,氯化钾 0.30 g,氯化镁($MgCl_2 \cdot 6H_2O$)0.204 g,醋酸钠($NaC_2H_3O_2$)2.052 g,枸橼酸钠($C_6H_5Na_3O_7 \cdot 2H_2O$)0.588 g,葡萄糖酸钙($C_{12}H_{22}CaO_{14} \cdot H_2O$)0.672 g,葡萄糖 10 g,与人体细胞外液成分基本相同。

1. 临床资料:1 例慢性肝硬化的患者,将思美泰 500 mg,加入 0.9% 氯化钠注射液 250 ml 中静脉滴注。因患者血压下降,遵医嘱给予乐加 500 ml 静脉滴注补充血容量,暂停前组思美泰补液。当乐加补液接触到莫非滴管内的思美泰补

液时,莫非滴管内液体及输液器管内即出现白色絮状物。护士发现后立即暂停输液并更换输液器。乐加补液输注完毕用 0.9% 氯化钠注射液冲洗输液器,再更换思美泰补液后没有发现白色絮状物,患者未出现不良反应。

2. 实验方法及结果:将思美泰 500 mg 溶于 250 ml 0.9% 氯化钠注射液中,抽取 5 ml 液体。再用一次性 10 ml 注射器抽取乐加 5 ml 混合,注射器内立刻出现乳白色混浊物,实验证明这两种药物之间存在配伍禁忌。

3. 讨论:经过临床观察与试验证明:乐加与思美泰存在配伍禁忌,两种药物不宜同时使用,不能序贯输注,提示护士在联合应用这两种药物时,一定要在两者之间间隔一组液体,避免两种药物直接作用而产生混浊或沉淀,导致输液反应的发生,给患者带来不良后果。护士是药物治疗的执行者,也是用药前后的监护人。建议临床护士在临床中若遇到新药的联合应用时,应先仔细阅读药物说明书及药物配伍禁忌表,且在配制过程中,应先分别抽取少量药液进行混合,观察是否出现沉淀或混浊。若必须同时使用,须在两种药物之间输入 0.9% 氯化钠注射液冲净输液管。同时输液过程中应勤观察、勤巡视,密切观察输液瓶及导管中的液体有无混浊变色等,及时发现异常及时处理,以保证治疗护理工作的安全和有效,减少不必要的护患矛盾,避免发生医疗纠纷。


作者单位:214002 江苏省无锡市第二人民医院 ICU

通信作者:冯丽娜,Email:pp83102@126.com

(收稿日期:2014-02-07)

(本文编辑:何成伟)

以人为本管理方案在产科优质护理服务中的应用

作者: [崔志清](#), [付琳](#), [岳也](#), [王益婷](#), [易春丽](#)
作者单位: [崔志清\(首都医科大学宣武医院妇产科, 北京, 100053\)](#), [付琳, 岳也, 王益婷, 易春丽\(100871, 北京大学心理学系\)](#)
刊名: [中华现代护理杂志](#) 
英文刊名: [Chinese Journal of Modern Nursing](#)
年, 卷(期): 2014, 49(23)

引用本文格式: [崔志清, 付琳, 岳也, 王益婷, 易春丽](#) [以人为本管理方案在产科优质护理服务中的应用](#) [期刊论文]-[中华现代护理杂志](#) 2014(23)