

全方位护理管理对儿科护理人员工作的影响

于素芹 王玉萍^{通讯作者}

南通大学附属瑞慈医院 江苏南通 226010

摘要：目的 探究全方位护理管理对儿科护理人员护理质量及职业倦怠的影响。方法 研究对象为南通大学附属瑞慈医院儿科护理人员，共计24名，于2021.01~2021.06期间行常规护理管理，设定为A组，于2021.07~2021.12期间行全方位护理管理，设定为B组，对比两组管理效果。结果 相较于A组，B组在操作技能、沟通能力、护理文书、护理安全、护理执行规范、优质护理等方面的护理质量评分更高（ $P < 0.05$ ）；相较于A组，B组EE评分、DP评分更低，RPA评分更高，具有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。结论 全方位护理管理有利于减轻儿科护理人员职业倦怠感，提升临床护理质量。

关键词：儿科；全方位护理管理；护理质量；职业倦怠

Effect of comprehensive nursing management on the work of pediatric nursing staff

Suqin Yu, Yuping Wang^{corresponding author}

Ruici Hospital affiliated to Nantong University. Jiangsu Nantong 226010

Abstract: Objective To explore the influence of all-round nursing management on nursing quality and job burnout of pediatric nurses. Methods The subjects were pediatric nursing staff of Ruiz Hospital Affiliated to Nantong University, A total of 24, who received routine nursing management from 2021.01 to 2021.06, as group A, and comprehensive nursing management from 2021.07 to 2021.12, as group B, and the management effects of the two groups were compared. Results Compared with group A, group B had higher nursing quality scores in operation skills, communication ability, nursing documents, nursing safety, nursing implementation norms, high quality nursing and other aspects ($P < 0.05$). Compared with group A, EE score and DP score of group B were lower, and RPA score was higher, with statistical significance ($P < 0.05$). Conclusion The omni-directional nursing management is helpful to reduce the sense of job burnout of pediatric nurses and improve the quality of clinical nursing.

Keywords: Pediatrics; Comprehensive nursing management; Nursing quality; job burnout

前言：儿科是医院一个重要组成科室，相较于其他科室，患者的年龄较小，无法有效和工作人员建立沟通交流，在医护患配合上存在较大难度，这导致儿科护理人员工作难度大、工作量繁重复杂，同时家属对于护理人员工作质量和效率也提出更高要求，促使儿科护理人员工作压力较大，若此种状态长时间持续将让护理人员对工作产生厌倦、烦躁等负面情绪，从而降低护理质量，增大护理差错发生率，影响患儿的临床就医体验^[1-2]。相关研究表明，在儿科护理人员中实施全方位护理管理，可以一定程度降低护理人员工作压力，让护理人员可以更好的平衡生活和工作，提升护理人员的总体幸福感，减轻对职业倦怠感，促使护理人员更好为患儿及家属提供服务，建立和谐友好的护患关系^[3]。基于此，本研究将对全方位护理管理在儿科护理人员工作中的应用效果进行深入分析，现报告如下。

一、资料与方法

1.1 临床资料

参与到本次研究为南通大学附属瑞慈医院儿科 24 名护理人员（时间范围：2021.01-2021.12），均为女性，其中年龄最小为 24 岁，最大为 40 岁，平均年龄（30.25±4.17）岁，工作年限最短 2 年，最长 15 年，均值为（8.06±2.15）年。学历水平分布情况：中专 3 名（12.50%），大专 8 名（33.33%），本科 13 名（54.17%）。

1.2 方法

A 组开展常规护理管理，组织科室护理人员参与护理知识培训，强化护理人员岗位责任意识，要求护理人员严格遵照规章制度开展护理工作，尽可能满足患者需求，对护理工作中存在的差错予以定期分析，不断优化护理方案等。

B 组实施全方位护理管理，具体实施方法如下：

定期组织护理知识、技能培训，涉及内容有常见病症特点、儿童心理特点、护患沟通技巧、健康宣教方法、营养指导等，来强化护理人员专业能力和服务态度，在培训结束将设置考核环境，以确保每位护理人员在培训中得到提升。科室将积极推行“老带新”政策，对新入职护理人员进行工作上的协助和指导，帮助护理人员快速成长，最大限度避免护理中差错，为患儿提供优质护理服务。科室还将设立教育奖金，在低职称、低学历护士通过自学考试或者成人教育达到显著进步时予以及时奖励，来培训科室积极进取的氛围，带动更多的护理人员不断自主学习，进而构建高素质护理团队。

依据当前医院发展对护理管理制度予以完善改进，明确个人护理职责，制定清晰、完整的护理流程，来规避护理工作的风险问题，让护理人员工作目标、内容更为明确，进而提升护理工作效率。设置责任问题分层管理制度，在发现问题时及时上报，科室护士长将对问题做出及时正确的反馈，协调处理护理问题，保障护理工作及时推进。在有进修、评优、职称晋升等信息时，护士长将及时通知

各位护理人员, 以确保每位护理人员都有机会参与其中, 公平良性竞争以实现个人职业发展。在绩效考核方面应做到公平、公正, 将每位护士责任完成情况和绩效挂钩, 工资系数标准应以工作量、工作风险、工作技术性进行综合评估, 以提升护理人员工作积极性。

护士长应依据工作量合理化排班, 在工作量较为繁重时间段适当增加护理人员数量, 以减轻护理人员工作压力, 根据具体情况对排班进行适当调整, 提前一周左右将信息发布传达给每位护理人员, 确保可以 24 小时为患者提供护理服务。推行轮岗制度来实现工作均衡性, 定期进行岗位调动, 每次轮换至少有 1 名护士留岗, 将信息提前发布出来要求护理人员做好相关准备工作, 鼓励护理人员交流自身经验, 更快适应新岗位工作内容, 实现工作的公平分配。

设置合理、规范的奖罚制度, 应以激励为主, 避免出现过多惩罚制度加重护理人员心理负担, 激起烦躁、焦虑等负面情绪, 影响护理人员工作热情; 当护理人员取得科研成果、学历提升、职称提升时可给予物质上奖励, 增强护理人员上进心, 对于工作中犯错的护理人员应予以深入沟通, 分析问题产生原因以及改进措施, 督促护理人员不断提升自我能力, 来减少此类问题的发生, 避免过多批评。工资和奖金在发放时应保持多劳多得原则, 形成“比、学、赶、帮、超”的积极向上的精神风貌, 让护理人员在工作中找到动力。

科室将建立护理人员心理咨询门诊与宣泄室, 对于心理压力较大的工作人员进行及时有效的心理疏导, 帮助护理人员正确认识岗位工作职责, 让护理人员可以在工作中发现自身价值, 学会通过正念减压法、注意力转移法等方式来调节自身状态, 及时将负面情绪拍借出去, 保持良好的心理素质。营造轻松的工作环境, 充分发挥人文关怀, 同事之间应相互理解、互相协助, 共同克服工作中遇到的困难, 定期组织娱乐活动, 让护理人员积极参与其中, 来实现劳逸结合。

1.3 观察指标

将以护理质量和职业倦怠评分为观察指标, 评价 2 种不同护理管理模式对儿科护理人员工作的影响性。

由医院护理质控小组对两组护理质量予以评分, 涉及六个方面: 操作技能、沟通能力、护理文书、护理安全、护理执行规范、优质护理, 各项均为百分制, 评分同护理质量成正比;

对不同护理管理时期护理人员分别应用中文版职业倦怠量表 (MBI) 评估, 其涵盖三个方面: 情绪耗竭 (EE)、去人格化 (DP)、个人成就感低落 (RPA), 共含有 22 个条目, 对应分布情况: 9 个条目 (0 分 -54 分)、5 个条目 (0 分 -30 分)、8 个条目 (0 分, 48 分), 前两项评分越高, 职业倦怠感越重; 后一项评分越低, 职业倦怠感越重。

1.4 统计方法

运用 SPSS24.0 统计软件, 其中 ($\bar{x} \pm s$) 描述计量资料, 计量资料采用 t 检验, $P < 0.05$, 代表数据对比有差异性。

二、结果

2.1 护理质量

经统计显示 A 组护理质量评分结果为: 操作技能 (84.85±5.21) 分、沟通能力 (86.98±5.03) 分、护理文书

(84.09±5.11) 分、护理安全 (85.74±5.32) 分、护理执行规范 (85.02±5.27) 分、优质护理 (84.69±5.08) 分; B 组护理质量评分结果为: 操作技能 (90.12±4.51) 分、沟通能力 (82.03±4.11) 分、护理文书 (90.07±4.12) 分、护理安全 (91.05±4.46) 分、护理执行规范 (91.03±4.33) 分、优质护理 (90.18±4.19) 分, 组间对比差异显著 ($t_1=3.747$, $P_1 < 0.001$; $t_2=3.733$, $P_2 < 0.001$; $t_3=4.463$, $P_3 < 0.001$; $t_4=3.747$, $P_4 < 0.001$; $t_5=4.279$, $P_5 < 0.001$; $t_6=4.084$, $P_6 < 0.001$)。

2.2 职业倦怠

经统计显示 A 组职业倦怠评分结果分别为: EE 评分 (30.54±4.11) 分、DP 评分 (10.03±1.87) 分、RPA 评分 (28.06±4.58) 分; B 组职业倦怠评分结果分别为 EE 评分 (20.17±3.62) 分、DP 评分 (6.84±1.02) 分、RPA 评分 (34.89±4.87) 分, 组间对比差异显著 ($t_1=9.276$, $P_1 < 0.001$; $t_2=7.337$, $P_2 < 0.001$; $t_3=5.005$, $P_3 < 0.001$)。

三、讨论

护理是医疗工作中密不可分的一部分, 护理质量将直接关系到患者康复效果和治疗体验, 因儿科特殊性, 人们对儿科科室护理质量和护理人员的要求更高, 儿科护士受工作强度大、与患儿及家属接触频繁、责任大、夜班较多等因素影响很容易出现职业倦怠感, 严重时还可能引起心理问题, 影响护理人员正常生活、工作^[4-5]。

全方位护理管理模式作为一种新型管理模式, 其将针对儿科护理人员所存在的问题开展针对性的干预, 从多方面激励及培养护理人员, 为护理人员营造一个轻松、公平、积极向上的工作环境, 减轻护理人员工作压力, 让护理人员对职业产生认同感, 在工作岗位上充分发挥自身职能, 促使护理人员不断提升自我能力, 能够以更好地态度去面对工作, 为患者提供生理、心理、精神等层面的护理服务, 建立和谐的护患关系^[6-7]。在本次研究中显示相较于 A 组, B 组在操作技能、沟通能力、护理文书、护理安全、护理执行规范、优质护理更高, 可以看出全方位护理管理对护理人员工作质量的积极促进作用, 究其原因主要为全方位护理管理在开展过程中将加强对护理人员的岗位培训, 促使护理人员不断充实自己的知识储备, 丰富临床经验, 了解学科发展最新动态, 妥善处理工作中的各项问题, 通过合理晋升制度、工资奖金制度, 来提升护理人员工作主动性和积极性, 进而为患者提供更为优质、全面、科学的护理服务^[8-10]。研究调查显示: 相较于 A 组, B 组 EE 评分、DP 评分更低, RPA 评分更高, 全方位护理管理模式可以减轻护理人员职业倦怠感, 究其原因主要为全方位护理管理模式改进护理管理制度, 对工作内容进行合理分配, 使护理工作各环节流程清晰简洁, 减轻护理人员工作强度, 并通过合理、规范的奖罚制度、优化岗位竞争制度、加大对护士的心理支持等举措, 让护理人员可以自觉规避护理差错, 避免将负面情绪带到工作中, 激发护理人员的工作热情和满足感, 使其发挥自我价值^[11-12]。

综上所述, 对儿科护理人员应用全方位护理管理, 可以提升护理人员工作质量, 降低职业倦怠感, 具有推广价值。

参考文献:

- [1] 刘文华,高丽华.强化护理管理对儿科护理人员工作倦怠与工作压力的影响[J].中国卫生产业,2020,17(16):28-30.
- [2] 张新芬,侯欣言,刘永香.激励化管理对儿科护理人员工作质量及职业倦怠的影响[J].山东医学高等专科学校学报,2020,42(02):158-159.
- [3] 彭纷霞,王艳玲.小儿重症肝炎施行全方位护理的临床价值[J].饮食保健,2020,7(20):151-152
- [4] 连冬梅,孙静,程蕾,等.北京市5家三甲医院儿科护士压力源、职业倦怠及焦虑情绪的调查[J].中华现代护理杂志,2018,24(23):2762-2766.
- [5] 孙媛媛,赵浩,倪春湘.护理工作差错与工作满意度、职业倦怠的关系——基于部分三甲医院的实证研究[J].中国卫生政策研究,2018,11(04):69-72.
- [6] 吴向歌,边巧维.全方位护理管理模式对内科护士的护理质量、工作倦怠感及心理状态的影响[J].临床医学研究与实践,2019,4(36):192-194.
- [7] 杨稳.人性化管理对儿科护理人员职业倦怠和护理效果的影响[J].临床研究,2018,26(07):9-10.
- [8] 朱亚敏.全方位护理管理对儿科护士工作压力、应对方式及工作倦怠感的影响[J].当代护士(上旬刊),2019,26(03):172-174.
- [9] 赵远霞,魏爱玲,魏芙蓉,等.观察全方位护理管理对控制血液病区医院感染的效果和护理质量的影响[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(38):99+101.
- [10] 孙艳丽,范小妮,周永华.医院感染控制中开展全方位护理管理的做法与效果观察[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(03):161+169.
- [11] 刘肖莉,刘照佩,芦红燕.人性化管理对护理人员离职意愿及职业倦怠的影响[J].中国卫生产业,2018,15(08):24-25.
- [12] 黄敏燕,林慧娟,王洁.优化人力资源利用对儿科护理人员职业倦怠感与心理健康状况的影响[J].中医药管理杂志,2017,25(03):87-89.