

# 柔性管理在外科护理管理中的作用效果分析

张璧玉

(毕节市第二人民医院 551700)

**摘要:**目的:探讨外科护理管理中采用柔性管理模式起到的作用与效果。方法:在我院实施柔性护理管理及常规护理管理期间,分别选择在我院外科接受诊治的患者40例参与实验调查,比较两段时间内患者整体的护理满意度以及护理质量评分。结果:在实施柔性管理期间,患者的护理满意度评分以及护理质量评分均高于常规护理管理期间的评分,差异显著( $P < 0.05$ )。结论:在外科护理管理中采取柔性管理的措施,可提高护理人员工作水平,从而促进护理工作质量的提升,博得更高的护理满意度,对医院护理工作的良性发展具有积极意义。

**关键词:**柔性管理;外科护理管理;作用;效果

## 引言:

外科接收的患者病症类型多种多样,且大部分需要接受手术治疗,护理工作十分繁杂,且工作量大,为了保证护理工作的效率,必须采取有效的护理管理措施。然而在传统的护理管理模式下,采取的手段过于僵化,以强制性的约束为主,这往往会给护理人员增加心理上的负担,工作的热情度降低,故而使其在工作中不注重态度,不考虑患者需要,只是机械的完成任务。为了进一步提高护理工作质量,做好护理管理工作,我院尝试将柔性管理的理念用于外科护理管理中,现做具体报告如下。

## 1. 资料与方法

### 1.1 一般资料

分别在实施柔性护理管理和常规的护理管理模式期间,从我院外科抽选出40例接受诊治的患者(作为特殊组和常规组)。特殊组中有23例男性病例,17例女性病例,年龄25-65岁,平均(32.80 ± 2.29)岁。常规组中有19例男性病例和21例女性病例,年龄20-58岁,平均(39.14 ± 2.47)岁。比较两组患者的基本信息资料,未见明显差异,无统计学意义( $P > 0.05$ )。

### 1.2 方法

一般护理管理模式下,由护士长下达工作指令,安排排班和工作细则,定期检查工作完成情况,结合患者的反馈对护理人员进行不同程度的奖惩。制定完善的工作制度,严格执行,对违反制度者进行处罚。

柔性护理管理模式如下:(1)人性化排班。根据护理人员的家庭情况、家庭住址、平时工作强度等,采取人性化的排班模式,尽可能满足护理人员兼顾家庭的需要,特殊情况特殊对待,打破死板的工作制度。(2)采用“老带新”的方式,针对上岗时间不长的护理人员,由科室内工作经验丰富的优秀工作者进行一对一辅导,结对工作,帮助其尽快消除陌生感,适应工作内容,快速融入岗位。为在岗时间长,各方面表现优秀的护理人员提供晋升机会。(3)为护理人员提供心理辅导,定期通过与其谈话,了解其最近的工作状态、心理状态,是否存在难以疏解的工作压力,给予心理援助,帮助其通过正确的方式来梳泄不良的情绪,排解压力<sup>[1]</sup>。(4)护士长及科室主任对护理人员给予人文关怀,了解其家庭情况,个人困难,给予帮助。帮助科室内的护理人员协调好人际关系,营造温馨、和

## 表2 护理质量评价结果

项目	护理文书	病区管理	病房消毒隔离	护理平安	根底护理	平均总分
柔性护理管理	16.2 ± 2.0	17.0 ± 1.6	17.4 ± 1.1	16.8 ± 1.3	18.0 ± 1.2	92.5 ± 1.6
常规护理管理	13.1 ± 1.7	14.2 ± 1.9	15.5 ± 1.3	13.4 ± 1.0	14.4 ± 1.7	84.7 ± 1.7

## 3.讨论

外科护理工作强度大,面对形形色色的患者,在病别、病情上各有不同,且如今患者对护理工作的细致度、服务态度均有极高的要求,护理人员的工作压力持续增大。在这种情况下,传统的护理管理模式略显死板,缺少人性化色彩,这也成为了医院护理人员流动性大的一个主要原因<sup>[2]</sup>。柔性管理是一种人性化的管理理念,通过给予护理人员更多的人文关怀,满足他们的基本需要来提升护理人员对岗位工作的认可度,具备更高的工作积极性,而这种积极性也将直接反映于他们的日常护理工作中,可促进护理质量的提高。在日常管理中,要多照顾到护理人员的需要,汲取他们的意见和建议,满足他们在生活、经济、晋升、调班等方面的正常需要,

谐的工作氛围。收集和聆听护理人员的建议,对护理工作制度做出合理的整改。完善激励制度、考核制度,做好个人的评比工作,多劳多得,能者居上,看到优秀工作者的长处,用平时的考核结果以及患者的护理满意度反馈作为评价依据,以评价结果决定个人的薪资及晋升资格。给予护理人员进一步提升和发展的机会,提供定期培训。定期组织团建活动,在工作之余放松身心,打造和谐的护理团队<sup>[3]</sup>。

## 1.3 观察与评价指标

护理满意度评价由各组患者填写调查问卷的方式完成,所有患者填写的问卷内容相同,总分均为100,根据评分高低进行满意度划分及总满意率计算。护理质量评价共包括五个部分,分别是护理文书质量、病区管理质量、病房消毒隔离质量、护理平安质量和根底护理质量,每个部分总分20,总评分100,分数越高代表护理质量越高。

## 1.4 统计学方法

数据处理均采用SPSS21.0完成,计数资料表示为百分数(%),计量资料表示为(均数 ± 标准差),分别行 $\chi^2$ 检验与t检验, $P < 0.05$ 提示差异有统计学意义。

## 2. 结果

### 2.1 护理满意度评价结果

特殊组患者给出的护理满意度评价高于常规组, $P < 0.05$ ,具体如下如表1数据所示。

表1 护理满意度评价结果

组别(n)	非常满意 (90-100分)	满意(80-90分)	不满意(80分以下)	总满意率
特殊组 (40)	28(70)	11(27.5)	1(2.5)	97.5
常规组 (40)	20(50)	16(40)	4(10)	90

### 2.2 护理质量评价结果

在执行柔性护理管理期间,每一项护理质量的评分以及总分均高于常规护理管理阶段( $P < 0.05$ )。数据如表2所示。

给优秀人才以发展的空间,便强硬式管理为人性化管理。

实践证明,在柔性管理下,外科护理工作的质量有明显提高,患者也给予了护理工作更高的评价,应当坚持将该理念落实下去,整改传统的护理管理模式。

## 参考文献:

- [1] 张敬伟,杨彦,尹建会,等.柔性管理在外科护理管理中的作用效果探讨[J].婚育与健康 2021年3期,149页.
- [2] 雷音.柔性管理在脑外科护理管理中的应用与效果评价[J].医药卫生:文摘版,2016(6):00196-00196.
- [3] 王丽梅.CBC 柔性管理在外科护理管理中的应用及有效性评估分析[J].中国卫生产业,2020,17(21):3.