

冲洗和灌注,可以冲洗积聚在膀胱壁上的细菌及血块,减少细菌繁衍,并且庆大霉素及地塞米松可以有效杀菌消炎,起到清洁尿道,预防感染的效果^[10]。

综上所述,加强宫颈癌根治术后患者的综合护理干预可有效减少患者泌尿系统各种并发症发生,促进膀胱功能快速恢复,提高总体护理质量,值得临床推广应用。

参考文献

[1] 张意玲,杨邵英. 护理干预与宫颈癌术后尿潴留发生率的 Meta 分析[J]. 护理与康复, 2011, 6(6): 470-473.

[2] 杨绍平,曾婧,段振燕,等. 延续护理对改善宫颈癌根治术后患者生活质量的效果研究[J]. 护理管理杂志, 2014, 14(10): 698-700.

[3] 王兰,张波. 认知护理干预对宫颈癌患者抑郁、焦虑以及免疫相关指标的影响[J]. 实用临床医药杂志, 2014, 18(2): 43-46.

[4] 袁浩斌,钱晓路,张美娟. 盆底肌锻炼治疗压力性尿失禁

效果的汇总分析[J]. 中华护理杂志, 2004, 3(3): 14-16.

[5] 熊春玲. 宫颈癌术后尿潴留的预防性护理和治疗[J]. 护理实践与研究, 2011, 8(19): 57-59.

[6] 王玉琼,龙德蓉,陈凤琼. 宫颈癌术后患者恢复自主排尿功能方法的探讨[J]. 中华护理杂志, 2004, 6(6): 77-78.

[7] 商宇红,魏丽惠. 宫颈癌术后尿潴留的临床分析[J]. 中国妇产科临床杂志, 2003, 4(1): 28-30.

[8] 张蓉萍,蔡秋香,许春风. 护理干预预防宫颈癌根治术后尿潴留的临床效果观察[J]. 实用临床医药杂志, 2006, 10(12): 51.

[9] 李金梅. 护理干预对宫颈癌术后恢复自主排尿的影响[J]. 临床护理杂志, 2008, 7(4): 7-9.

[10] 苏雪红,黄秀群,梁如霞. 宫颈癌术后尿潴留的原因及护理进展[J]. 海南医学, 2009, 20(7): 145-148.

(收稿日期:2015-02-16

修回日期:2015-04-15)

• 临床探讨 •

对护士的人文关怀在护理管理中的意义探讨

张春燕(成都医学院第一附属医院消化内科 610500)

【摘要】 目的 探讨加强对护士的人文关怀在护理管理中实施的意义。**方法** 选取成都医学院第一附属医院心内科病房、呼吸内科病房、骨科病房、胃肠科病房等 8 个科室的护士,按每个病房内随机分成人数为 1:1 的 2 组,对照组不予以任何措施,试验组进行人文知识教育,对护士实施关怀与心理咨询,组织各种活动丰富护士们的生活等。**结果** 1 年后,比较 2 组护士的工作表现,试验组在对工作满意度,团队协作等方面均有所提高,离职率和护理差错发生率等方面有所下降,差异有统计学意义($P<0.05$)。同时,患者对试验组的护士满意度要高于对照组。**结论** 加强对护士的人文关怀有利于提高护士对工作环境的满意度,增加对护理事业的热爱,减少护理操作中的事故发生,对稳定护理队伍和提高优质护理服务质量有积极意义。

【关键词】 人文关怀; 护士; 护理管理
DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2015.15.058 文献标志码:A 文章编号:1672-9455(2015)15-2271-02

随着人类文明的进步,人文关怀式的服务已成为现代医学文明和现代化医院的一个重要标志^[1]。卫生部在开展优质护理服务中重点强调,要将“以患者为中心”的护理理念和人文关怀融入到对患者的护理服务中,但临床中往往只重视对患者的人文关怀,而对护士的人文关怀相对较少^[2]。这主要与护理管理者对护士的人文关怀不够重视,采取的措施较少有关。自 2012 年以来,成都医学院第一附属医院选取了一部分科室护士进行探究试验,对试验组的护士采取了一系列措施,重视其人文关怀。例如开展心理咨询,人文知识讲座,护士长微笑式管理等多种方式加强对护士的关心、爱护、尊重。结果表明,加强对护士的人文关怀有利于提高护士对职业的认同感,提升业务素质,稳定护士队伍,提高护理服务质量。现将研究结果报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 成都医学院第一附属医院共有注册护士 841 名,本次试验选取呼吸内科病房、心内科病房、重症监护病房、骨科病房、胃肠外科病房、儿科病房、消化内科、眼科病房等 8 个病房的护士进行试验,每个科室内随机分成 2 组,人数均等,一组为对照组,不接受任何措施,另一组为人文关怀试验组,给予一定的人文关怀措施。8 个科室共计 218 名护士,护士工作

年限为:1~5 年 67 名,占 30.73%;6~10 年 82 名,占 37.61%;11 年及以上 69 名,占 31.65%。性别:女性 210 名,男性 8 名。年龄 21~51 岁,平均(27.65±7.01)岁。职称:护士 72 名,护师 102 名,主管护师 44 名。2 组护士的年龄、性别、职称、工作年限等方面比较,差异无统计学意义($P>0.05$)。纳入标准:正式注册的在临床护士在本科室工作 1 年以上;自愿参与本研究。排除标准:进修或轮转科室的护理人员。

1.2 方法

1.2.1 定期进行人文知识讲座 结合本院实际情况,每月开展一次人文知识讲座,请知名大学的教授或者社会学者就社会中的热点问题进行讨论展开讲座,普及人文知识,使平日在医院工作的护士了解更多的社会现象,学到更多的专业之外的知识。

1.2.2 开展心理咨询 针对护理工作要求高、压力大,年轻护士多是独生子女群体,抗压、抗挫折能力差以及各医院护理队伍中普遍存在的临聘护士比例逐年增大,队伍稳定性差等因素,护士的精神压力越来越大,势必影响护理工作成效^[3-4]。为此,护理部特意聘请心理咨询师为护士提供咨询治疗,并设立心理咨询热线,保障护士的隐私,让护士可以有一个倾诉平台。

同时,鼓励护士自发成立关怀小组,小组内设立心理观察员,及时与护士长沟通小组成员情况,并请咨询师为其治疗。

1.2.3 增加学习交流的机会 本院与多家医院达成合作协议,选拔优秀护士到其他医院参观学习。由护理部工作人员亲自参与设计参观学习日程,安排合理,学习内容丰富,活动的开展对本院实施人文关怀护理工作有着深刻的意义,回院后护理部举办专场的护理见闻交流会,交流的护士进行汇报,与护士分享见闻。开设网络学习课程,使护士们可以在家中接受护理学习教育,并与本市医学院继续教育学院协商,促进学分互认制度。加快职称的提升,为未来的规划提供帮助。

1.2.4 护士长微笑式管理 (1)每天早上护士长与每一位护士问好,并且面带微笑。(2)提前 1 周排班时,考虑护士自身情况,有需要的护士提出调班申请时,尽力满足。(3)在保障工作正常顺利进行的前提下,允许在排班之后,因临时情况请假。(4)处事公平,发生纠纷时,保护护士合法权益,奖金分配透明。(5)时刻注意尊重护士,在业务工作中多指导鼓励,少批评命令,对护士作出的工作成绩及时给予认可和鼓励。(6)每周在晨交班时抽出一定时间,由护士提出对科室提出不足,并就问题一同讨论。(7)在科室管理中注意观察护士的长处或优势,安排与其特长或能力相适应的科室管理任务,并授予相应的权力。

1.2.5 保障护士权益,满足护士诉求 成立由护士组成的护士维权小组,当工作中遇到纠纷时,协同护理部领导,护士长一同处理,增加护士自己做主的权利,使护士们可以更好的保障自己的切身利益。

1.3 评价标准 护士工作满意度:调查工具采用卫生部根据明尼苏达工作满意度问卷及优质护理服务等政策文件修订的《护理人员体验与满意度》问卷,该量表的 Cronbach α 系数为 0.966,采用 Likert 5 级评分法:非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意分别计 5、4、3、2、1 分。

1.4 统计学处理 采用 SPSS18.0 软件对数据进行处理及统计学分析,计量资料采用 $\bar{x} \pm s$ 表示,组间比较采用 t 检验。以 $\alpha=0.05$ 为检验水准, $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结 果

试验组与对照组相比,在团队协作、本职工作、职业生涯展望等维度上均有明显提高,差异有统计学意义($P<0.05$)。综合总体满意度高于对照组,对照组离职率 15%,试验组离职率 9%,离职率下降 6%;对照组患者满意度 91%,试验组患者满意度 94%,患者满意度提高 3%。提高对护士的人文关怀后,有效地提高了护士对本本职工作的满意度,增强了工作合作,降低了护士离职率,患者满意度相应提高,均说明增强对护士的人文关怀对护理管理有十分重要的意义。见表 1。

表 1 2 组护士工作满意度比较($\bar{x} \pm s, \%$)

项目	对照组	试验组	t	P
工作环境	85.21 $\pm$ 4.53	86.43 $\pm$ 5.64	-0.882	0.302
团队协作	90.42 $\pm$ 6.74	93.98 $\pm$ 3.77	-3.66	0.032
工作回报	86.53 $\pm$ 5.86	87.03 $\pm$ 8.92	-0.201	0.503
职业生涯展望	86.35 $\pm$ 3.55	90.43 $\pm$ 5.12	-6.76	0.0021
本职工作	88.76 $\pm$ 3.61	91.25 $\pm$ 4.81	-2.83	0.047
总体满意度	87.92 $\pm$ 4.78	90.33 $\pm$ 4.11	-2.51	0.039

3 讨 论

3.1 人文关怀提高护士对工作的满意度 护士是一项辛苦的职业,除了需要基础扎实的业务技能,还需要过硬的心理素质、敏捷的思维和应急处理的能力等,繁重的工作及社会舆论都无形地增加了护士的压力。近些年,护士离职率逐年增高,这与护士得不到足够的人文关怀有关。本试验通过多种措施增加对护士的人文关怀,1 年后,护士对工作的满意度明显提升,离职率也相应减低,不仅有利于护士队伍的稳定,也促进护士工作的积极性^[5-6]。

3.2 降低护理差错发生率 提高对护士的人文关怀后,护理差错发生率明显下降,这可能与增加人文关怀后,护士对工作的认可度增加,工作热情提升,进行护理操作时更加认真,对患者十分负责,这也充分证明了加强对护士的人文关怀的重要性。降低护理差错率有利于保障患者的安全降低对患者的伤害,减少临床事故的发生,最终可以促进优质护理的开展^[7]。

3.3 患者满意度提高 护理人员相互协作、共同进步意识是整体护理质量提高的重要保证,护士执行力的强弱则直接影响到各项护理制度、护理流程的落实^[8-10]。对护士实行人文关怀,有效地解决了护士的后顾之忧,增强了护士的归属感,有效地缓解了心理压力;科室内活动的开展增强了护士的集体荣誉感及团队意识,服务意识和服务质量得到了很大提高,护理工作的群众满意度明显提高。

综上所述,提高对护士的人文关怀有助于提高护士对职业的满意度,提升业务素质,增强团队意识稳定护士队伍,降低护理事故发生率,提高护理服务质量,对临床护理管理有深刻意义。

参考文献

[1] 李惠玲. 护理人文关怀的基本理论及临床应用[J]. 中华护理杂志, 2005, 40(11): 878-880.

[2] 刘义兰. 优质护理服务中加强人文关怀的思考[J]. 护理学杂志, 2012, 27(9): 1-2.

[3] 王丹丹. 年轻护士的心理问题及护理对策[J]. 临床护理, 2013, 3(22): 273-274.

[4] 张琼. 造成护士心理问题的因素和对策[J]. 中华实用护理杂志, 2010, 26(Z1): 227.

[5] 赵德会. 人文关怀在护理管理中的应用[J]. 当代护士, 2012, 20(11): 183-184.

[6] 秦亚辉, 赵宏. 人文关怀在护理管理中的应用[J]. 当代护士, 2008, 16(11): 21-22.

[7] 刘义兰, 胡豫, 彭笑, 等. 护理管理者对护士实施人文关怀的举措与效果[J]. 护理管理杂志, 2014, 14(3): 219-221.

[8] 何咏群, 倪春燕, 宁慧锋. ICU 护士分层管理在 APN 连续性排班中的运用[J]. 当代护士, 2010, 18(8): 103-104.

[9] 胡素霞, 任爱红, 刘娟. 开展护士人文关怀护理培训干预的效果观察[J]. 吉林医学, 2010, 31(30): 5405-5406.

[10] 阮满真, 黄海燕, 李菠, 等. 综合医院 ICU 护士人文关怀能力的培养[J]. 护理学杂志: 综合版, 2012, 27(21): 17-18.