

- 临床神经功能缺损程度评分标准[J]. 中华神经科杂志, 1996, 29(6): 381-383.
- [4] 陈清棠. 脑卒中患者临床神经功能缺损程度评分标准及临床疗效评定标准[J]. 中华神经科杂志, 1996, 29(6): 381-382.
- [5] 梁锦玲, 彭欢欢, 潘少芬. 优质护理服务对急性脑梗死患者神经功能和日常生活能力的影响[J]. 护理实践与研究, 2012, 9(13): 16-17.
- [6] 中药新药临床研究指导原则(试行)[M]. 北京: 中国医药科技出版社, 2002: 104.
- (责任编辑: 吴凌, 刘迪成)

## 柔性管理理论对急诊护理技能、自我满意度及患者满意度的影响

陈玉杰<sup>1</sup>, 陈伟连<sup>2</sup>

1. 乐昌市中医院, 广东 乐昌 512200; 2. 韶关市第一人民医院, 广东 韶关 512000

**[摘要]** 目的: 观察柔性管理理论在急诊护理人员中的应用效果, 分析柔性管理理论对急诊护理人员护理技能、自我满意度以及患者满意度的影响。方法: 选取本院急诊科护理人员 45 例作为研究对象, 采用抽签法随机分为 2 组, 对照组 20 例护理人员采取常规临床护理管理方式, 观察组 25 例护理人员在急诊护理管理中采取柔性管理理论, 观察并比较 2 组护理人员各项护理技能评分、护理人员自我满意度以及患者对护理的满意度等。结果: 观察组护理人员护理技能心肺复苏 (CPR)、电除颤、洗胃、插管配合、静脉穿刺、吸痰以及理论知识掌握等护理技能评分均高于对照组, 综合操作完成时间少于对照组, 2 组各项护理技能评分及综合操作完成时间比较, 差异均有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。观察组护理人员自我满意度 96.0%, 对照组护理人员自我满意度 80.0%, 2 组比较, 差异均有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。观察组护理人员护理的患者对护理的满意度为 100%, 对照组护理人员护理的患者对护理的满意度为 80.0%, 2 组比较, 差异有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。结论: 柔性管理理论在急诊护理中应用效果良好, 可提高护理人员的护理技能及自我满意度, 同时提高患者对护理的满意度, 具有一定的临床应用价值。

**[关键词]** 柔性管理理论; 急诊护理技能; 自我满意度; 患者满意度

[中图分类号] R248 [文献标志码] A [文章编号] 0256-7415 (2017) 06-0135-03

DOI: 10.13457/j.cnki.jncm.2017.06.046

## Effect of Flexible Management Theory on Emergency Nursing Skills, Self-Satisfaction and Patient Satisfaction

CHEN Yujie, CHEN Weilian

**Abstract:** Objective: To observe the clinical efficacy of flexible management theory in emergency nursing, and analyze its effect on emergency nursing skills and self-satisfaction of nurses and patient satisfaction. Methods: Selected 45 nurses of our hospital as study objects, and divided them into two groups with lottery. The 20 cases of the control group received routine clinical nursing management, and the 25 cases received flexible management theory. Observed and compared nursing skill scores, self-satisfaction of nurses and patient satisfaction of the two groups. Results: nursing skill scores such as score of cardio-pulmonary resuscitation (CPR), defibrillation, gastrolavage, enipunctuvre, sputum aspiration and mastery of theoretical knowledge of the observation group were all higher than those of the control group, and the Comprehensive operation completion time of the observation group was shorter than that of the control group, the differences being significant ( $P < 0.05$ ). Self-satisfaction of nurses was 96.0% in the observation group, and was 80.0% in the control group, the difference being significant ( $P < 0.05$ ). Patient satisfaction was 100.0% in the observation group, and was 80.0% in the

[收稿日期] 2017-01-22

[作者简介] 陈玉杰 (1974-), 女, 主管护师, 主要从事临床护理工作。

control group, the difference being significant( $P<0.05$ ). Conclusion: Flexible management theory has good clinical efficacy in emergency nursing, which can improve nursing skills and self-satisfaction of nurses and patient satisfaction, has certain clinical application value.

Keywords: Flexible management theory; Emergency nursing skills; Self-satisfaction; Patient satisfaction

急诊科护理人员如果不能很好地配合完成抢救工作,极易发生医疗事故,产生医患纠纷<sup>[1]</sup>。柔性管理理论可优化急诊护理效果,提高急诊护理质量,本院为验证柔性管理理论在急诊护理中的应用效果,选取本院部分急诊护理人员及急诊患者作为研究对象进行临床研究,结果报道如下。

## 1 临床资料

1.1 护理人员资料 选取乐昌市中医院及韶关市第一人民医院急诊科护理人员 45 例作为研究对象,采用抽签法随机分为观察组与对照组,观察组 25 例;年龄:23 岁以下 1 例,23~25 岁 16 例,25 岁以上 8 例,平均年龄(24.2±0.5)岁;工作年限少于 1 年 2 例,1~3 年 15 例,3 年以上 8 例,平均工作年限(2.2±0.4)年;主管护师以上者 2 例,护师 13 例,护士 10 例;大专学历 10 例,本科学历 15 例。对照组 20 例;年龄:23 岁以下 1 例,23~25 岁 13 例,25 岁以上 6 例,平均年龄(24.3±0.4)岁;工作年限少于 1 年 1 例,1~3 年 12 例,3 年以上 7 例,平均工作年限(2.1±0.5)年;主管护师以上者 1 例,护师 10 例,护士 9 例;大专学历 8 例,本科学历 12 例。2 组护理人员年龄、工作年限、学历以及职称等一般资料比较,差异均无统计学意义( $P>0.05$ )。

1.2 患者资料 选取 2015 年 1 月—2016 年 12 月乐昌市中医院及韶关市第一人民医院急诊科收治的患者 80 例作为护理研究对象,随机分为 2 组各 40 例,分别由观察组与对照组护理人员护理,每组男女患者各 20 例,平均年龄(48.9±5.2)岁,2 组年龄、性别等一般资料比较,差异均无统计学意义( $P>0.05$ )。

## 2 研究方法

2.1 对照组 护理人员给予常规临床护理管理方式,主要包括护理人员掌握相关护理技能和护理条例,在护理过程中尽量满足患者的需求,定期考核护理工作。

2.2 观察组 护理人员在急诊护理中引进柔性管理理论作为指导,具体如下:第一是建立自主管理平台,坚持以患者为中心的原则,不断完善自我管理体制,要求护理人员按照相关制度实施护理工作,采取以一带一的模式调动护理人员的积极性,意识到每个环节的重要性。第二是实施轮岗制度,科室内轮岗会让每个护理人员有更多的实习机会和尝试机会,丰富护理人员的护理经验,同时实施科室内轮岗可促进护理人员在工作中发现自己的不足,及时纠正,提高自身的护理技能。第三是实施柔性激励制度:采取以人为中心的人性化管理方式,采用非强制性方式,在员工心目中产生一种潜在的说服力,从而

把组织意愿变为个人的自觉行动。实施柔性激励制度的目的是充分调动护理人员的积极性,促进护理人员以积极饱满的心态投入到工作中,不断提高工作效率。第四是通过情景模拟训练培训护理人员的护理技能,培训者对每位护理人员进行实地演练,确保每位护理人员熟练掌握了操作技能,指导护理人员分组进行典型病例演练,指出每位护理人员需要改进的地方。第五是加强护患交流,护理人员 and 患者之间的有效沟通在急诊科属重要内容,护患沟通利于护理人员了解患者的需求和病情变化,能更好地为患者提供护理服务,促进患者早日康复。第六是尊重关怀护理人员,由于急诊科护理人员的工作量比较大,承受巨大的压力和风险,心理状态需要不断调节,因此,医院应制定人文关怀制度,不断鼓励和帮助护理人员,犯错误时耐心讲解,不要严厉批评,增强护理人员勇于克服困难的勇气。第七是提高管理者的素质,管理者的素质在很大程度上决定了管理水平,因此,管理者需要具备较强的专业水平和处理突发事件的能力,且素养高,能够积极指导护理工作。

## 3 观察指标与统计学方法

3.1 观察指标 观察并比较 2 组护理人员各项护理技能评分、护理人员自我满意度以及患者对护理的满意度等,分析柔性管理理论对急诊护理人员护理技能、自我满意度以及患者满意度的影响<sup>[2]</sup>。护理技能评分参照卫计委制订的《50 项护理技术操作规范》,满意度均以问卷调查的方式进行统计,满意度量表为本院自制<sup>[3]</sup>。

3.2 统计学方法 应用 SPSS11.5 统计分析软件,计数资料采用 $\chi^2$ 检验,计量资料采用  $t$  检验。

## 4 研究结果

4.1 2 组护理人员护理技能评分情况比较 见表 1。观察组护理人员护理技能心肺复苏(CPR)、电除颤、洗胃、插管配合、静脉穿刺、吸痰以及理论知识掌握等护理技能评分均高于对照组,综合操作完成时间少于对照组,2 组各项护理技能评分比较,差异均有统计学意义( $P<0.05$ )。

4.2 2 组护理人员自我满意度情况比较 见表 2。观察组护理人员自我满意度 96.0%,对照组护理人员自我满意度 80.0%,2 组比较,差异均有统计学意义( $P<0.05$ )。

4.3 2 组患者对护理的满意度情况比较 见表 3。观察组护理人员护理的患者对护理的满意度为 100.0%,对照组护理人员护理的患者对护理的满意度为 80.0%,2 组比较,差异有统计学意义( $P<0.05$ )。

表1 2组护理人员护理技能评分情况比较( $\bar{x} \pm s$ )

护理技能	观察组(n=25)	对照组(n=20)	t值	P
CPR(分)	90.86± 5.92	82.04± 3.29	5.692	<0.05
电除颤(分)	83.65± 2.71	65.68± 5.12	9.814	<0.05
洗胃(分)	84.62± 3.81	72.15± 3.96	6.724	<0.05
插管配合(分)	91.86± 6.83	84.25± 5.16	6.813	<0.05
静脉穿刺(分)	88.96± 3.64	75.29± 5.02	7.214	<0.05
吸痰(分)	91.85± 9.24	82.43± 3.55	6.984	<0.05
理论知识掌握(分)	80.54± 4.31	75.29± 5.24	5.813	<0.05
综合操作完成时间(min)	9.32± 0.45	10.98± 0.74	4.813	<0.05

表2 2组护理人员自我满意度情况比较 例(%)

组别	n	非常满意	比较满意	不满意	满意度
观察组	25	18(72.0)	6(24.0)	1(4.0)	24(96.0)
对照组	20	12(60.0)	4(20.0)	4(20.0)	16(80.0)

表3 2组患者对护理的满意度情况比较 例(%)

组别	n	非常满意	比较满意	不满意	满意度
观察组	40	35(87.5)	5(12.5)	0	40(100)
对照组	40	30(75.0)	2(5.0)	8(20.0)	32(80.0)

### 5 讨论

急诊科收治的都是病症危急的重症患者,急救护理水平对患者的生命安危至关重要,作为急诊科护士应掌握各类急重症疾病的相关知识及护理技能<sup>[4]</sup>。由于每个医院急诊科的工作量大,护理人员承受的压力大、风险高,导致高年资经验丰富的护理人员调岗或离职,急诊科的护理人员逐渐趋于年轻化,护理水平参差不齐<sup>[5]</sup>。随着人们对医疗体系认识的提高,自身安全保护意识也在增强,因此,医护人员在工作和精神上的压力也倍增,尤其是在急诊科<sup>[6]</sup>。传统的护理管理中存在不尽合理的护理原则,增加护理人员的工作和心理压力,为了减轻护理人员的工作负面情绪,提高护理人员在工作中的积极性和创造性,消除常规护理中一成不变的护理方式,本院在急诊护理管理中引进了柔性管理理论:坚持以人为本的原则,既尊重急诊患者的利益,也尊重护理工作人员的利益。在护理管理过程中对护理工作人员的心理、工作压力以及精神状态等实时进行了了解考察,根据护理工作人员的基本情况,给予适当的情绪上的排解与技术上的支持。在护理管理过程中尊重护理工作人员的自主权利,在急诊护理工作讨论会中,要求各个护理工作人员抒发自己的看法与观点。柔性管理不仅有利于护理人员对患者的关怀和鼓励,也利于调动护理人员的工作热情,通过建立自主管理平台、实施轮岗制度、实施柔性激励制度、情景模拟培训护理技能、加强护患交流、尊重关怀护理人员以及提高管理者素质等方法充分体现以人为本的管理理念<sup>[7-11]</sup>。

本研究结果显示,柔性管理理论在急诊护理管理中应用效

果良好,可提高急诊护理人员的护理技能和自身满意度,同时提高急诊科患者对护理工作的满意度,具有一定的临床意义,值得在急诊护理管理中应用<sup>[12-14]</sup>。

### [参考文献]

- [1] 王芝,姜梅.应用柔性管理理论优化急诊护理管理的探讨[J].护士进修杂志,2012,27(4):313-314.
- [2] 黄丽华.柔性管理在优化急诊护理管理中的应用效果[J].中外医疗,2013,32(20):166.
- [3] 胡莉娟.柔性管理理论优化急诊护理管理的应用效果探讨[J].深圳中西医结合杂志,2014,24(11):186-187.
- [4] 梁雅玲.柔性管理理念对急诊护理管理的优化效果观察[J].全科护理,2015,13(33):3394-3396.
- [5] 杨文娟,王群.柔性管理理论优化急诊护理管理的应用效果探讨[J].中国卫生产业,2015,6(8):117-118.
- [6] 张聪介,王群英,陈朝霞,等.探讨以人为本的柔性管理优化急诊护理管理[J].国际护理学杂志,2013,32(9):2116-2118.
- [7] 王淑新,王颖.柔性管理理念在多元化护士群体管理中的应用[J].解放军护理杂志,2010,27(20):1582.
- [8] 程青燕,林丽萍.柔性管理对妇产科护士自我概念和压力应对方式的影响[J].中医药管理杂志,2014,22(12):2030-2032.
- [9] 秦华,曹霞,丁云贞.柔性管理在护士长管理中应用的效果与可行性分析[J].中医药管理杂志,2015,23(4):32-34.
- [10] 徐小燕,陈岚,郑寒,等.以人为本的柔性管理在急诊护理管理中的应用[J].中医药管理杂志,2015,23(8):67-68.
- [11] 于殷兰.柔性管理理念在开展妇产科急诊护理管理方面的应用价值研究[J].当代医药论丛,2015,18(11):76.
- [12] 刘丽梅,黄丽华.岗位设计在临床护理岗位设置中的应用与研究进展[J].护理与康复,2014,45(3):221-224.
- [13] Hall JE, Ebert TJ, Harmer M. Induction characteristics with 3% and 8% sevoflurane in adults: an evaluation of the second stage of anaesthesia and its haemodynamic consequences [J]. Anaesthesia, 2011, 55(6): 545-550.
- [14] Thwaites A, Edmonds S, Smith I. Inhalation induction with sevoflurane: A double-blind comparison with propofol [J]. Br J Anaesth, 1997, 78(9): 356-361.

(责任编辑:刘淑婷)