

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 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 名产科护士进行问卷调查 每次调查的同时抽取 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 年后 护士工作需求评分为 分 低于实施前的 分 工作自主程度评分为 分 高于实施前的 分 社会支持评分为 分 高于实施前的 分 差异均有统计学意义 t 值分别为 P 而职业倦怠情绪耗竭 消极怠慢和低效能感 个量表的评分均明显降低 差异均有统计学意义 P 具有高付出低获得感的护士比例明显下降 vs P 同时 患者对护理服务的满意度显著提升 vs P 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 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

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 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 年以上 自愿参加本课题研究

方法 产科于 年 月开始推行以人为本管理 课题组分别于 年 月和 年 月采用职业紧张工作内容问卷 job content questionnaire JCQ 付出-回报失衡问卷 the effort reward imbalance ERI 和职业倦怠量表 Maslach burnout inventory MBI 对 名产科护士进行问卷调查 同时在 年 月和 年 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

以人为本管理措施 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 高年资护师注意培养能力及技能 主管护师以上参与科研活动 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 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 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 制度化 严格管理 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 细节管理 每位护士都有一个护理质量评价表 总分为 分 其中 专科护理 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 分 包括日常生活护理 治疗性护理 安全护理 岗位管理 分 消毒隔离 分 满意度 分 包括产妇满意度 护理纠纷 表扬信 和文件书写 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

统计学分析 采用 SPSS 软件包对数据进行统计分析 计量资料以均数 标准差 $x \pm s$ 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 检验进行分析 P 表示差异有统计学意义

二 结果

一般资料 本次研究于 年 月开始时共入组 名护士 至 年 月研究结束时 名护士全部在岗 应答率为 名受访者年龄 岁 名 岁 名 岁以上 名 职称 副主任护师 名 主管护

DOI 10.3760/cma.j.issn.

基金项目 国家科技支撑计划 2006BAI3B

作者单位 北京 首都医科大学宣武医院妇产科 崔志清 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@pku.edu.cn

师 名 护师 名 护士 名 受教育程度 研究生 名 本科 名 大专 名

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 由表 可见 以人为本管理措施推行 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

表 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 $x \ s$

组别	人数	工作需求	自主程度	社会支持
实施前				
实施后				
t 值				
P 值				

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 由表 可见 以人为本管理措施推行 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

表 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 $x \ s$

Malaysia J Southeast Asian J Trop Med Public Health

李秀央 郭永松 张扬 付出-获得不平衡量表中文版的信度和效度 J 中华流行病学杂志

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

Kanste O Miettunen J Kyng s H Factor structure of the Maslach Burnout Inventory among Finnish nursing staff J Nurs Health Sci

BB 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 6) 5

(, , 100053)
(100871,)

ISTIC

Chinese Journal of Modern Nursing

()

2014, 49(23)

_____ [] -

_____ 2014(23)