

自我效能感在托管县级医院新建科室中护理人员的应用

胡跃芬, 田维文, 曾艳丽

(贵州省安顺市人民医院护理部 561000)

[中图分类号] R473.5

[文献标识码] B

[文章编号] 1671-8348(2018)06-0849-02

在公立医院改革进程中,医院托管是其中的一种重要形式。关岭县人民医院是本院的第一家县级托管医院,也是本省首家托管方式的医院。托管就是指委托具有较强经营管理能力企业,在被托管单位产权不变的情况下,将所有权和管理权进行分离^[1]。三级甲等医院托管县级医院不仅有利于医疗资源的优化和配置,解决基层老百姓看病难的问题,而且有利于提高托管医院的知名度和竞争力。本院托管后,由于医疗资源的下沉,患者不断增多,为了适应医院发展和满足患者的需求,在托管后本院新建了一个内科,专业为消化、内分泌和呼吸。原内科承担心内、神内科工作。根据医院实际情况,新建科室护士由医院临时抽调组成,科主任、护士长来自托管医院,医生由托管医院和被托管医院的人员组成。因新建科室的护士来自不同科室,有的护士以前未进行过专科培训,以致护理业务能力参差不齐。况且以前所在各科室的工作流程和习惯也不径相同,导致刚开始时工作流程凌乱,医护配合不紧密,甚至出现一些差错,在一定程度上影响了医疗技术和服务质量。根据美国心理学家班杜拉依据人们对其能力的判断在自我调节系统中起主要作用这一原理提出了自我效能感的概念:人们对完成某一特定水平的任务时所需能力的信心或信念。也就是人们对自身是否有能力去完成某项任务的自信程度^[2]。依据现有人力资源,如何采用有效方法提高护士的自我效能感,促使护士快速健康成长,稳定护理队伍,减少差错事故的发生,提高护理质量,提升患者满意度。现本研究结果报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 选取本院内二科 13 名护士,均为女性,年龄 22~39 岁,平均(25.1±3.2)岁;学历中专 1 人,大专 6 人,本科 6 人。职称护士 9 人,护师 3 人,副主任护师 1 人。N0 级护士 1 人,N1 级护士 4 人,N2 级护士 5 人,N3 级护士 2 人,N4 级护士 1 人。

1.2 方法

1.2.1 缓解压力 医院被托管后,人员与本部进行了整合,在调整过程中,因工作要求、价值观、归属感和人文理念的不同,给护理人员带来了很大的压力。为了减缓护士压力,医院相关领导与护理人员进行会谈,加强护士心理契约的管理,强调护士在医院该改革的重要地位和作用,提高护士职业认同感,树立护士的自信心,由此通过外部强化提高了护士的自我效能感。另外,加强医护沟通了解,在工作中尽早熟悉环境,使医护人员在工作中互相理解支持,有归属感。其次,根据收治患者情况,护士长对传统排班模式进行改革和完善,平等对待每位护理人员,做到人员合理搭配,减轻护士的执业压力。

1.2.2 学习及训练 多种方式进行护士业务知识和护理技能操作的学习及训练,以培养护士自我效能感。该科成立后,不但通过定期小讲课讨论和技能操作培训、护士长每天早查房提

问的方式进行业务知识的学习,还邀请医生对护士进行业务知识的培训和讲解最新知识前沿,而且通过网络直播的方式参与学习;另外科室建立微信群,将每次学习课件、本专科的重要知识点、学习经验等方式上传进行分享,使学习更加便捷;再次,护士长根据本专科特点,拟定相关应急预案,并进行模拟演练,以提高护士对突发事件的应急处理能力。护士长还根据不同层级的护士拟定不同护理核心能力的训练:N0~N1 级护士主要从三基三严、基本护理技能操作能力、护理核心制度 3 个方面进行训练,N2 级护士主要培训专科知识、整体护理体系、新护士和实习生的教学管理;N3 级护士主要培养危重患者的护理和急救、危重患者的护理查房、专科护士的培养;通过 6 个月的学习和训练,护士业务水平和服务能力不断提高,不但提升了护士的自我效能感,而且医生和患者的满意度得到了明显提高。

1.2.3 召开会议 每两周召开护理质量分析会议,查找存在问题,提出改进措施。首先建立持续质量改进登记本,护士长和护士发现的问题及时记录。护士通过记录本可以看到自己班上存在的问题随即改进工作方法和提高警惕。通过召开护理质量分析会,讨论存在问题的应对策略,减少护理隐患,护士长还可通过存在问题确定工作流程是否合理,根据情况修改完善工作流程。通过讨论会可以护士会发现自身的长处,不断提高自己业务水平和业务能力,同时也提高了护士的自我效能感。

1.2.4 树立榜样 榜样的树立,有利于发挥先进典型的示范作用,具有很强的说服力,易于学习和理解,起到正面引导的积极作用^[3]。护士长不仅要善于发现和敏感地抓住护士的每个小进步和工作中的每个闪光点,及时有意识地树立好榜样,使新建科室护士看到自己的优点,增强护士的自我效能感。如该科仅有的 1 名中专学历的护士,因为学历较低有些自卑感,护士长通过自身学历和职称的提升经历进行鼓励该同志,还将该同志当班时将治疗室收拾得井井有条和及时发现检验科将某患者血糖危急值误报一事在科内晨会上进行表扬,让该同志看到了自身长处,不仅提高自信心,还增强了自我效能感,提高护士工作的积极性。

1.2.5 人文关怀 关怀又被称为关心、关爱,是护理的核心和精髓^[4]。有研究显示,被关怀的程度与关怀他人能力呈正比,即护士在工作过程中感受到的关怀越多,那么对他人的关怀能力也越强^[5]。在工作中,护士长要关心爱护护士,平等对待每位护士,尊重护士,对护士的工作多肯定少批评。当护士工作存在困难时,及时帮助护士解决,在工作中建成平等、和谐的工作关系。宽松、和谐的工作氛围有益于护士的身心健康,提高工作效率和积极性,有利于自我效能的培养,面对护士出现的错误,不宜当面批评,应在私下沟通,寻求问题的解决方式已达

到共识,帮助其改正。在生活中,护士长可通过私下交流、微信沟通等方式关心护士的生活、心理需求,对护士的点滴进步进行肯定和鼓励。每逢节假日和护士生日,护士长均可通过微信发放祝福卡片和节日红包,让护士感到家的关爱和被重视。总之,宽松和谐的工作环境有助于提高护士的自尊心、自信心,有利于培养护士的自我效能感。

1.3 评价指标 根据护理质量检查标准对护理工作进行检查,包括基础护理、健康宣教、护理文件、病室管理、护理不良事件、护士对患者的病情掌握程度、护士技能操作和患者满意度进行评价。

1.4 统计学处理 采用 SPSS13.0 统计学软件进行分析。计量资料以 $\bar{x} \pm s$ 表示,采用 t 检验;计数资料以率表示,采用 χ^2 检验。以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 实施前后护理工作质量比较 经过半年的培训和实施,护理质量得到明显提升,不良事件发生有效减少($P < 0.05$)。见表 1。

表 1 实施前后护理工作质量比较($\bar{x} \pm s$,分)

项目	实施前	实施后	χ^2/t	P
基础护理	85.29±8.14	92.16±6.90	-11.151	<0.05
健康宣教	76.58±4.56	93.25±5.70	-39.555	<0.05
护理文件	86.21±8.27	92.16±7.30	-9.343	<0.05
病室管理	88.38±8.21	93.16±5.80	-8.236	<0.05
护理不良事件(件)	12	1	9.514	<0.05

2.2 实施前后护士对患者病情掌握程度和护理技能操作比较 护士的病情掌握情况和护理技能操作能力评分较实施前明显提升($P < 0.05$)。见表 2。

表 2 实施前后护士对患者病情掌握程度和护理技能操作比较($\bar{x} \pm s$,分)

项目	实施前	实施后	t	P
病情掌握情况	84.67±6.10	92.25±5.80	-15.597 7	<0.05
护士技能操作	85.64±7.20	96.53±6.30	-19.715 5	<0.05

2.3 实施前后患者满意度比较 患者满意度明显较实施前提升。见表 2。

表 3 实施前后患者满意度比较[$n(\%)$]

时间	n	满意	一般	不满意	χ^2	P
实施前	300	206(68.67)	76(25.33)	18(6.00)	84.699	<0.05
实施后	300	291(97.00)	7(2.33)	2(0.67)		

3 讨论

托管县级医院后,因新建科室护理人员的业务技术掌握不够,不能满足三级甲等医院医生的工作要求,所以护士业务水平和技术操作水平的能力培养刻不容缓。医院的医疗质量和服务水平备受患者的关注,护理质量的优劣在医疗质量中起到至关重要的作用。通过护士核心能力的培训,提高护士临床思维能力、独断能力和解决护理问题的能力,有利于提高护士在临床工作中快速、正确的决策,从而提高护理质量,确保护理安

全^[6]。并且,经过培训有益于提高护士的专业技术,提高护士的核心能力,有利于护士自我效能感的培养。

通过多方面的培养提高护士的自我效能感,稳定托管医院新建科室的护士队伍。有研究证明自我效能感与护理服务质量呈显著相关性^[7]。本院托管县级医院后,将本部三甲医院的管理经验和优势输入到托管的县级医院,加强护士个人核心能力的培养和训练,快速提高护士的业务水平,提升了护士的自我效能感,提高护理质量,保证护理安全。提高护士的自我效能感,护士长的工作态度和作用起到模范带头作用,对护士工作积极性、护理质量的提高有着重要影响。护士长加强自我管理,拟定科学有效的管理目标和发挥护士长的榜样作用,让护士找到努力的方向,有利于提升护士自我效能感,从而提高工作满意度,确保护理质量的提高^[8]。有研究显示,40 岁以上和副主任护师及以上的护理人员自我效能感较高^[9],这可能与其工作经验丰富有关,当面临问题时,能够果断采取积极态度处理事件。

自我效能感受直接经验、角色榜样、口头说明、精神鼓励 4 个因素影响^[10]。通过树立榜样,提高护士的自我效能感,从而使护士在面对问题和处理问题时,能采取积极态度。

总之,多方式培训护士自我能力,有利于培养护士的自我效能感。自我效能感高的新建科室,有利于发挥护士的主观能动性和创造性,有利于建立良好的团队协作能力,护士之间能较好地形成互帮互助的关系,提高护士工作积极性,提高护士自我满意度,有利于护理队伍的建设发展。

参考文献

- [1] 朱跃州,朱永生,鲁翔.基于医院发展战略管理模式下的托管与思考[J].中国医院管理,2012,32(9):10-11.
- [2] BANDURA A. Self-efficacy: The exercise of control[M]. New York: W. H. Freeman, 1997: 1-50.
- [3] 曾钊新.道德心理学[M].长沙:中南工业大学出版社,1987:146.
- [4] 刘芝兰,王桂兰,任小英,等.住院病人对护理行为关怀性评价的调查研究[J].中华护理杂志,2002,37(4):245-248.
- [5] LONGO J. Acts of caring: Nurses caring for nurses[J]. Holist Nurs Pract, 2011, 25(1): 8-16.
- [6] 徐少波,叶志弘.护士核心能力概念和构成要素的研究进展[J].中华护理杂志,2010,45(8):764-766.
- [7] 贺莉,李培武,李瑞兰.急诊科护士自我效能感与护理服务质量的相关性分析[J].护理学杂志,2015,30(8):61-64.
- [8] 李洪娥,王佃卫.护士长自我管理对护士自我效能感的影响[J].国际护理学杂志,2013,32(8):1832-1833.
- [9] 胡梦梦,皮红英.护士自我效能感与工作满意度的相关性研究[J].护理研究,2014,14(3):790-792.
- [10] 杨金花,刘彦慧.天津市三级甲等医院护士工作满意度多元化影响因素研究[J].护理研究,2012,26(2B):397-400.