

基层医院护士长行为评价调查分析

赵维仕(重庆市职业病防治院护理部 400060)

【摘要】 目的 调查护理人员对护士长的行为评价,帮助护士长正确认识自己,为医院护士长的培养提供依据。**方法** 采用护士长行为评价调查表对本院 202 名护理人员进行问卷调查。**结果** 护理人员对护士长综合行为评价优秀的平均人数为(147.67±32.13)名,其中评价最高的是护士长的敬业精神,优秀人数占调查人数的86.1%;评价最差的是护士长申报科研课题及撰写论文的能力,占调查人数的8.9%。**结论** 基层医院护理人员对护士长行为总体评价满意,但护士长存在创新意识、科研及科学管理等能力的不足,需进一步培养提高。

【关键词】 护士长; 行为评价; 护理管理

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2013.08.022 文献标志码:A 文章编号:1672-9455(2013)08-0959-02

Evaluation on head nurses' behaviour in basic hospitals ZHAO Wei-shi(Nursing Department, Occupational Disease Prevention Hospital of Chongqing, Chongqing 400060, China)

【Abstract】 Objective To help head nurses correctly know themselves, and provide empirical data for the head nurse cultivation of hospitals. **Methods** 202 nurses were investigated with questionnaire in our hospital. **Results** Average (147.67±32.13) cases considered head nurses' behavior was excellent in the aspects of moral virtues, working ability, degree of diligence and performance. Among them, the sub-aspect of professional dedication score was the highest, and the number of excellent head nurses concerning professional dedication accounted for 86.1% of the total. While the sub-aspect of ability to do scientific research score was the lowest, and the number accounted for 8.9% of the total. **Conclusion** Evaluation on head nurses' behavior from nursing staff in basic hospitals is generally satisfying. However, behaviors concerning innovation, scientific research and scientific supervision are not good. Thus, it is suggested to do more efforts to improve these weak aspects later on.

【Key words】 head nurse; behavior evaluation; nursing supervision

护士长是医院护理系统中的基层管理者,担负着病房管理、专科护理业务指导、沟通信息及协调科室内外关系的任务,在医院护理管理中起着举足轻重的作用^[1]。护士长的管理行为直接影响着护理质量。通过护理人员对护士长行为进行评价,可了解基层医院护理人员对护士长的期望,掌握护士长的实际管理能力,帮助护士长正确认识自己,为护士长的培养提供参考依据,提升基层医院护士长的管理水平。

1 资料与方法

1.1 一般资料 将本院 2011 年 10~11 月在册的 202 名注册护士作为调查对象,对本院 18 名护士长进行行为评价。护士长平均年龄(41.44±6.97)岁,平均工作年限(20.11±6.36)年。

1.2 评价工具及方法 通过查阅文献及结合本院实际自制《护士长行为评价调查表》,采用匿名问卷调查法,利用临床科室集中业务学习时间向护理人员发放问卷调查表,由护理人员对本科室护士长德、能、勤、绩 4 方面 27 个行为条目进行评价,每个条目采用 4 级评分法,其中 4 分为优秀、3 分为良好、2 分为一般、1 分为差。要求护理人员本着实事求是、客观公正的态度,按照行为评价表的项目内容选择分值作答,答完后由作者当场收回。

1.3 统计学处理 护士长综合行为的 4 级评价以 $\bar{x} \pm s$ 表示,单个行为条目的 4 级评价以评价人数的百分率表示。

2 结 果

2.1 问卷发放 本次调查发放问卷 202 份,回收有效问卷 202 份,有效问卷回收率 100%。

2.2 护理人员对护士长综合行为评价 评价优秀的平均人数高于评价差的平均人数,优秀(147.67±32.13)名,良好

(34.67±9.60)名,一般(12.19±4.80)名,差(7.15±4.57)名。

2.2 单个护士长行为条目评价 列出评价为优秀和差的前 3 个条目。见表 1 和表 2。

表 1 护理人员对护士长行为评价优秀的前 3 个条目

项目	调查总人数	优秀(名)	百分率(%)
坚守岗位,按时上下班	202	174	86.1
能抓重危患者的护理	202	168	83.2
工作责任心强,以身作则	202	167	82.7

表 2 护理人员对护士长行为评价差的前 3 个条目

项目	调查总人数	差(名)	百分率(%)
积极申报课题及撰写论文	202	18	8.9
组织开展新业务、新技术的能力	202	14	6.9
能为科室同志搭建施展才能的平台	202	13	6.4

3 讨 论

护士长是医院护理管理工作中最基层的领导者,是护理质量控制的核心人员,其行为直接影响临床护理服务水平和质量。本次 202 名调查对象对护士长综合行为评价优秀的平均人数为(147.67±32.13)名,表明本院护理人员对护士长综合行为评价满意。单个行为条目评价结果显示,本院护士长基本素质良好,爱岗敬业,工作责任心强、重点突出,起到了榜样带头作用。评价最差的是护士长的科研、创新及人性化管理的能力,其评价结果与本院实际情况相符。因此,基层医院的护士长,除具备良好的职业素质,高度的敬业精神外,更要加强知

识、才能、科学管理等综合能力的培养,不断将新的管理思路、管理变革运用于实践,对科室护理团队的管理起到推动作用,促进护理服务质量提高^[2]。

3.1 培养创新意识 创新是一个护士长不断适应社会发展要求的体现。随着一些新的管理理论和方法在护理管理中的运用,现代护理管理锁定在高知识、高智能、高技术、信息化、以人为本、管理创新的目标上^[3]。调查显示本院护士长创新意识不强,其原因主要为基层医院病种相对单一,以慢性疾病居多,开展医疗新业务、新技术相对较少,护理工作任务繁重,护士长年龄偏大[平均(41.44±6.97)岁],工作年限偏长[(20.11±6.36)年],第一学历多为中专,知识层次偏低等。作为基层医院的护士长,应不满足于现状,要了解本专业的最新进展,学习和掌握应用于临床的一系列新的检查、诊断、治疗和护理方法,熟悉新的医疗、护理设备的应用,掌握计算机网络知识与技能,并运用它们从不同的视角去看待、分析与解决问题,积极开展护理学研究。

3.2 强化科学管理 长期的探索和实践证明,管理不仅仅是面向管理者,更重要的是面向整个集体,绝大多数被管理者懂得“什么是管理”比少数管理者懂得“什么是管理”更重要^[3]。作为基层医院的护士长,不仅仅是上传下达,而是要让“被管理者”理解护理管理的内涵,深刻体会自己应该履行的职责,使管理达到事半功倍的效果。一要制定科学合理的工作流程和质量标准,使管理有章可循,有据可依,同时强化监督职能,使之成为每一个护士的自觉行为;二要积极探索运用护士能级管理模式,实现人力资源的科学管理^[4];三要遵循护理服务市场化的规律,将单纯的护理走向教育、支持、咨询等多功能的卫生服务,以患者的需求为导向,向患者提供“需求式”的全面、全程的护理服务,创建医院护理服务品牌。同时,坚持社会效益和经济效益统一的原则,善于处理各种收费问题,增强成本核算意识,实行弹性排班,通过合理调配人力资源,既满足优质护理服务需要,也要降低人力成本,减少物品消耗,开源节流,达到工作效率、效果、效益的统一^[5]。

3.3 注重人性化管理 人性化管理就是在科学的人生观基础上以人为中心的管理^[6]。本次调查中护理人员认为,护士长树立人性化管理的理念,为护理人员搭建施展才能的平台,能对护理工作起到积极的推动作用。实施以人为中心的管理,就是

在制定各项工作计划时充分考虑人类本性,尊重人、理解人、关心人、爱护人,满足人的基本需求和基本愿望,一切管理活动都要以人为核心,以激发和调动人的积极性、主动性、创造性为目的来进行。要树立管理者是服务者的思想,定期找护士谈心,倾听他们的意见,采纳他们合理化的建议,想尽办法预防护理人员的职业危害,让自己成为护士可信赖的朋友。同时还要协调好与领导、科主任、医生、相关科室及与护士、患者之间的关系,建立一种相互信任,相互尊重的合作关系。只有处理好了各方面的关系,获得了护士的信任和支持,得到了患者的理解,才能保证各项工作顺利开展。

3.4 提升人格魅力 人格魅力是指管理者权力以外的品德、才学、业绩、资历和情感等非权力因素的影响力,也就是个人威信^[7]。护士长自身的行为是护士的典范,在实践中要善于运用创造力和影响力来影响护理人员的行为,以自身良好的形象和模范行为对护士产生吸引力、感染力、号召力,使他们积极主动地支持、配合护士长的工作,共同完成护理目标,为患者提供优质护理服务,促进护理事业健康向前发展。

参考文献

- [1] 刘晓辉,单岩.临床护理领导者管理能力岗位培训现状与思考[J].中国护理管理,2012,12(8):46-49.
- [2] 饶艳,冯志仙,邵荣雅,等.护士长绩效考核指标体系构建的研究[J].中华护理杂志,2011,46(6):533-536.
- [3] 林安林.管理无盲点 工作有创新—试论护士长的现代管理艺术[J].当代医学,2008,14(10):13.
- [4] 邱建丽,李庆印.能级管理在心脏移植病房的应用与效果[J].护理管理杂志,2012,12(4):296-297.
- [5] 李雪琴.谈护士长应具备的素质和管理能力[J].全科护理,2009,7(13):1203.
- [6] 王美凤.人性化管理对降低护士压力及工作满意度的效果评价[J].中国实用护理杂志,2012,28(9A):61-62.
- [7] 黄颖健.护士长人格魅力与科室团队凝聚力[J].全科护理,2010,8(6):535-536.

(收稿日期:2012-10-16 修回日期:2012-12-20)

(上接第 958 页)

果^[8-9]。所以医疗机构间进行检验结果互认前,应对互认的检验项目进行比对和偏倚评估,当某些预期偏差不能接受时,用新鲜混合血清赋值后再用新的校准值校准自建检测系统,以确保各检测系统检验结果的一致性。

参考文献

- [1] 李懿.血清酶校准品在不同检测系统中的应用[J].广西医科大学学报,2007,24(4):561-564.
- [2] 林高贵,蔡文品,曾云祥,等.不同检测系统间血清酶的偏倚评估及校正[J].实用医学杂志,2009,25(7):1151-1153.
- [3] 翟媛,林景涛,李华,等.Cobas500与Olympus640可比性研究[J].检验医学与临床,2010,7(7):1141-1143.
- [4] 张秀明,庄俊华,徐宁,等.不同检测系统血清酶测定结果的偏倚评估与可比性研究[J].中华检验医学杂志,2006,

29(4):346-349.

- [5] 李再忠,杨胜利,田海华,等.不同检测系统 20 项生化检验结果的比对分析和偏倚评估[J].现代实用医学,2012,24(8):874-875.
- [6] 肖华勇,聂滨.不同生化分析仪测定结果比对分析及偏倚评估[J].国际检验医学杂志,2012,33(8):972-973.
- [7] 王淑娟,张敏,宋予娟,等.不同检测系统间结果的可比性与临床可接受性研究[J].国际检验医学杂志,2011,32(16):1879-1880.
- [8] 王珏,张勤寂.室内两种检测系统测定血清酶的可比性研究[J].检验医学与临床,2009,6(2):88-89.
- [9] 张勤寂,刘堂斌,陈丽峰,等.室内不同生化检验系统测定结果比对及偏倚评估[J].实验与检验医学,2008,26(2):151-152.

(收稿日期:2012-10-09 修回日期:2012-12-28)