

• 临床探讨 • DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2019.13.040

# 组织支持与社会支持对骨科护士护理质量及职业认同感的影响

冯征云<sup>1</sup>, 庞友璇<sup>1△</sup>, 冉玉平<sup>2</sup>

重庆市黔江中心医院:1. 护理部;2. 呼吸感染科, 重庆 409000

**摘要:**目的 分析组织支持与社会支持对骨科护士护理质量及职业认同感的影响。方法 2018 年 1—6 月选取该院 32 名骨科护士作为研究对象,采用横断面问卷调查法,分别以组织支持感知量表、社会支持评定量表(SSRS)评估其组织支持与社会支持水平,以骨科护理质量考核评分标准、护士职业认同评定量表评定其护理质量及职业认同感,并进行统计学分析。结果 本问卷有效回收率为 100%。32 名骨科护士组织支持感知量表、SSRS 总分为(89.33±13.46)分、(22.31±4.71)分,均处于中度水平;骨科护理质量考核总评分、护士职业认同评定量表总评分为(71.30±10.83)分、(115.96±14.80)分,不同学历、不同职称护士骨科护理质量考核总评分、护士职业认同评定量表总评分比较差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。Pearson 相关性分析显示,组织支持感知量表、SSRS 各维度得分与骨科护理质量考核总评分、护士职业认同评定量表总分均呈正相关( $P < 0.05$ )。分层逐步回归分析显示,职称、组织支持、社会支持各个维度均可影响骨科护士护理质量及职业认同感( $P < 0.05$ )。结论 组织支持、社会支持可影响骨科护士护理质量及职业认同感,护理管理者应在减轻护士工作压力的基础上注重提高骨科护士的组织支持和社会支持水平。

**关键词:**组织支持; 社会支持; 骨科护士; 职业认同感

**中图分类号:**R473.6;R471

**文献标志码:**A

**文章编号:**1672-9455(2019)13-1917-04

在医疗工作中,护士作为一个特殊的群体,自我价值感和成就感较其他职业偏低,护士职业认同感是护士对职业目标、社会价值的自我肯定,亦是其职业发展的内在激励因素,是现代护士人才职业素质、工作能力的重要构成部分,与临床护理质量息息相关<sup>[1]</sup>。近年来调查研究显示,护理人员的工作压力不断增加,离职倾向越来越明显,这种现象除了与工作负荷有关外,更多是受组织支持、社会认同感和支持感的影响<sup>[2]</sup>。组织支持,即组织如何评价护理人员的贡献并关心其利益与看法;社会支持,即一种可利用的外部资源,良好的社会支持对帮助护理人员积极面对生活、减轻工作压力有明显裨益。骨科疾病有其特殊性,如患者病程长,大多需实施外科手术治疗,卧床时间长,康复训练难度大等,在此过程中,护士需面对患者的手术、心理、康复等问题<sup>[3]</sup>。本研究旨在了解组织支持与社会支持对骨科护士护理质量及职业认同感的影响,现报道如下。

## 1 资料与方法

**1.1 一般资料** 采用便利整群抽样法,于 2018 年 1—6 月选取本院自愿参加本研究的 32 名骨科护士作为研究对象,其中男 4 名,女 28 名;年龄 20~42 岁,平均(30.85±7.52)岁;学历包括本科及以上 10 名,专科 12 名,中专 10 名;职称包括主管护师 5 名,护师 8 名,护士 19 名。

**1.2 研究方法及工具** 以横断面问卷调查法,充分向参加本研究的骨科护士说明调查的目的和意义,并解释匿名调查、信息保密的工作情况,获得骨科护士

的充分支持与合作,发放填表注意事项及相关问卷,并安排专人筛选及时补全漏填的项目。

**1.2.1 组织支持** 采用凌文铨等<sup>[4]</sup>编制的组织支持感知量表对 32 名骨科护士进行评估,该量表共有 24 个条目,认可程度从“非常不同意”到“非常同意”依次为 1~6 分,分为工作支持、员工价值认同、关注员工利益 3 个维度,量表总分为 24~144 分,得分 < 70 分为低水平,70~100 分为中等水平,>100 分为高水平,得分越高,表明获取的组织支持感越高。该量表的信度、效度已通过临床验证,Cronbach's  $\alpha = 0.950$ 。

**1.2.2 社会支持** 采用社会支持评定量表(SSRS)<sup>[5]</sup>对 32 名骨科护士进行评估,该量表共有 10 个条目,每个条目按照 4 级评分法,从“不支持”到“全力支持”分别计 1~4 分,评估内容分为客观支持、主观支持和对支持的利用度 3 个维度,量表总分为 1~40 分,<18 分为低水平,18~28 分为中等水平,>28~40 分为高水平,得分越高,表明获得的社会支持感越高。此量表的信度、效度经过验证,符合测量要求,Cronbach's  $\alpha = 0.896$ 。

**1.2.3 护理质量** 参照原卫生部《优质护理服务示范工程实施标准》,拟定骨科护理质量考核评分标准评定 32 名骨科护士的护理质量,包括护理管理、骨科病区管理、骨科健康教育、基础护理、分级护理、护理安全等,总分 0~100 分,分值越高护理质量越好。经国内学者检验证实内部一致性较好<sup>[6]</sup>,Cronbach's  $\alpha = 0.916$ 。

**1.2.4 职业认同感** 采用护士职业认同评定量表<sup>[7]</sup>

△ 通信作者,E-mail:1328423166@qq.com。

评定 32 名骨科护士的职业认同感,共 30 个条目,采用 1~5 分 5 级评分法,内容包括职业认知评价、职业社会支持、职业社交技巧、职业挫折、职业自我反思 5 个维度,总分 30~150 分,分值越高,职业认同感越高。该量表内部一致性较好,Cronbach's  $\alpha=0.924$ 。

**1.3 统计学处理** 采用 SPSS19.0 统计软件进行数据分析处理,正态分布的计量资料以  $\bar{x} \pm s$  表示,采用 *t* 检验;组织支持与护理质量、职业认同感相关评分的关系,社会支持与护理质量、职业认同感相关评分的关系采用 Person 相关性分析;以组织支持、社会支持各个维度作为因变量,以骨科护理质量考核总评分、护士职业认同评定量表总评分作为自变量建立回归模型,进行分层逐步回归分析。以  $P < 0.05$  为差异有统计学意义。

## 2 结 果

**2.1 护理质量、职业认同感得分情况比较** 见表 1。32 名骨科护士骨科护理质量考核总评分为(71.30±10.83)分,其中护理管理(11.39±2.27)分,骨科病区管理(14.31±3.57)分,骨科健康教育(11.43±2.11)分,基础护理(12.34±2.43)分,分级护理(9.27±2.28)分,护理安全(12.36±1.71)分;护士职业认同评定量表总评分为(115.96±14.80)分,其中职业认知评价(32.93±7.01)分,职业社会支持(24.12±5.79)分,职业社交技巧(22.24±5.17)分,职业挫折(20.46±4.87)分,职业自我反思(19.87±3.72)分。不同性别、不同年龄护士骨科护理质量考核总评分、护士职业认同评定量表总评分比较差异无统计学意义( $P > 0.05$ );不同学历、不同职称护士骨科护理质量考核总评分、护士职业认同评定量表总评分比较差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。

表 1 护理质量、职业认同感得分情况比较( $\bar{x} \pm s$ ,分)

项目	n	骨科护理质量考核总评分	护士职业认同评定量表总分
性别			
男	4	70.41±10.72	114.62±15.14
女	28	72.12±13.13	116.11±18.49
年龄(岁)			
<30	18	71.97±11.34	115.30±15.97
≥30	14	72.02±12.17	116.69±16.47
学历			
本科及以上	10	74.10±11.97	119.09±17.89
专科	12	70.03±10.34	115.32±16.41
中专	10	67.49±9.82	111.56±12.27
职称			
主管护师	5	75.47±12.91	120.27±18.20
护师	8	71.66±10.31	115.71±16.22
护士	19	68.23±7.12	106.31±14.02

**2.2 组织支持、社会支持得分情况比较** 本研究共发放问卷 32 份,回收 32 份,有效回收率为 100%。组织支持感知量表各维度中,以关注员工利益得分最高,为(37.35±7.03)分,其次为员工价值认同

(30.60±5.88)分,最低是工作支持(24.34±5.72)分,总分为(89.33±13.46)分;SSRS 总分为(22.31±4.71)分,最高是客观支持(9.49±2.30)分,其次是对支持的利用度(6.26±1.37)分,最低是主观支持(5.71±1.61)分,均处于中等水平。

**2.3 相关性分析** 见表 2。Pearson 相关性分析显示,组织支持感知量表中工作支持、员工价值认同、关注员工利益得分与骨科护理质量考核总评分均呈明显正相关( $P < 0.01$ ),与护士职业认同评定量表总分均呈正相关( $P < 0.05$ );SSRS 中客观支持、主观支持、对支持的利用度得分与护士职业认同评定量表总分均呈明显正相关( $P < 0.01$ ),与骨科护理质量考核总评分均呈正相关( $P < 0.05$ )。

表 2 组织支持、社会支持各维度得分与护理质量、护士职业认同感得分的相关性(*r*)

骨科护士支持情况	骨科护理质量考核总评分	护士职业认同评定量表总分
组织支持感知量表		
工作支持	0.52	0.32
员工价值认同	0.41	0.35
关注员工利益	0.46	0.37
SSRS		
客观支持	0.30	0.45
主观支持	0.32	0.48
对支持的利用度	0.37	0.44

**2.4 组织支持、社会支持对护理质量、职业认同感的分层逐步回归分析** 见表 3。分别以 32 名骨科护士的骨科护理质量考核总评分、护士职业认同评定量表总评分作为因变量,以学历、职称作为第 1 层自变量,对骨科护理质量、护士职业认同感有不同程度的影响,以组织支持、社会支持各个维度作为第 2 层自变量建立回归模型,进行分层逐步回归分析。结果显示,职称、组织支持、社会支持各个维度均可影响骨科护士护理质量及职业认同感( $P < 0.05$ )。

表 3 组织支持、社会支持对骨科护理质量及职业认同感的分层逐步回归分析

自变量	骨科护理质量			护士职业认同感		
	$\beta$	<i>P</i>	$r^2$	$\beta$	<i>P</i>	$r^2$
常量	—	0.000	0.942	—	0.000	0.944
学历	0.008	0.617	—	0.027	0.072	—
职称	0.032	0.022	—	0.099	0.036	—
组织支持感知量表						
工作支持	0.326	0.000	—	0.476	0.000	—
员工价值认同	0.414	0.000	—	0.451	0.000	—
关注员工利益	0.245	0.001	—	0.319	0.000	—
SSRS						
客观支持	0.336	0.000	—	0.357	0.000	—
主观支持	0.421	0.000	—	0.325	0.000	—
对支持的利用度	0.460	0.000	—	0.419	0.000	—

注:—表示无数据

### 3 讨 论

随着我国医疗体制的不断改革,医疗行业日益趋于市场化,广大患者对于医疗护理服务质量要求也不断提高,夯实基础护理、提高护理人员的职业素质及护理质量已成为护理工作者、社会共同关注的焦点。既往研究显示,护士护理质量、职业认同感受多种因素的影响,如学历、职称、医院聘用方式、科室、心理状态、压力状况等<sup>[8]</sup>。近年来,组织支持与社会支持对医护人员的个人素质、工作质量及职业认同感的影响逐渐引起临床学者的关注。有学者指出,当员工感受到组织愿意对其工作付出给予相应回报与嘉奖时,多数员工更愿意为组织利益付出更多的努力,对临床工作而言,组织支持与医护人员工作积极性、积极/消极情感明显相关<sup>[9]</sup>。另有学者认为,社会支持则可能直接与护士工作绩效、职业情感及离职倾向相关<sup>[10]</sup>。因此,明确现阶段医院护士组织支持、社会支持情况,对于进一步强化护理管理、改善护士护理质量与职业认同感、稳定护理队伍及降低离职离岗率有重要作用。

本研究以 32 名骨科护士作为研究对象,采用横断面问卷调查法,分别以组织支持感知量表、SSRS 评估其组织支持与社会支持,结果显示,32 名骨科护士组织支持感知量表总分为(89.33±13.46)分,SSRS 总分为(22.31±4.71)分,均处于中等水平,与高娜等<sup>[11]</sup>对北京某三甲医院护士组织支持、社会支持的调查结果类似,表明护士的组织支持、社会支持水平仍有待提高。值得关注的是,在本研究组织支持感知量表各维度中,骨科护士以关注员工利益得分最高,其次为员工价值认同、工作支持,提示骨科护士自觉性最明显的方面来源于组织对自身利益的关心和支持,其次为组织是否重视其产生的价值或贡献,而组织给予工作上的支持与帮助排在最后。作为个体员工可利用的外界资源,社会支持通常对个体员工遭遇到的生活、工作压力事件可起到缓冲效果,其中主观支持为个体体验到的情感上的支持,如受到社会尊重、支持理解的情感体验,多认为来自亲朋好友、同事等的支持<sup>[12]</sup>;客观支持,即获得的真实支持性帮助行为,为实际可见的支持,体现在个体员工对寻求支持的主观能动性,对于护士而言,可反映护士倾诉、求助、参与活动等的能力。景兴科等<sup>[13]</sup>的报道明确指出,对护士而言,良好的社会支持不但对于减轻生活、工作压力,缓解心理健康问题有突出作用,而且对于减轻职业倦怠,稳定护士职业心态,增加职业认同感有明显作用。项紫霓等<sup>[14]</sup>研究认为,组织支持、社会支持度低的护士离职倾向性更强,心理健康问题更突出。

因此,本文作者认为,进一步分析组织支持、社会支持与护士护理质量及职业认同感十分有必要。首先以骨科护理质量考核评分标准、护士职业认同评定

量表评定其护理质量及职业认同感,结果显示,骨科护理质量考核总评分、护士职业认同评定量表总评分分别为(71.30±10.83)分、(115.96±14.80)分;其次发现不同性别、不同年龄的护士骨科护理质量考核总评分、护士职业认同评定量表总评分比较差异无统计学意义( $P>0.05$ ),但不同学历、不同职称的护士骨科护理质量考核总评分、护士职业认同评定量表总评分比较差异有统计学意义( $P<0.05$ )。提示学历、职称与骨科护士护理质量与职业认同感有关,可能原因是不同学历、不同职称的骨科护士其护理理论知识储备、护理技能及经验存在差别。

本研究 Pearson 相关性分析结果显示,组织支持感知量表、SSRS 各维度得分与骨科护理质量考核总评分、护士职业认同评定量表总评分均呈正相关( $P<0.05$ );分层逐步回归分析结果证实,职称、组织支持、社会支持各个维度均可影响骨科护士护理质量及职业认同感。蒋莎莎等<sup>[15]</sup>的 Pearson 相关分析显示,组织支持各维度得分与护士职业认知评价、职业社交技巧、职业挫折应对、职业社会支持及职业认同总分均呈明显正相关;刘西华等<sup>[16]</sup>的报道结果显示,社会支持、自我效能与个体的积极应对水平均有相关性( $r=0.325, 0.394$ ),均从不同角度支撑了本研究的观点。

因此,本文作者认为,组织支持、社会支持可影响骨科护士护理质量及职业认同感,建议护理管理者应根据骨科护士的实际情况,在减轻工作压力的基础上注重提高骨科护士的组织支持、社会支持水平,以便更好地适应现阶段我国医疗体系的改革与发展。

### 参考文献

- [1] 王惠雪,李惠萍,窦婉君,等.专科护士职业认同与职业韧性关系中介研究[J].中国医院管理,2017,37(7):72-75.
- [2] 张睿,严曼一,谭燕,等.河北省衡水市某三甲医院护理人员工作环境与离职意向的相关性调查[J].医学与社会,2017,30(5):60-62.
- [3] 黄桂玲,杜丽,顾希茜,等.骨科护理人员共情能力现状与相关因素分析[J].骨科,2016,7(2):125-129.
- [4] 凌文铨,杨海军,方俐洛.企业员工的组织支持感[J].心理学报,2006,38(2):281-287.
- [5] 刘继文,李富业,连玉龙.社会支持评定量表的信度效度研究[J].新疆医科大学学报,2008,31(1):1-3.
- [6] 汤海燕.责任小组包干制对消化肾内科护士职业认同感及护理质量的影响[J].全科护理,2017,15(34):4319-4321.
- [7] 王一晓,史铁英,刘启贵,等.护理本科生职业认同感调查及影响因素分析[J].中国实用护理杂志,2015,31(30):2322-2326.
- [8] 吴欣娟,刘莹,曹晶.提升护士职业认同感的思考与实践[J].护理管理杂志,2016,16(5):314-316.
- [9] 宋艳蕾,李静,陈颖丽,等.护士职业认同感对工作绩效的

影响研究[J]. 护理管理杂志, 2017, 17(4): 229-231.

[10] 吴灵飞, 周海桃, 石小姑. 温州市某医院护士职业情感与社会支持的相关性分析[J]. 医学与社会, 2014, 27(12): 78-80.

[11] 高娜, 涂国红. 组织支持与社会支持对护士工作满意度的影响[J]. 中南医学科学杂志, 2017, 45(5): 537-540.

[12] 夏添, 赵永兰, 万娅娇. 护士职业认同相关研究现状及影响因素分析[J]. 中国卫生标准管理, 2016, 7(14): 10-11.

[13] 景兴科, 王毓敏, 曾莉. 社会支持对实习男护生职业倦怠及心理健康状况的影响研究[J]. 护理管理杂志, 2017, 17(9): 631-633.

[14] 项紫霓, 解金娜, 衡中玉, 等. 社会支持、应对方式对医务人员职业倦怠及心理健康影响分析[J]. 中国职业医学, 2017, 44(5): 615-618.

[15] 蒋莎莎, 阮灵肖, 金佳佳, 等. 关于护士组织承诺与其职业认同感的现状及相关性分析[J]. 中国医学伦理学, 2015, 28(3): 419-422.

[16] 刘西华, 刘旭, 许冬梅, 等. 临床护士应对方式与职业认同、自我效能、社会支持的相关性分析[J]. 中华现代护理杂志, 2015, 21(16): 1905-1908.

(收稿日期: 2018-12-19 修回日期: 2019-03-18)

• 临床探讨 • DOI: 10.3969/j.issn.1672-9455.2019.13.041

## 实验室信息管理系统在基层医院外送标本登记保存记录中的应用

陈达富, 李磊邦, 郭敏, 谢悦坚

广东省台山市人民医院检验科, 广东台山 529200

**摘要:**目的 探讨实验室信息管理系统(LIS系统)在基层医院外送标本运送流程中的应用。方法 选取2017年和2018年该院检验科的外送样本作为研究资料, 2017年由该科室建立的Excel登记表记录, 2018年由增加外送功能的LIS系统进行记录。外送单位有广州达安公司、广州金域公司、江门市中心医院、江门市妇幼保健院。比较应用LIS系统前(2017年)、后(2018年)检验外送标本丢失率、委托登记率及结果回来登记率; 比较手工登记及LIS系统登记的效果。结果 2017年外送广州达安公司、广州金域公司、江门市中心医院、江门市妇幼保健院的标本数量分别有8 395、924、2 439、2 883份; 2018年分别有8 522、932、2 526、2 913份。2017年标本丢失率、委托登记率、结果回来登记率分别为0.055%、91.980%、87.610%; 2018年分别为0.047%、99.960%、99.970%。2018年委托登记率、结果回来登记率明显高于2017年, 差异均有统计学意义( $P < 0.05$ )。结论 LIS系统能在医院外送标本效果上起到高效的管理作用, LIS系统比手工登记能实现更多功能。

**关键词:** 实验室信息管理系统; 外送标本; 基层医院

中图法分类号: R-331

文献标志码: A

文章编号: 1672-9455(2019)13-1920-03

检验科能为临床提供客观数据并指导临床工作, 随着检验医学技术的发展, 医学检验在临床工作中越来越重要<sup>[1]</sup>。但是在基层医院, 特别是二甲以下的医院, 人力及设备相对比较落后, 而且有部分项目由于标本量少、质控成本高、检测周期长及试剂有效期短等原因不能按常规开展。为了解决上述问题, 许多基层医院将部分检验业务“外包”, 即将特定区域的检验样本集中到大型医院检验科, 或是交由专门的第三方医学检测机构处理<sup>[2-3]</sup>。在外送过程中, 容易有标本丢失或标本不合格等问题, 导致外送标本检测报告无法回来或延迟发出等问题, 这就要求大家对外送标本进行记录保存, 达到有据可查的目的。检验科人员需要对外送标本采集后及时进行登记、处理和保存。患者信息登记在独立实验室专用登记本上, 内容包括登记条形码、患者信息、检验项目、采样时间、标本类型等<sup>[2]</sup>。基于上述情况, 外送标本的登记保存手续繁琐, 而且数据量大, 许多检验科无法在此方面投入大量的人力物力。本研究通过升级本院检验科康软公司的实验室信息管理系统(LIS系统), 增加外送标本的管理功能, 探讨LIS系统在管理外送标本中的应

用, 现报道如下。

### 1 材料与方法

**1.1 标本来源** 选取2017年未采用LIS系统期间外送标本的登记数据, 该年度采用检验科内部设计的Excel表格进行登记; 选取2018年采用LIS系统(广州康软公司设计)处理的外送标本登记数据, 该年度用LIS系统的功能进行登记及统计。

**1.2 方法** 分析2017年、2018年本院外送标本的登记数据, 比较应用LIS系统前(2017年)、后(2018年)外送标本丢失率、委托登记率、结果回来登记率, 标本丢失率 = 丢失标本份数/外送标本总数 × 100%; 委托登记率 = 登记记录份数/外送标本总数 × 100%; 结果回来登记率 = 外送标本结果回来的登记数/外送标本总数 × 100%; 对手工记录与LIS系统记录功能进行比较。

**1.3 统计学处理** 采用SPSS19.0统计软件进行数据分析处理, 计数资料以例数或百分率表示, 采用 $\chi^2$ 检验, 以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

### 2 结果

**2.1** 2017年和2018年本院外送标本登记情况比