

基于循证护理的护工组织双重管理模式应用实践

郜建玲, 赵海鸣

(南京医科大学第二附属医院 护理部, 江苏 南京, 210003)

摘要: **目的** 探讨基于循证护理理论的双重管理模式在护工组织管理中的应用效果。**方法** 选取2012年1月—12月654例住院的需护工陪护患者为对照组,其陪护护工接受单纯陪护公司直接管理。另选取2013年1月—12月690例住院需要护工陪护的患者为观察组。通过循证护理方法构建陪护公司、医院管理双重管理模式管理护工。对比2组患者对护工工作能力和服务态度的满意程度。**结果** 观察组患者对护工生活护理的工作能力和服务态度满意程度较对照组提高($P < 0.01$);观察组较对照组患者投诉次数减少,但差异无统计学意义($P > 0.05$)。**结论** 采用基于循证护理方法构建的护工公司、医院管理双重管理模式,能够有效地解决单纯护工公司管理模式的缺陷,有一定的使用价值。

关键词: 循证护理; 护工; 组织管理; 双重管理

中图分类号: R 197.32 文献标志码: A 文章编号: 2096-0867(2017)11-0169-04

Dual management based on evidence-based nursing care in organizing nursing attending workers

GAO Jianling, ZHAO Haiming

(Department of Nursing, The Second Affiliate Hospital of
Nanjing Medical University, Nanjing, Jiangsu, 210003)

ABSTRACT: **Objective** To explore the application value of dual management based on evidence-based nursing care in organizing hospital care workers. **Methods** Totally 654 inpatients accompanied with attending workers were included as the control group between Jan, 2012 and December, 2012, and nursing attending workers were organized by management corporation. Another 690 patients accompanied with attending workers were enrolled as the observation group between Jan, 2013 and December, 2013, and the nursing attending workers were organized by dual management based on evidence-based nursing. The satisfaction of patients on nursing ability and service attitude of attending workers were evaluated. **Results** Patients in the observation group were more satisfied with the nursing ability and service attitude of attending workers compared with those in the control group ($P < 0.01$). There were less complain about attending workers in the observation group than that of controls, but with no significant difference ($P > 0.05$). **Conclusion** Dual management by corporation and hospital based on evidence-based nursing care can address the shortcomings in single management by cooperation in organizing nursing attending workers

KEY WORDS: evidence-based nursing; attending workers; organization management; dual management

随着我国卫生事业的快速发展,护理人员配置相对不足,无法提供足够数量的专业护士来满足

这种市场要求,因此护工这一介于保姆与家属之间的新型社会角色应运而生^[1],为家属解决了

后顾之忧,对护理工作也起到了积极作用。护工来医院护理患者,大部分通过陪护公司推荐,由于管理比较混乱,没有形成一个稳定的管理体系,如何规范护工管理,是医院护理管理面临的一个难题^[2]。循证护理(EBN)是20世纪90年代受循证医学影响而产生的一门分支学科,是将循证证据的新思想、新理念引入到护理领域,其实质是在客观、明确运用最新证据的基础上,开展护理工作,力求摆脱以经验为基础的传统护理观念,向以最佳证据为基础的现代化护理方向发展^[3-4]。护工组织管理模式好坏,直接影响患者是否得到专业化、个性化、科学有效的特色服务的关键,长期以来如果按传统的护工公司直接管理护工模式,已不适应现代管理需要。医院自2011年1月开始运用循证护理的方法对护工组织管理进行研究,并且取得较满意的效果,现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取2012年1月—12月654例住院的需护工陪护患者为对照组,其陪护护工接受传统单纯传统陪护公司管理护工模式^[5]。另选取2013年1月—12月690例住院需要护工陪护的患者为观察组,通过循证护理方法构建陪护公司、医院管理双重管理模式管理护工。2组患者性别、就诊科室和陪护天数资料见表1。

表1 2组患者性别、就诊科室、陪护时数比较

变量		观察组(n=690)	对照组(n=654)
性别/n	男	392(56.8)	376(57.5)
	女	298(43.2)	278(42.5)
疾病种类/n(%)	神经内科	125(18.1)	129(19.7)
	神经外科	201(29.1)	185(28.3)
	骨科	187(27.1)	178(27.2)
	肿瘤科	80(11.6)	84(12.8)
	呼吸科	79(11.5)	78(11.9)
	其他	18(2.6)	0
陪护天数/d		15~45	13~41

1.2 方法

1.2.1 确定问题

收集相关资料。采用自制问卷调查表对2012年1月—12月654例住院需要陪护患者或家属进行调查,内容包括护工的基本情况(年龄、文化程度等)、护工工作能力(生活护理、康复训练等)及护工服务态度满意率(表扬、投诉等)3个方面。结果显示:90%患者希望护工年龄适当降

低、而文化程度要适当提高等,95%患者希望护工的工作(生活护理)需要在护理人员规范培训下能力要提高、94%患者希望护工服务态度提高,特别需要用普通话对患者进行有效的沟通。针对患者提出的希望,进行循证证据收集,问题包括:①要满足患者的以上的希求,关键要确定护工的组织管理,采用什么样组织管理形式最佳?护工的组织管理形式包括哪些?具体措施有哪些?②新的护工组织管理与传统的组织管理有什么区别?③新的护工的组织管理对患者有什么影响?

1.2.2 证据收集

根据问题全面收集相关证据,检索关键词,主要从教科书、国家医学类型核心期刊《循证护理》、医学护理网、CINAHL数据库、中国科技论文统计源期刊、中华医学会系列期刊等文献分析评价。

1.2.3 文献分析与评价

应用科学评价方法进行评价,为对证据的真实性、可靠性进行论证。

1.2.4 解决方法

采用护工组织管理新模式,即医院、陪护公司的双重管理下的组织管理(以下简称新模式)。

1.2.4.1 医院组织管理实行三级管理:医院—护理部(患者服务中心)—病区。采用层层监督、逐级负责。①医院主要有后勤院长负责,主要职责:全程监督、考核及评价;②护理部(患者服务中心)派一名责任心强、业务水平高、管理能力强的老护士长担任专职督导员,主要负责对全院护工培训(包括新护工岗前培训、在岗前培训及专科培训),制定护工的各项规章制度及考核标准,以及全面质量监控,对存在的问题及时向保洁公司反馈并提出整改意见。③病区护工组织管理实行二级管理,即护士长—护工组长。护士长主要负责护工日常工作的安排,对本专业知识的培训和进行质量检查,特别严禁护工从事护理任何治疗性工作,例如吸痰、鼻饲、输液、拔针、吸氧等。护工组长主要对本病区护工对患者生活护理进行指导及质量自查。

1.2.4.2 陪护公司组织管理实行二级管理:陪护公司—主管管理模式:①陪护公司主要负责护工招聘、人事管理、注册及不定期对陪护工质量抽查;②主管主要对陪护人员上岗的推荐,根据患者病情适当安排护工实行一对一、一对二、或一对三的24h全程照顾,每日巡查病房并建立质量检查

反馈机制,采用现场考核,询问病人发放问卷调查表进行评价。

1.3 效果评价

参考相关文献^[6-7]制定护工服务满意度调查表,内容包括:生活护理工作能力和服务态度满意率、患者投诉、遵守医院规章制度及认真履行岗位职责、5个方面20个小题构成,评分方法采用Likert 4级评分法“非常满意”为4分;“满意”为3分;“不满意”为2分;“极不满意”为1分;邀请护理专家进行论证,并对该标准的信度和效度进行检验,调查表Cronbach α 系数0.832,对所有条目和因素做Spearman 相分分析,每个因素的内部一致性系数均大于多因素与其他因素的相关系数,说明构建效度较高。问卷由笔者发放,患者填写

及时收回保证填写的真实性。

1.4 统计学方法

应用SPSS13.0统计软件建立数据库,计数资料以百分率(%)表示,采用 χ^2 检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2组患者对护工服务态度和生活的护理工作能力和满意度评价结果见表2。观察组患者对护工生活护理的工作能力和服务态度满意程度较对照组提高($P < 0.01$)。此外,因护工原因导致对照组患者投诉14例,高于观察组的6例,但2组差异无统计学意义($P > 0.05$)。

表2 2组患者对护工服务态度满意率的比较[n(%)]

	护工服务态度		护工生活护理工作能力和	
	观察组(n=690)	对照组(n=654)	观察组(n=690)	对照组(n=654)
非常满意	456(66.1%)	178(27.2%)	322(46.7%)	273(41.7%)
满意	178(25.8%)	336(51.3%)	276(40.0%)	195(29.8%)
不满意	41(5.9%)	102(15.6%)	72(10.4%)	130(19.9%)
极不满意	15(2.2%)	38(5.8%)	20(2.9%)	56(8.6%)

3 讨论

相关研究指出,2021年到2050年是国内加速老龄化的阶段,老年人口数量平均每年增加620万人,到2051年,我国老年人口规模将达到峰值4.37亿^[8-9]。老年患者不仅要求患病后获得满意的诊疗、护理,更需要精神上、心理上的舒适安慰,需要选择多方位的服务需求^[10-11]。随着老龄化进程的加快,我国四位老人一对夫妻一个孩子所谓“4+2+1”的人口结构日益增加,这种新兴的服务市场需求必将出现,即医院护工管理机制必将产生,护工的角色必将显得更加重要。

本研究采用的护工组织管理新模式,改变了传统护工组织管理老模式,更注重护工准入制度,护工培训。传统的护工组织管理老模式,陪护公司根据患者的需求安排一定数量的护工并收取一定的管理费,但对护工的来源、素质要求相对不严格,对护工生活护理相关知识了解不多,无法对护工进行技术培训,造成职责不清、不能进行及时有效的管理,护工工作虽然给患者及家属带来方便的同时也引起了患者和家属的投诉与不满^[12]。基于循证护理方法下建立的护工组织管理新模式注重:①建立护工准入制度,设定准入标准,如年龄、文化程度、健康情况、面试合格、有爱心、责任

心、讲卫生、无不良记录等等。②加强护工的培训,上岗前培训内容主要有医院的相关规定、工作制度、工作流程、重点进行生活护理基本知识、基本技能如患者舒适口腔、头发、皮肤护理的方法、病人进餐时的正确体位、整理床单位及铺床法、便器正确使用、翻身叩背法、正确搬运患者、上下轮椅法、热水袋的使用法等^[13-14]。③制订相关工作制度,特别注意患者安全,如防止患者坠床、跌倒、严禁从事护理任何治疗性工作,例如吸痰、鼻饲、输液、拔针、吸氧等^[15],可以确保护工的工作质量,同时又提高了护工的上岗率,业务量也稳步上升。

护工组织管理新模式还能够充分调动了护工的工作积极性,激发服务意识和责任感。传统的组织管理模式下,护工过于重视经济效益,一个护工照顾多个患者,导致护理质量低下。医院对护工工作质量检查监督缺乏,在医院里无专职部门管理,护工工作无衡量标准,无工作流程,导致护工的工作质量检查监督无法进行^[16-17],其服务质量无人过问,导致多种隐患存在。而护工组织管理的新模式下,医院明确管理部门职责,实施规范化管理,护工自查,病区护士长随机查、陪护公司主管每日巡查,医院护理部及公司经理每周抽查等对护工工作进行全程监控。护工公司制详细的

考核标准,根据考核分数奖优罚劣、做到优胜劣汰^[18]。对比较年轻、文化程度高、业务能力强、考核成绩优秀医院可聘请护理员使用,提高护工的工作积极性,激发服务意识和责任感。

本研究结果显示,基于循证护理方法构建的护工组织管理新模式能够提高患者对护工生活护理的工作能力和服务态度满意程度($P < 0.01$),且一定程度上减少了患者住院期间对护工服务投诉情况,减轻了家属的后顾之忧,达到了患者信赖、家属放心、社会满意的效果。同时护工承担了护理中部分非专业、非技术性工作,使患者生活护理更好地落实到实处,缓解了护士的工作压力,又可使护士有时间深入病房,为患者进行基础护理、心理护理、健康教育,提高了整体护理的质量。总之,采用基于循证护理方法构建的护工公司、医院管理双重管理模式对护工管理的发展和前景将起到积极的促进作用,也是医院管理今后发展不可缺少的重要组成部分。

参考文献

- [1] 王涌,阮列敏,史定妹,等.大型综合性医院护工规范化管理的实践与思考[J].中国医院,2011,15(5):70-72.
- [2] 张容,黄惠根.医院护工社会化管理模式的探讨[J].中国护理管理,2010,10(6):58-59.
- [3] 徐爱霞.循证护理在临床护理带教中的应用[J].齐鲁护理杂志,2012,18(24):18-20.
- [4] Robinson B K, Dearmon V. Evidence-based nursing education: Effective use of instructional design and simulated learning environments to enhance knowledge transfer in undergraduate nursing students[J]. J Prof Nurs, 2013, 29(4): 203-209.
- [5] 陈琳,陈婧,刘月平,等.浅谈我国护理人力资源管理的研究及其对策[J].护理研究,2015,29(12):4344-4345.
- [6] 林玉霜.现阶段护工管理模式的探索与实践体会[J].护理与康复,2010,9(6):529-531.
- [7] 刘青青,王玫,肖黎,等.无陪护理管理模式在老年外科病房的应用研究[J].护理研究,2011,25(11):1018-1019.
- [8] 翟振武,陈佳鞠,李龙.2015~2100年中国人口与老龄化变动趋势[J].人口研究,2017,41(4):60-71.
- [9] 钱军程,陈育德,孟群.中国老年人口疾病经济负担变化趋势与应对策略[J].中国卫生政策研究,2012,5(2):12-16.
- [10] 蔡菲菲,刘晓霞,张泓.加速人口老龄化背景下老年护理后期转化教育的意义及构思[J].齐鲁护理杂志,2016,22(4):111-113.
- [10] Dall T M, Gallo P D, Chakrabarti R, et al. An aging population and growing disease burden will require a large and specialized health care workforce by 2025. [J]. Health Affairs, 2013, 32(11):2013-2020.
- [12] 王怡,丁桂凤,张宇,等.老年护理院护工人力资源配置的调查研究[J].中华现代护理杂志,2015,21(25):2987-2990.
- [13] 张丽,李天蓉.加强护工培训与管理控制医院感染[J].中华医院感染学杂志,2012,22(7):1435-1436.
- [14] 李雪.管床护士与护工捆绑管理的老年护理服务模式探索[J].护理学杂志,2014,29(5):49-50.
- [15] 向代群,宋锦平,周倩.预防住院患者跌倒/坠床管理流程的建立与应用[J].中华现代护理杂志,2012,18(29):3563-3565.
- [16] 闫红丽,于伯洋,张玲.护理风险管理流程及对策[J].解放军医院管理杂志,2016,23(2):188-190.
- [17] 李卡,胡艳杰,汪晓东,等.医护一体模式下实施快速流程方案对护理工作环境的影响[J].中华护理杂志,2015,50(2):141-144.
- [18] 覃伟英.四位一体模式在优质护理服务病区管理中的应用[J].齐鲁护理杂志,2012,18(24):101-102.

(本文编辑:黄磊)