

柔性管理在外科护理管理中的作用效果探讨

刘二英

河北省保定市徐水区妇幼保健院 河北 保定 072550

[摘要] 柔性管理在外科护理当中有着明显的促进作用。对于护理人员的管理更加人性化，更能够提升护理人员个人综合素质以及激发护理人员潜能。同时，对于患者来说能够得到更为细致、个性化的服务，有效促进病情恢复。对此，广大医护人员应当大力探究柔性管理在护理工作中的应用，并细化落实到每一项护理工作当中，全面提升护理水平。

[关键词] 柔性管理；外科护理管理；作用；效果

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.11.1082

引言

柔性管理以人为中心，通过人性化的管理措施以循循善诱的方式无形中说服护理人员，使护理人员能够积极使用防护措施，提升他们严格执行操作的自觉性。为了使柔性管理在外科护理管理中的作用充分发挥，本次实验通过对两组患者的护理满意度进行比较，如下报告实验结果。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本次针对外科护理管理探究，选择医院在2019年4月—2020年5月收治的80名患者。对病患进行分组，采取平均与随机原则，参照组和实验组各40名病患。参照组40名病患中男性28名，女性12名，年龄在21—70岁之间，平均年龄为（48.1±10.1）岁；实验组病患中男性21名，女性19名，年龄在25—68岁之间，平均年龄为（47.1±11.3）岁。选择中筛除存在严重精神病患者，并将本次研究情况告知所有病患，在获得支持情况下进行。对于80名外科病患一般资料对比，包含性别、年龄等， $P>0.05$ ，没有统计意义。

2 方法

2.1 常规管理

对照组外科患者护理人员采用常规管理。具体要求护理人员能够做好日常护理工作，加强患者的病情的观察监测。同时，要保障好患者所处环境质量，避免复杂的外科患者出现因为环境问题所带来的感染或并发症。而护理管理人员也要根据院方设定的常规流程进行各项工作管理，确保护理人员能够有条不紊地开展好工作。

2.2 柔性管理

观察组外科护理人员采用柔性管理。具体操作如下：

（1）强化柔性管理理念。首先院方应当重视柔性管理，提升相关知识。例如，让护理科管理人员和院方管理人员共同学习柔性管理知识。对于一些柔性管理应用较好的医院应当积极地争取交流学习的机会，提升本院柔性管理意识。其次，应当结合外科护理工作设立柔性管理规章制度，尊重护理人员的建议与意见从护理人员工作角度来设立标准，并制定出科学合理的排班表，让护理人员能够劳逸结合，并设立异常情况调整预案。如，当护理人员遇到特殊事情需要换班时能够快速调配人手，弥补空缺，保障外科护理工作的正常运作。同时，设立出相应的激励政策，引导护理人员积极乐观的工作，有效提升护理效率。最后，针对外科护理人员设立定期的培训，让每一个护理人员都能够及时地学到新的护理理念，并将新理念体现在具体的工作当中，让患者能够感受到良好的就医服务。

（2）设立柔性管理小组。该小组成员主要针对当前外

科护理工作进行讨论交流并分析总结出其中的重难点，并针对具体的重难点进行柔性管理分析，由该小组人员帮助广大护理人员解决重难点，提出具体的措施。当该小组人员将具体措施落实到每一个护理人员身上时，执行的护理人员应当以身作则，在执行的过程中时刻做好总结工作，并勇敢地提出改进措施，让被动执行变成主动，进而实现全体护理人员护理技术的提升。同时，柔性管理小组应当是一个动态的小组，让全体外科护理人员能够轮番的相互考察、执行、讨论，在相互促进的氛围当中也体现出管理工作的公平公正，在护理管理中体现出以人为本的理念，实现柔性管理深层次的效果。

（3）个性化提升护理人员综合素质。每一个护理人员都是独立的个体，在工作方式上会用不同的执行方案。在柔性管理中应当做好个人潜能的激发，从日常的考核当中对每一个护理人员进行针对性的提升与培训，促进其综合素质与综合实力的提升。在此可以将外科护理人员分成不同的小组，由组内人员之间相互促进，并选出相应的小组长，由小组长落实好个人综合素质的提升。

（4）规范护理工作及疏通护理人员工作压力。外科护理工作是非常繁琐而复杂的，如若没有规范的护理工作规则容易出现手忙脚乱或者是忽略掉一些患者的护理与照顾。同时，每个患者的情况又不一样，在规范护理工作的过程当中应当做好病患的分类，并设定出专人专项的护理工作，保障护理的每一个环节都有人执行，给予患者强有力的护理。此外，护理人员在这个过程当中承受着巨大的压力，容易出现焦虑抑郁的现象。在柔性管理当中应当为护理人员建立一个发泄口，将工作中的压力转移或者排解掉。同时，护理管理人员还可以定期开展心理知识培训，让护理人员能够科学地排解自身的焦虑、抑郁情绪，将工作中遇到的负面情绪消耗掉，进而形成积极阳光的工作形象，给患者也带来正向的促进作用。

（5）规范健康教育流程。在患者进入医院治疗之后护理人员是与患者交流沟通最多的一位，应当充分的了解患者情况，并将患者伤情、治疗方案、疗效、注意事项等方面知识教与患者，让患者能够高度配合治疗，保障治疗效果。当护理人员具体落实了健康教育工作，但仍出现相应的护理误差时，管理人员不能仅听患者之词，要多方面了解，尽可能的体谅护理人员工作。对于一些原则性问题可以给予相应的处罚，但一些无伤大雅的小错误应当多听护理人员诉求，并共同探讨今后应当如何避免，带领护理人员一起进步，提升自身护理水平。

（6）体位护理规范。外科患者大部分都是经过手术治

疗,存在伤口,如若采用不规范的体位会让患者的疼痛感暴增,并无法良好恢复,甚至引发并发症。对此,护理人员应当根据不同的患者情况采取合适的体位,减轻患者的疼痛感。同时,在合理的时间内进行体位调整,避免患者长期固定体位出现压疮现象,影响病情恢复。总之,在柔性管理当中能够以人为本的进行管理,促进护理人员主动提升自身护理水平,推动护理人员实时做好总结分析,并在护理过程中站在患者角度进行考虑,帮助外科患者降低疼痛、恢复健康。

2.3 观察指标与评价方法

本次研究观察指标主要从护理人员 and 患者两方面进行设定,其中护理人员主要观察其心理状态,了解护理人员面对工作的态度以及是否能在管理上实现人性化管理。主要评分方向是焦虑与抑郁,通过设定一些评价条目让护理人员进行自测,了解护理人员的焦虑与抑郁状态。此外,对患者主要观察其疼痛程度以及对护理服务的满意程度。在满意度的评分上设定满意与不满意两种评价,并针对护理管理相关工作细则设定调查问卷,让患者进行逐一评价。而疼痛程度评价则利用科学方法结合患者自身进行数字分级来进行每一位患者的评价。

3 结果

3.1 心理状态

	人数	焦虑评分	抑郁评分
实验组	40	30.55±6.21	32.60±5.78
参照组	40	52.04±8.22	53.40±8.45
t		7.68	8.36
P		<0.05	<0.05

实验组焦虑评分为30.55±6.21分,明显低于参照组52.04±8.22分;抑郁评分实验组与参照组分别为32.60±5.78分和53.40±8.45。从这就能看出,相较于参照组,实验组采取柔性护理管理,患者心理状况更好,这对病情治疗有比较大的益处。

3.2 护理满意度与疼痛感

	人数	满意度	疼痛评分
实验组	40	97.62%	(3.56±1.23)分
观察组	40	75.68%	(5.46±2.06)分
X ²		8.81	
P		<0.05	<0.05

实验组采取柔性护理管理患者满意度为97.62%,明显高于参照组的75.68%。疼痛感评分实验组为(3.56±1.23)分,参照组为(5.46±2.06)分,前者低于后者,意味采取柔性护理管理能够促进疼痛感缓解。

4 讨论

医院外科科室拥有极强的专业性和巨大的手术量,收治的患者多种多样,各种特点使外科成了医院中拥有很强综合性的科室^[2]。外科接受的大多数致伤或致残病症的患者很容易引发各种护理风险,使护患纠纷的出现概率很容易增加。常规护理模式将疾病作为中心,所有的护理管理程序均以规章制度为准,其刚性的特征过于突出。因此只有加大对外科护理人员的培训力度,使其提高对风险知识和突发事件的认知,才能使其责任与风险意识不断强化,从而使自身的护理

服务技能不断提高。柔性管理将以人为本作为核心理念,通过对人们的行为和心理特征分析,以非强制性的管理方式使人们的依从性和认同感提高,从而转化管理思想为人们的自觉行为。

在以往常规管理当中有很多硬性的指标,会让护理人员的心理压力更大,而且在繁重的工作之后还要接受各类培训,让护理人员提升自身的护理水平。而柔性管理则更突出以人为本的理念,从护理人员和患者角度出发进行思考,如何做好护理管理,如何提升整体的护理水平以及如何让患者得到良好的就医服务。对此,本院外科护理科室深入地了解柔性管理理念,全面提升柔性管理意识,通过学习、培训的方式来了解柔性管理知识。同时,建立柔性管理小组,小组成员以动态形式转换,在外科护理人员都能够参与交流与讨论,把各自工作中的重点难度,各种诉求表达出来,然后共同讨论出相应的措施,持续地优化护理技术。同时,在沟通交流讨论当中护理人员能够得到充分的尊重,有效帮助护理人员解决工作中的难点,让护理人员更加热爱自身工作,并且积极主动地参与到工作当中。其次,柔性管理当中关注到每一个护理人员的个人情况,能够更具针对性地做好管理,容易激发每一个护理人员的潜能,促进外科护理水平的提升。最后,柔性管理是一个统筹工作,能够全面的融入护理工作的每一个环节。在规范护理工作上柔性管理能够从护理人员到患者双方面进行优化,从患者入院到治疗再到后期的护理工作都设立了全面的标准与规范,让护理人员能够有条不紊地推进工作。同时,柔性管理小组的设立能够让日常中遇到的问题及时得到处理,如当天护理工作出现错误就能够马上在柔性管理小组当中进行讨论,帮助护理人员意识到自身的不足之处并且能够有效地引导护理人员优化护理工作。此外,柔性管理当中对于护理人员的心理状态尤为关注,从专业的角度进行护理人员焦虑、抑郁状态的排解,有效地舒缓护理人员的工作压力,让其以健康积极的形象护理患者。这对医患关系的缓解有着积极向上的作用。

本次实验在实验组的护理干预模式中加入柔性管理理念,通过成立柔性管理小组培训外科护理人员并制定相应的管理制度,使护理人员的个人潜能得以激发,之后将这种模式充分融入至临床护理中的各个环节,有效提高患者对临床护理的满意度。

结束语

外科为医院的重要科室之一,且外科收治的病患类型较多,按疾病类型外科可划分为功能障碍、畸形、肿瘤、感染及创伤5个门类。同时,外科患者人数相对庞大且疾病类型多样,大大增加临床护理工作量及工作难度。外科患者通常采取手术方法进行治疗,考虑到患者能够获得优质、人性化的服务,在选择合理、科学、正确的手术方式的基础上,还有必要配合有效的护理管理方法。

参考文献

[1]徐海燕.柔性管理应用于普外科护理工作中的效果分析[J].医学食疗与健康,2020,18(17):141,143.
[2]李红,陈玲,朱素珍.柔性管理在外科护理管理中的应用与效果评价[J].临床医药文献电子杂志,2017,4(46):9015,9018.