

范风险的意识。白内障“复明工程”的患者及家属因种种原因,对我们交代的术后护理重视不够,这就要求护士要耐心讲解其重要性,并把交代的术后护理要点及健康指导内容在护理文书上体现出来,以免患者返家后因护理不当出现严重并发症引起纠纷。

## 参考文献

- [1] 李学喜,黄菊芬,潘栋平.福建省白内障“复明工程”1200例报告[J].眼外伤职业眼病杂志2001,23(6):679.
- [2] 陈素华,许燕桩.健康教育在白内障“复明工程”中的应用[J].

现代中西医结合杂志2006,15(1):135-136.

- [3] 赵惠霞,王欣.个性化护理模式的构建与实施探讨[J].护理研究2005,4(19):642-643.
- [4] 冯靖子,黄兰兴,黄秀金.健康教育在个性化护理中的疗效与分析[J].临床护理2003,9(7):106-107.
- [5] 梁志翔,梁燕嫦,陈彩红.综合医院开展个性化护理的做法和效果[J].中国护理管理2004,4(6):15-17.

(收稿日期:2007-02-25)

(本文编辑:孙军红)

# 对急诊护士实施人性化管理的做法与效果

徐燕荣

(解放军第184医院门诊部,江西鹰潭 335000)

[关键词] 急诊护士;人性化管理;护理管理

中图分类号: R192.6 文献标识码: B 文章编号: 1672-271X(2008)03-0219-02

急诊科是医院的“窗口”,是危、重、急症患者最集中、病种最多、抢救和管理任务最重的科室。急诊护士每天面对的是病情复杂多变、年龄不一的各种疾病人群<sup>[1]</sup>,精神和心理压力,体力消耗大,护理要求高,她们在对患者实施人性化服务的同时,也渴望得到护理管理者的人性化关爱。积极营造以人为本的工作环境,帮助护士减轻工作和心理压力,关心满足她们的合理需求,真正在精神和物质上给予关爱,对调动急诊护士的工作积极性主动性,提高急诊护理质量显得尤为重要。

## 1 急诊护士工作特点

1.1 工作环境紧张 急诊科病员多、噪声大,急诊护士不仅要面对病情不一的细菌、病毒、放射线等有害致病因子的威胁,而且还要应对患者及其家属的愤怒、恐惧、悲伤等情绪变化,使她们长期精神高度集中紧张。

1.2 心理压力大 急诊护士每天接触的是急、危、重症患者,抢救治疗时间紧迫,患者家属求医心切,工作预见性难,且多数年轻护士缺乏工作经验,急诊护士接诊、分诊、抢救过程中的心理压力不断加大。急诊护士在工作中经常面对各种死亡现象,如果心理调节不当,会产生恐惧心理<sup>[2]</sup>。

1.3 工作关系复杂 急诊护士在工作中的人际关系比较复杂,包括护护、医护、护患等多种关系,如果不能很好处理就会陷入人际冲突的困境。尤其在处理护患关系时,过激言行容易引发矛盾或纠纷,过分压抑自身感受,做出精神妥协,从

而产生消极心理。

1.4 体力消耗大 急诊护士护理操作频繁,工作量大,体力消耗大。频繁的班次更换和夜班打乱了正常的生理节律,易造成不同程度的睡眠不足、饮食不规律精神状态差等状态。

1.5 护理要求高 急诊患者病情复杂,各项急救护理操作的每一个环节都直接或间接地影响着病人救治,要求急诊护士必须具有较高的综合素质。

## 2 实施人性化管理的具体做法

2.1 营造人性化的工作环境 良好的工作环境与和谐的人际关系是减少护理人员产生不良反应的有效保证<sup>[3]</sup>。根据科室结构,进行室内装饰,在病房及走廊悬挂精心挑选的油画,使护士在柔和、平静、优美的环境中工作,放松紧张情绪。将科室所有物品定点、定位摆放,创造一种人性化的流畅空间和亲切整洁的环境。不定期组织科内聚会、外出旅游,适时开展文体竞赛活动,丰富她们的业余生活,营造和谐的氛围,让护士在活动中增进了解,团结协作,互助友爱,促进正常的人际关系发展。

### 2.2 形成人性化的管理模式

2.2.1 主动关心,嘘寒问暖 实施人性化管理的核心是尊重、理解、信任和关心。发现护士情绪不对、心情不好时,主动靠上去问一问,及时解开思想疙瘩;护士生病时,主动去看望慰问,尽量安排她们休息;遇有护士生日通过手机短信或开生日派对等形式,送上生日蛋糕,表达生日的祝福;对护士取得的每一点成绩都及时给予肯定和表扬,让她们感受温情和关爱,增强科室和医院的向心力凝聚力。

2.2.2 主动沟通,解决困难 护理管理者要善于主动沟通,

作者简介:徐燕荣(1975-),女,湖北人,本科,主管护师,从事门诊、急诊护理工作。

## 《东南国防医药》2008年6月第10卷第3期

运用自身资源帮助急诊护士解决困难,为她们学习成长创造条件,帮助解决家庭困难,对她们的婚姻、子女、父母等情况多一些关心关注。

2.2.3 主动帮教,提高素质 平时加强护士的业务学习和技能训练,鼓励她们积极参加继续教育,促进她们专业知识和业务水平的不断提高;发挥自身和高年资护士的专业优势,开展业务、心理等方面知识的学习交流,搞好传帮带,提高她们的综合素质;定期组织理论或技术操作训练,一个季度进行一次综合评比,在考核中提高能力。

2.2.4 主动引导,适时激励 在护理管理中将物质奖励与精神激励有机结合,主动引导护士认识到工作的成绩与不足。对优秀人才,肯定和赞扬其取得的成绩,为其提供更多的晋级和外出学习的发展机会。对个别工作失误的护士,管理者首先从自身上查找原因,从关心爱护的角度,帮助她们自觉认识错误,弥补不足。同时,开展优秀护士评选活动,实施物质奖励,重奖有突出贡献的护士。

### 2.3 实施人性化的管理行为

2.3.1 鼓励全员参与管理 成立各种质量控制管理小组,鼓励全员参与护理质量管理,由文字水平较好的护士任护理文书书写质控员,由工作认真细致的护士任消毒隔离质控员,由管理能力强的护士任病房管理质控员,由工作经验丰富、急救技能强的护士任危重病人护理管理质控员,并在管理活动中及时分权授权,充分发挥每一位护士的积极性和潜能,达到“人尽其才,各尽其能”的目的。

2.3.2 批评教育因人而异 护士性格各异,思想认识水平不同,批评教育时采取不同的方式才能达到预期效果。对自尊心较强的护士,批评教育时点到为止;对工作粗心大意的护士经常提醒,跟踪检查。对在工作中突然发生的差错事故和突发事件,既及时批评教育,又敢于承担责任,减轻当事人的思想压力。如我科护士被患者投诉,陪同护士向患者道歉,

不当着患者或家属的面批评,主动揽责,事后与护士谈心,查找分析原因,批评时尽量选择下班时间,以免影响护士上班的心情,再次出现差错。

2.3.3 安排工作换位思考 换位思考是人性化管理、尊重人信任人具体体现。设身处地为护士的工作和生活考虑,对休假、排班以及工作量大的时段等方面作出统筹安排,尽可能多地维护护士的自身利益,使护士体会到管理者的关心,增加对护士长工作的支持力度。

总之,一切管理工作的根本问题,就是要做好人的工作。人的主观能动性发挥得越好,管理的客观效益也越高<sup>[4]</sup>。人性化管理就是从细节入手,与护士建立起理解、支持、友爱的关系,积极营造一种相互信任、相互尊重、和谐有序的工作环境和温馨氛围。同时,在满足护士一般需要的基础上,最大可能满足其心理需求。护士长积极与护士沟通交流,理解关心护士,合理安排工作,并为其解决实际问题,这样才能受到护士的爱戴<sup>[5]</sup>,使护士更多地考虑科室和医院的利益与发展,更多地为管理者分忧,促进急诊护理质量的不断提高。

### 参考文献

- [1] 席淑华,周立,严爱萍.加强急诊护士法律与服务意识预防护理纠纷[J].中华护理杂志,2001,36(11):846.
- [2] 许毓娜,林石娣.急诊科护士心理压力大的原因分析[J].现代中西医结合杂志,2004,13(14):1925.
- [3] 陆毅,张战地,罗国萍.影响护士心理健康的常见因素与调适[J].护理管理杂志,2003,3(2):22.
- [4] 潘绍山,孙方敏,黄始振.现代护理管理学[M].北京:科学技术文献出版社,2000:21-22.
- [5] 王蕊,王玉玲,宫文红.实施人性化护理管理,减轻急诊护士心理压力[J].护理管理杂志,2005,5(6):34-36.

(收稿日期:2008-04-08)

(本文编辑:孙军红)

## · 短篇 ·

# 军事训练致运动性晕厥的救治体会

陈功荣,张美林

(解放军73116部队卫生队,福建厦门 361100)

【关键词】 军事训练;运动性晕厥

中图分类号: R441.9 文献标识码: B 文章编号: 1672-271X(2008)03-0220-02

随着新形势下军事训练的不断深入,在大力开展高科技练兵的同时,高强度军事体能训练课目作为衡量军事综合素质高低的重要指标,成为官兵必训必考内容。自2000年5月以来,我部在5 km武装越野和400 m障碍等大强度军事训练中先后发生运动性晕厥27例,经及时救治均获成功。现报告如下。

### 1 临床资料

1.1 一般情况 本组27例均为男性战士,其中新战士19例,3年以上老战士8例。年龄17~32岁,平均24.5岁。身高161~178 cm,平均170 cm。体重52~68 kg,平均60 kg。训练前3~7天患“感冒”者9例,患“腹泻”者4例,(下转第231页)