

## 柔性管理在内科护理管理中的作用分析

蒋瑾, 张霞, 王丹\*

中国人民解放军联勤保障部队第九六七医院 辽宁大连

**【摘要】目的** 观察柔性管理在内科护理管理中的作用。**方法** 随机选取我院内科 2021 年 6 月-2022 年 6 月收治的 260 例患者为本次研究对象, 按照内科护理管理中是否开展柔性管理将患者分为对照组 (130 例: 未开展柔性管理而行常规管理) 与实验组 (130 例: 柔性管理), 比较两组患者管理效果。**结果** 实验组患者护理后心理状态[SAS 量表 ( $22.18 \pm 1.22$ ) 分、SDS 量表 ( $24.18 \pm 1.35$ ) 分]、护理依从性以及患者对护理干预满意率 (84.62%) 等临床指标均优于对照组, 数据差异明显 ( $P < 0.05$ )。**结论** 内科护理管理中柔性管理效果显著优于常规管理。

**【关键词】** 柔性管理; 常规管理; 内科护理管理

**【收稿日期】** 2023 年 5 月 15 日

**【出刊日期】** 2023 年 6 月 20 日

**【DOI】** 10.12208/j.jacn.20230227

### Analysis of the role of flexible management in internal medical nursing management

Jin Jiang, Xia Zhang, Dan Wang\*

The 967th Hospital of the Joint Support Force, Dalian, Liaoning

**【Abstract】 Objective** To observe the role of flexible management in medical nursing management. **Methods** 260 patients admitted to the internal department of our hospital from June 2021 to June 2022 were the subjects of this study, and the patients were divided into a control group (130 cases: routine management without flexible management) and the experimental group (130 cases: flexible management) to compare the management effect of the two groups of patients. **Results** In the experimental group, patients ( $22.18 \pm 1.22$ ) [SAS ( $22.18 \pm 1.22$ ), SDS ( $24.18 \pm 1.35$ )], nursing compliance and patient satisfaction rate of nursing intervention (84.62%) were all better than the control group, and the data were significantly different ( $P < 0.05$ ). **Conclusion** The effect of flexible management in internal nursing management is significantly better than that of routine management.

**【Keywords】** Flexible management; Routine management; Internal medicine and nursing management

内科接诊患者在疾病的影响下, 身体可出现不适感, 由于患者对医院环境、自身疾病以及医护人员了解较少, 在入院接受治疗时均可呈现不同程度焦虑、恐惧、躁动等负面情绪, 而内科常规管理中忽视患者疾病认知局限性以及心理需求, 护理人员在医嘱指导下机械性执行相关护理诊疗措施, 该常规管理模式中护患之间缺乏沟通, 易爆发护患矛盾<sup>[1]</sup>。柔性管理是一种基于“以人为中心”的人性化管理模式, 旨在开展人性化管理以提升患者对内科环境的适应能力, 提升患者对相关护理的依从性, 近些年, 部分医学研究者提出将柔性管理应用在内科护理管理中, 但是相关研究资料少<sup>[2,3]</sup>。本次研究为弥补相关研究资料不足, 比较我院内科 2021 年 6 月-2022 年 6 月 260 例住院期间分别行常规管理以及柔性管理患者管理干预效果。

### 1 资料与方法

#### 1.1 一般资料

实验组 130 例柔性管理患者中男 70 例, 女 60 例, 年龄在 24 岁~83 岁、平均年龄 ( $48.61 \pm 4.41$ ) 岁, 住院时间在 7 天~12 天、平均住院时间 ( $9.54 \pm 0.43$ ) 天。对照组 130 例常规管理患者中男 65 例, 女 65 例, 年龄在 22 岁~81 岁、平均年龄 ( $48.58 \pm 4.44$ ) 岁, 住院时间在 7 天~11 天、平均住院时间 ( $9.51 \pm 0.45$ ) 天。两组患者男女比例、平均年龄以及平均住院时间一般资料对比无统计学差异 ( $P > 0.05$ )。

#### 1.2 病例选择标准

纳入标准: (1) 患者均由我院内科收治入院且结合各项检查结果确诊, 患者需住院接受专科治疗, 平均住院时间均  $\geq 7$  天。(2) 本次研究符合医学伦理会

\*通讯作者: 王丹

要求, 同时征得患者及其家属同意。

排除标准: (1) 排除近六个月非首次入内科接受系统治疗的患者。(2) 排除难以正常言语沟通交流患者。(3) 排除合并精神疾病、心理疾病患者。

### 1.3 方法

(1) 对照组(常规管理): 护理人员结合内科床位闲置情况, 为患者安排床位, 并遵循医嘱为患者开展临床给药及相关护理措施, 此外, 持续监督患者病情。

(2) 实验组(柔性管理):

①病房安排, 护理人员在为患者安排床位的同时应考虑到患者个体需求, 尽量将罹患同一种疾病的患者安排在同一病房, 此外, 了解患者睡眠质量, 避免将睡眠质量较好的患者与睡眠质量较差的患者安排在同一病房。

②健康教育, 护理人员主动与患者及其家属沟通, 鼓励患者阐述自身观点与看法, 对患者疾病随意臆断, 给予科学引导, 并结合既往积极配合临床治疗后病情得到有效控制案例, 消除患者焦虑、抑郁等消极情绪。

③护理服务: 护理人员在遵循医嘱落实临床给药以及相关护理措施的过程中, 护理应中重视床边交接班, 对于由家属陪伴的患者, 护理人员向患者家属科普患者疾病基础知识, 并指导患者家属落实临床陪护工作。对于无家属陪伴的患者, 护理人员应加强巡视, 若患者出现紧张、恐惧等负面情绪, 护理人员通过给予患者言语安慰或握紧患者双手等形式, 增强患者战胜疾病的信心。此外, 护理人员在为患者落实查体、

导尿、灌肠等护理操作前, 护理人员应向先患者介绍护理操作流程, 在征得患者同意的情况下, 实施具体操作, 同时借助床帘或屏风对患者隐私部位进行遮挡。

### 1.4 观察指标

比较两组患者护理前后心理状态、护理依从性以及患者对护理管理满意率, 焦虑自评量表(SAS)/抑郁自评量表(SDS) 1-49分焦虑/抑郁患病可能性不断提升, 50-80分焦虑/抑郁严重程度不断加重。Frankl 依从量表结合受检者反映评估其依从性, 受检者拒绝 1分, 受检者不合作 2分, 受检者被动接受且表情淡漠 3分, 受检者主动合作且享受 4分。患者出院时请其对护理管理满意度由 0-10分进行评分, 0分十分不满意, 1-3分不满意, 4-6分基本满意, 7-10分满意, 满意度 = [(满意 n + 基本满意 n) / 总例数 n] × 100.00%。

### 1.5 统计学处理

SPSS21.0 版本软件处理结果中相关数据, “(x̄ ± s)” 用“t”验证, “(%)” 用“χ²”验证, P < 0.05 表示数据有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 心理状态

实验组患者护理后 SAS 量表得分以及 SDS 量表得分均低于对照组, 见表 1。

### 2.2 护理依从性

实验组 Frankl 依从量表 4 分百分率高于对照组, 见表 2。

### 2.3 满意度

实验组患者对护理管理满意度高于对照组, 见表 3。

表 1 两组患者护理前后心理状态[ $\bar{x} \pm s, n$ ]

例别	n	SAS 量表(分)		t 值	P 值	SDS 量表(分)		t 值	P 值
		护理前	护理后			护理前	护理后		
实验组	130	54.16 ± 3.11	22.18 ± 1.22	27.365	<0.05	56.12 ± 3.15	24.18 ± 1.35	24.238	<0.05
对照组	130	54.19 ± 3.14	36.21 ± 1.25	29.232	<0.05	56.15 ± 3.12	38.18 ± 1.32	21.863	<0.05
t 值		1.5491	27.831	-	-	0.542	24.831	-	-
P 值		>0.05	<0.05	-	-	>0.05	<0.05	-	-

表 2 两组患者护理依从性[n/%]

组别	n	1 分	2 分	3 分	4 分
实验组	130	1.53 (2/130)	9.23 (12/130)	24.62 (32/130)	64.62 (84/130)
对照组	130	3.85 (5/130)	29.23 (38/130)	30.77 (40/130)	36.15 (47/130)
χ² 值					5.615
P 值					<0.05

表3 两组患者对护理管理满意度[n/%]

组别	n	满意	基本满意	不满意	十分不满意	满意度
实验组	130	60	50	19	1	84.62 (110/130)
对照组	130	45	40	35	10	65.38 (85/130)
$\chi^2$ 值						5.683
P 值						<0.05

### 3 讨论

内科护理人员工作任务繁重, 常规管理中护理人员遵照医嘱, 落实相关护理干预措施, 该护理管理模式中, 护理人员相关护理操作的实施具有一定的强制性, 其命令式管理方式可进一步增加患者负面心理, 甚至可激起患者的逆反心理, 增加护理难度的同时可降低护理效率<sup>[4]</sup>。柔性管理基于患心理以及行为规律基础上, 通过采取非强制性管理方式, 将组织意识转变为自觉行为, 对于内科收治的患者, 柔性管理中护理人员从患者实际情况, 为患者安排病房, 勿机械性按照患者入院就诊顺序为患者安排床位, 在床位安排的过程中考虑到个体差异以及不同患者的实际需求<sup>[5]</sup>。此外, 柔性管理中护理人员主动与患者沟通, 了解患者对自身疾病基础知识认知的同时, 依据患者认知水平, 向患者科普相关疾病知识, 纠正患者错误认知, 消除或减轻患者负面情绪<sup>[6]</sup>。内科护理服务柔性管理中, 护理人员将患者视为接受医疗卫生护理干预的主体, 在遵循医嘱落实相关护理干预措施前, 与患者进行沟通, 防止常规护理中护理人员采取命令式沟通护理方式, 加重患者内科治疗期间心理受到的影响, 对于由家人陪伴的患者, 护理人员协同患者家属优化病情监护, 对于无家人陪伴的患者, 护理人员通过强化监督以及心理护理, 使患者在治疗中内心可获得归属感<sup>[7]</sup>, 此外在开展相关护理干预措施的过程中注意保护患者隐私。

郭瑞芳<sup>[8]</sup>临床研究显示实施柔性管理的患者对护理干预满意率为 97.4%, 高于行常规护理对照组护理满意度 84.6%, 其研究结果与本次研究结果一致。此外, 实验组患者护理后心理状态优于对照组, 该组患者对护理依从性高。

综上所述, 内科护理管理中柔性管理可显著改善患者心理状态, 提升患者对相关护理干预的依从性,

满足患者需求, 拉近护患之间的距离, 该护理模式有较高的临床推广价值。

### 参考文献

- [1] 车晓华. 柔性管理在内科护理管理中的作用效果探讨[J]. 健康大视野, 2021, 5(5): 277.
- [2] PETERS, KIMBERLEY. The territories of governance: unpacking the ontologies and geophilosophies of fixed to flexible ocean management, and beyond[J]. Philosophical Transactions of the Royal Society of London, Series B. Biological Sciences, 2020, 375(18): 14.
- [3] 陶然. 柔性管理理念在肿瘤内科护理管理中的应用效果观察[J]. 临床医药文献电子杂志, 2019, 6(57): 108.
- [4] 佟玲, 曲甜甜. 内科护理管理工作中柔性管理的应用研究[J]. 中国现代药物应用, 2019, 13(5): 229-230.
- [5] 汪德科. 心内科护理管理工作中柔性管理的应用分析[J]. 中国卫生产业, 2019, 16(27): 18-20.
- [6] 罗慧. 内科消化系统疾病护理管理中柔性管理的应用效果分析[J]. 中国保健营养, 2019, 29(11): 249-250.
- [7] 张艳玲. 内科护理管理工作中柔性管理的应用研究[J]. 健康大视野, 2019, 12(20): 190-191.
- [8] 郭瑞芳. 评价柔性管理理念在肿瘤内科护理管理中的应用效果及护理质量影响[J]. 中国保健营养, 2021, 31(16): 138, 141.

**版权声明:** ©2023 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**OPEN ACCESS**