

了护理人力资源不足的压力;多劳多得,按劳分配的奖励原则,充分调动了各级护理人员的积极性,提高了社会效益和经济效益。

参考文献:

[1] 周荣慧,刘坤,康占菊,等.一级护理费成本测算的方法与分析[J].护理管理杂志,2002,7(2):5.
 [2] 郭齐祥,古燕明,周建平.对医疗机构分配制度改革情况的调查[J].中国医院管理,2002,22(6):5.
 [3] 王玉玲,王美萍,孙春梅,等.正确把握护理人员人事制

度改革的主动权[J].护理管理杂志,2002,1(2):44.
 [4] 吴欣娟,沈宁,刘华平,等.我国临床护理工作范畴及岗位设置的初步研究[J].中华护理杂志,2004,39(9):684.
 [5] 曾铁英,李秀云,项莉,等.护理人员激励需求的调查研究[J].护理学杂志,2003,18(6):409.

作者简介:李秋明(1964-),女,本科在读,主管护师,护士长。
 收稿日期:2005-03-23;修回日期:2005-05-28

(本文编辑 镇郁琼)

护理人员人际沟通知识、态度、行为的调查

李湘平¹,唐莹²

- (1.湖南省血防所附属湘岳医院护理部,湖南 岳阳 414000;
- 2.中南大学护理学院 03 级研究生班,湖南 长沙 410013)

Investigation on the Knowledge Attitudes and Behavior of Interpersonal Communication of Nurses // LI Xiangping, TANG Ying.

摘要:目的 了解护士人际沟通相关知识的掌握情况及其态度。方法 对 193 名护士采用自制问卷进行调查。结果 护士有关人际沟通知识评分为 71.48±9.76;其中本科学历护士人际沟通知识评分显著高于大专、中专护士(均 $P < 0.05$);90%以上护士认为人际沟通知识及技巧的学习有助于工作中人际关系改善及工作目标完成;针对性地培训与学习是护理人员最缺乏却又最希望的人际沟通知识来源途径。结论 护士人际沟通总体知识水平偏低,护理管理者应引起重视,采取多途径、多方式对护士进行人际沟通能力的培养,同时加大本科及以上学历教育的力度。

关键词: 护士; 人际沟通

中图分类号: R47; B848.3 文献标识码: C 文章编号: 1001-4152(2005)22-0019-03

人际交往是护士社会活动和职业活动的基本形式,而人际沟通则是护士工作目标的桥梁。良好的沟通能力不仅能增进护患关系,而且可提高护士对环境的适应性,与医生、同事、领导保持良好的互动关系。国外对护理人员要求的第一素质就是沟通能力,甚至认为与患者、同事、管理者的交流与沟通,比技术更为重要^[1]。近年来有文献报道,工作中众多人际关系,已成为护士工作应激的主要来源之一,人际关系处理恰当与否,对护士自身的身心健康、护理工作质量的优劣均产生直接影响^[2,3]。因此,对护理人员人际沟通知识及技能的培养日渐引起重视。笔者于 2004 年 10~12 月,采用问卷形式对护理人员人际沟通相关知识掌握情况及其态度、行为进行调查,以期为临床护理人员人际沟通能力培养提供参考。

1 对象与方法

1.1 对象

对某市 3 所市级综合医院临床护士(共 653 人)按学历进行分层随机抽样,共抽取 196 人,均

为女性,年龄 20~43(25.67±5.53)岁。护龄 1~23(8.86±5.75 年)年;学历:中专 92 人、大专 70 人、本科 34 人。职称:护士 101 人,护师 67 人,主管护师 28 人;婚姻:已婚 134 人、未婚及其他 62 人。

1.2 方法

1.2.1 调查方法:由笔者参考有关文献^[4]和请教护理专家制订调查问卷,内容包括①一般情况,即年龄、婚姻状况、学历、职称等;②人际沟通基本知识及相关知识,共 19 项,其中是非题 14 项、单选题 5 项,正确答案以人际沟通专业教材^[4]为准,评分以该部分答题正确率×100 计算;③近 2 年(2002 年 10 月至 2004 年 9 月)参加人际沟通知识学习及有关态度情况,共 5 项,据实选择;④人际沟通知识来源及途径,4 项据实选择。由经过培训的主管护师到各病区发放问卷,对被调查者讲明调查目的,征得同意后,进行调查。被调查者根据问卷指导语独立完成问卷填写,当场收回。共发放问卷 196 份,回收有效问卷 193 份,有效率 98.50%。

1.2.2 统计学方法:全部资料数据录入 SPSS 12.0 统计软件,采用统计描述、t 检验和方差分析。

2 结果

2.1 193 名护士人际沟通知识总体评分及不同学历护士评分比较

193 名护士人际沟通知识评分 48~92(71.48±9.76)分,其中≤59 分 41 人(21.24%),~80 分 121 人(62.70%),>80 分 31 人(16.06%)。不同学历护士评分比较见表 1。

表 1 不同学历护士人际沟通评分比较(n=193)

学历	人数	分数
中专	92	68.72±11.44
大专	67	69.84±12.16
本科	34	79.47±6.48

表 1 示,不同学历护士人际沟通知识评分比较, $F=12.34, P<0.01$, 组间差异有显著性意义;经 q 检验进行两两比较,中专与大专比较,差异无显著性意义 ($P>0.05$),本科显著高于中专和大专(均 $P<0.05$)。

2.2 近 2 年参加人际沟通知识、技能学习状况及其态度

见表 2。

表 2 近 2 年参加人际沟通知识、技能学习状况及其态度(n=193)

项目	人数	%
近 2 年参加人际沟通知识及技巧的学习	81	41.97
上述学习有助于人际关系的改善、工作目标的完成	175	90.67
护理工作中应加强护士人际沟通知识、能力的培养	178	92.22
管理者不重视护士沟通能力培养	67	34.72
自己在工作、生活中与他人沟通良好	128	66.32

2.3 获得人际沟通知识的途径及最希望的途径

见表 3。

表 3 获得人际沟通知识的途径及最希望的途径(n=193)

途径	获得知识的途径		最希望的途径	
	人数	%	人数	%
电视、网络	102	52.85	27	13.99
报刊、杂志	97	50.26	31	16.06
同事、朋友间交流	87	45.08	45	23.33
有针对性地培训、学习	21	10.88	114	59.07

3 讨论

3.1 护理人员人际沟通知识总体水平有待加强

本调查结果显示,护理人员人际沟通知识平均得分 71.48±9.76,得分<60 分者占 21.24%,也就

是说有近 1/4 护理人员不能正确理解积极地倾听、同情等基本概念;而超过 80 分以上者仅占 16.06%,由此可见,护士对人际沟通知识的掌握情况不容乐观。我国 1997 年以前护理专业课程设置无人际沟通专业课,而在临床护理工作中有的护理人员忙于工作、家庭,自我再学习意识淡薄,有继续教育需求的护理人员又未及时满足而导致上述结果。本调查对不同学历护士人际沟通知识评分分析发现,本科学历护士平均知识评分显著高于中专、大专学历护士,表明继续教育与学历教育对护理人员综合素质的提高有促进作用,也从另一方面说明继续教育是加强临床护理人员人际沟通知识普及、沟通技能培养的重要途径,而学历越高获取知识和技能的能力越强。

3.2 护理人员人际沟通知识、技能学习状况及其态度

本调查结果表明,近 2 年参加过人际沟通知识及技巧学习的护理人员仅占 41.99%,在工作、生活中有 66.32% 护士感觉能与周围人进行良好沟通;尚有 34.72% 的护士认为护理管理者并不重视护理人员沟通能力的培养;但 90.67% 护理人员均认为人际沟通知识及技巧的学习有助于人际关系的改善、工作目标的完成,应加强护士人际沟通知识、能力的培养。沟通能力是一种后天习得性能力,需要在学校教育与社会实践活动中进行学习、培养、训练,相关知识、技巧的掌握是良好沟通能力的基础,因此,应普及这方面的知识。护理工作离不开人际间的交往与沟通,护士在工作中与患者及其家属、医生、院内其他支持系统人员接触最多,处于医疗保健工作中人际交往的关键地位^[7]。护患间帮助性人际关系的建立、健康资料的收集、心理护理、健康教育的实施、医护间默契的配合等无一不需通过良好的沟通来达到。有研究表明,工作中的人际冲突已成为护士的主要工作应激源之一,严重影响护士群体身心健康及护理工作质量^[1-3],显示护理人员人际沟通能力有待改善。本次调查结果提示,护理管理者应重视提高对护理人员人际沟通知识、技能的学习,加强继续教育,提供更多的学习机会,满足护理人员需求。

3.3 护理人员获得人际沟通知识的途径及最希望的途径

护理人员获得人际沟通知识与信息需要借助一定的途径,这些途径将直接影响护理人员人际沟通技能的培养。人际沟通是人与人之间信息和情感相互传递和理解的过程,是建立人际关系的基础。此次调查结果显示,护理人员人际沟通知识来源途径

最少、最缺乏的就是有针对性地培训与学习,而这正是护理人员最希望获得知识的途径,表明护理人员急需增加获得人际沟通知识的正式途径,应引起护理管理者的高度关注,及时通过各种方式满足护理人员继续教育需求。

人际沟通能力作为一种职业实现手段,在护理工作中的应用将会愈来愈高,国内调查显示,临床护理对护理本科生素质需求前 4 位中人际沟通能力位居其一^[5]。我国自 1997 年在护理专业中开设人际沟通课程以来,护理人员人际沟通知识掌握现状已大有改观,但仍远远没有满足护理人员的需求以及社会人群的需求。佟术艳等^[6]报道,在此之前有 52.0% 护理人员未曾学习或接触过人际沟通等基本概念。人际沟通素养的培育是一个职业化与社会化成长的过程,因此,需要护理教育者与护理管理者从思想上、观念上对护理人员人际沟通能力培养进行定位;把学校教育与实践有机地融为一体,建立护理人员人际沟通能力培养体系,确定培养的指导思想,对护生与护理人员人际沟通知识的普及、人际沟通能力培养的途径、继续教育的方式等一一作出

应对,然后有计划、有步骤、有目的地进行。

参考文献:

- [1] Rosestein A H. Nurse-physician relationship; impact on nurse satisfaction and retention[J]. Am J Nurs, 2002, 102(6): 26.
- [2] 李永鑫, 李芝敏. 国内护理工作应激研究现状[J]. 护理研究, 2003, 6(17): 629.
- [3] 逢冰洁, 张曼玲, 江志君, 等. 护理工作应激与护士心理健康状况的研究[J]. 中华护理杂志, 1998, 33(8): 216.
- [4] 李继平. 护理人际关系与沟通教程[M]. 北京: 北京科学技术出版社, 2004. 1.
- [5] 何平先, 熊诗华, 李莹, 等. 护理本科教育与临床需求适应性的调查分析[J]. 护理学杂志, 2003, 18(9): 658.
- [6] 佟术艳, 李晓惠. 护理人员对心理学和人际沟通知识需求的调查[J]. 中国基层医药, 2001, 8(3): 248.
- [7] 王宝珠, 韩春玲, 赵玉梅, 等. 365 例住院病人沟通需求调查分析[J]. 护理研究, 2002, 16(3): 151.

作者简介: 李湘平(1980-), 女, 本科, 护师。

收稿日期: 2005-06-01; 修回日期: 2005-07-07

(本文编辑 王菊香)

广东省医院消毒供应室清洗消毒设施及管理现状调查分析

冯秀兰, 张静

(广州市第一人民医院护理部, 广东 广州 510180)

Current Status of Cleaning and Disinfection Equipment and Their Management in Supply Rooms in the Hospitals in Guangdong Province // FENG Xiulan, ZHANG Jing

摘要: 目的 了解广东省各级医院消毒供应室消毒设施及管理现状,为改进质量管理提供依据。方法 采用分层抽样对广东省 207 所医院的消毒供应室进行人员、设施问卷和现场调查。结果 护士平均年龄(37.82±3.97)岁,护士长平均年龄(41.12±7.47)岁,年龄结构与广东省护士群体相符;大专及以上学历为 19.79%(170/859),比例略高于广东省护士群体;清洗消毒设施中有超声洗涤机和高压水枪分别为 26.09%、29.21%,清洗消毒区域正确划分缓冲间、粗洗区、精洗区占 41.06%、26.57%、23.19%;20.81%重复使用医疗器械全部由供应室集中处理。结论 供应室清洗消毒设施不到位,管理滞后,各级医院相关领导应引起高度重视,加强清洗消毒硬件建设和质量管理。

关键词: 供应室; 消毒; 灭菌; 医院感染; 医院管理; 数据收集

中图分类号: R47; R184 文献标识码: C 文章编号: 1001-4152(2005)22-0021-03

为了落实广东省卫生厅下发的《广东省卫生厅医疗机构消毒供应室验收审核标准》,笔者于 2005 年 1~6 月对广东省 207 所医院消毒供应室的现状进行了调查,现将调查结果报告如下。

1 对象与方法

1.1 调查对象

对广东省各市地级医疗机构进行分层抽样^[1],抽取广东省 12 个市地级共 207 所医院,其中三级甲

等医院 25 所、二级甲等医院 79 所、一级甲等医院 71 所、未评等级医院 32 所。

1.2 方法

1.2.1 调查方法: 由笔者根据《广东省卫生厅医疗机构消毒供应室验收审核标准》制定广东省消毒供应室现状调查表,内容包括护士及护士长的人数、年龄、学历等一般情况及清洗消毒灭菌设备种类及数量,区域划分管理和规章制度等方面共 40 题。由专