

· 综合 ·

新人职护士情商和亲和力培养对护理满意度的影响

河南省南阳市中医院护理部 (河南 南阳 473000)

姬燕梅

【摘要】目的 探讨新入职护士情商和亲和力培养对患者护理满意度的影响。**方法** 以2012年7月至2014年6月我院61名新入职护士为对照组,以2014年7月至2016年6月我院63名新入职护士为观察组,对照组沿用传统岗前培训内容,实验组在传统岗前培训内容的基础上增加情商和亲和力培训。比较对照组、观察组二组间入职后半年内所管病床患者护理满意度和护士护理服务质量投诉率的差别。**结果** 与对照组相比,观察组所管病床患者护理满意度评分明显优于对照组,护理质量投诉率明显低于对照组,二组间差异有统计学意义($P < 0.05$)。**结论** 对新入职护士加强情商与亲和力培养,有助于使新入职护士尽快适应临床护理岗位,提高患者的护理满意度,减少临床护理过程中护士与患者及其家属之间矛盾的发生。

【关键词】 新入职护士; 情商; 亲和力; 护理满意度

【中图分类号】 R192.6

【文献标识码】 A

DOI: 10.3969/j.issn.1009-3257.2017.04.030

The Influence of Emotional Quotient and Affinity Training on Nursing Satisfaction of Newly Recruited Nurses

JI Yan-mei. The Department of Nursing, Nanyang Hospital of Traditional Chinese Medicine, Nanyang 473000, Henan Province, China

[Abstract] **Objective** To explore the effects of emotional quotient (EQ) and affinity training on nursing satisfaction of newly recruited nurses. **Methods** A total of 61 newly recruited nurses were selected as the control group during July 2012 to June 2014, and 63 newly recruited nurses were selected as the observation group from July 2014 to June 2016 in our hospital. The control group used the traditional contents of orientation, while EQ and affinity training were added in the experimental group based on traditional training contents. The nursing satisfaction and the complaint rate of nursing service quality were observed and compared with the two groups. **Results** The nursing satisfaction of patients in the observation group was significantly higher than the control group, the complaint rate of nursing service quality was significantly lower than the control group, the differences between the two groups were statistically significant ($P < 0.05$). **Conclusion** Strengthening the EQ and affinity training on new nurses can help them to adapt to clinical working environment as soon as possible, improve the nursing satisfaction of patients, reduce the incidence of conflict between nurses with patients and their families in clinical care.

[Key words] Newly Recruited Nurses; Emotional Quotient; Affinity; Nursing Satisfaction

随着时代的发展,医疗竞争日趋激烈,竞争的焦点集中体现在医疗卫生服务质量上。为患者提供优质护理服务,除通过改善就医环境,提高临床护理技术等方法外,护理人员自身人文素质、待人接物能力、职业道德与情感、工作优良作风、语言表达能力、沟通技巧、亲和力等均直接影响护理服务质量^[1],护士只有具备较高的情商才能在临床护理工作中、与患者及家属交流沟通中游刃有余,高效地完成护理工作。而现如今,新入职护士大多为独生子女,家庭教育和学校教育中缺乏情感挫折教育,往往表现出不能体味患者及其家属的情感波动,缺乏亲和力,不善于通过语言化解与患者及其家属出现的矛盾冲突^[2]。传统新入职护士岗前培训内容包括:护士职业形象、护士行

为规范、护士职业道德、护士基本素质、护理技术、护理安全、护理法律法规、医院规章制度、院内感染知识、常见问题的处理方式^[3]等。没有对新入职护士情商和待人亲和力进行培训,造成很多新入职护士难以很快适应临床护理岗位上极高情商和亲和力的要求。因此,我院护理部在新入职护士岗前培训中加入情商和亲和力的培训内容,以探讨新入职护士岗前培训中增加情商和亲和力培训内容对开展优质护理服务的影响。

1 对象与方法

1.1 对象 以2012年7月~2014年6月之间我院新

入职61名护士为对照组。其中，女性护士60人，男性护士1人，年龄为21岁~24岁， (22.56 ± 1.64) 岁。专科学历25人，本科学历36人。以2014年7月~2016年6月我院新入职63名护士为观察组。其中，女性护士61人，男性护士2人，年龄为21岁~25岁， (22.83 ± 1.72) 岁。专科学历29人，本科学历34人。二组间年龄、性别构成比、学历差异无显著性($P > 0.05$)，所有新入职护士半年内均在医院临床科室病房轮转。

1.2 方法

1.2.1 对照组采用传统护士岗前培训内容(如前所述)培训，进行为期半个月培训，每天课时为6小时，结束有培训内容考试，百分制成绩达80以上视为培训合格，方可上岗。

1.2.2 观察组培训内容在传统内容的基础上增加情商和亲和力方面内容的培训。包括聘请南阳师范学院心理学教授讲解情商和亲和力有关知识，聘请南阳医学高等专科学校护理系护理心理学副教授讲解情商和亲和力对护理工作重要性；选用容易出现护患矛盾的案例作为素材，如患者及家属在住院期间违反规定擅自用大功率的电器电饭锅，护士如何纠正患者的行为？护士查房如何应对态度傲慢、不愿配合的患者？如何能尽快获得患者对护士的认可？将新入职护士分成小组，每组3~4人，组内推选一名组长，组内模拟演习、讨论，以探讨该如何通过自身的语言、行动进行沟通交流，进而能顺利完成护理工作。然后组间进行研讨，联系《护理心理学》《护理礼仪》等教材理论知识，最终确定最佳解决问题的方案，且通过排小品剧的方式把问题最佳的解决方案在医院整体护士培训会上进行传授。整个情商和亲和力培训共2天时间，每天学时为6个小时。

1.2.3 对照组和观察组二组护士在每个科室轮转过程中，分管床位每一位出院患者都要为其打护理满意度评分，统计半年内患者所打护理满意度评分，算出每位护士的护理满意度评分的平均分。分别于2014年12月底和2016年12月底统计二组护士护理质量投诉率。

表1 两组新入职护士半年内护理满意度评分、护理质量投诉率调查结果表

	护理满意度	护理质量投诉率(%)
对照组	78.26 ± 5.57	19.67 (12/61)
观察组	$89.47 \pm 6.32^*$	4.61 (3/63) *

注：* 二组之间差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)

1.3 统计学方法 利用统计软件SPSS 18.0对计量资料进行方差分析，计数资料进行率的卡方检验。检验水准 $\alpha = 0.05$ ， $P < 0.05$ 认为差异有统计学意义。

2 结 果

两组新入职护士护理满意度评分、护理质量投诉率的调查统计结果见表1。

统计结果显示，观察组护士护理满意度明显优于对照组，而护理质量投诉率远低于对照组。

3 讨 论

情商(Emotional Quotient)是指人在情绪、情感、意志力、耐受挫折等方面表现出的品质。人与人之间的情商先天无明显差别，更多和后天的培养有关。情商是理解他人及与他人融洽相处的能力。戈尔曼等研究者认为，情商是由五种特征构成的：自我意识、控制情绪能力、自我激励能力、认知他人情绪和处理相互关系的能力^[1]。亲和力是指人与人之间相处所表现出的亲近行为的水平和能力，是亲切和善易于被别人接受的一种力量。

护理工作者逐渐认识到情商和亲和力在护理工作中的重要性。患者是一特殊群体，由于身体不适，痛苦、急躁、情绪低落等特点，对医护人员的态度十分敏感。护士的一个微笑、一个亲切的称呼、一句暖心的话语，体现出对患者的尊敬、关心、友好的态度，能够营造一个宽松和谐的医疗环境；如护士对患者态度生硬，冷言冷语，工作不积极主动，不耐心，不细心、不会察言观色、不能协调处理问题，就容易导致患者及其家属的不满，影响医疗护理工作的进行。在临床护理过程中，护士不仅应具备高超的护理技术水平，还应具备敏锐的应变能力、解决问题的能力、调节控制自身情绪，保持心理平衡的能力，遇到困难和挫折时不情绪化，及时调整好心态，自我调适自我减压的能力，在任何时候都能保持最佳身心状态，保证护理服务质量，感知患者情感，站在患者角度去思考，倾听患者的诉说，分析其心理状态，及时发现患者的思想与情绪波动，给予恰当的心理指导和护理，消除烦恼，减轻病痛，使其身心愉悦，真诚为患者提供帮助^[1-2]。

而新入职护士在情商和亲和力方面与临床护理工作的对情商和亲和力的要求还有很大距离。因此在新

入职护士岗前培训中，开展情商和亲和力培训非常有必要。通过情商和亲和力培训可以增强新入职护士主动服务的意识，增强其沟通能力，有助于营造一个和谐积极向上的就医环境^[3]。使新入职护士能够尽快适应临床护理岗位，提高患者的护理满意度，减少临床护理过程中护士与患者及其家属之间矛盾的发生。对于开展优质护理服务具有重要意义。

(上接第 69 页)

机体处于高反应状态，患者防御功能降低，易并发感染，继而影响机体功能^[7]；集束化护理干预中通过严格遵守无菌操作原则，为患者妥善固定气道导管，确保气道通畅，通过口腔护理干预可在一定程度上提高患者免疫功能，并确保气道的长期使用，通过定期吸痰可避免部分肺部有痰但无法咳出患者及时排出痰液，有效减少肺部相关性并发症发生，通过气道雾化处理，维持气道适宜的温湿度，同时进行无菌操作，避免感染，通过心理护理及时消除患者不良情绪，提高患者成功治疗信心，提高其治疗积极性^[8]。由此可见，集束化护理干预可促进患者病情恢复，并可在一定程度上缩短患者机械通气时间及住院时间，利于患者康复，并有效降低呼吸机相关性并发症，降低再住院率，有明显的应用价值。

综上，集束化护理干预在ICU人工气道患者中的临床积极效果明显，值得推广应用。

参考文献

- [1] 全丽芳,叶益珍,官芳芳,等.加强护士情商培养提升优质护理服务品质[J].中国保健营养旬刊,2013(5):793-793.
- [2] 孔令艳.注重护士情商培养与提供优质护理服务探讨[J].中国误诊学杂志,2011,11(17):4033-4034.
- [3] 刘文红,从玉英.情商培养在护士培训中的应用[J].齐鲁护理杂志,2014(9):110-111.

【收稿日期】2017-07-04

参考文献

- [1] 吴霞云.品管圈工作模式在ICU人工气道护理中的应用[J].护士进修杂志,2014,27(7):626-627.
- [2] 鲍敏慧.优质护理在ICU人工气道患者中的应用[J].实用临床医药杂志,2015,19(22):114-116.
- [3] 韩英.ICU人工气道患者的集束化护理干预效果观察[J].中国实用医药,2013,8(24):234-235.
- [4] 傅巧敏,罗惠,邹丽华,等.集束化护理干预在ICU人工气道病人中的应用[J].全科护理,2013,11(3):212-213.
- [5] 周国花,蔡文训.呼吸机相关性肺炎的诊断和防治研究进展[J].罕少疾病杂志,2010,17(5):52-55.
- [6] 胡莲,庞双艳,海梦,等.集束化护理干预在重症监护室人工气道患者中的应用[J].实用临床医药杂志,2016,20(2):138-139.
- [7] 梅盘琴.ICU人工气道患者的集束化护理干预效果观察分析[J].河北医药,2013,35(6):953-953.
- [8] 陈红菊.集束化护理干预对ICU人工气道患者的影响观察[J].中国医药指南,2016,14(14):273-273,274.

【收稿日期】2017-07-04