

【护理管理】

## 床头交接班存在的问题及管理

曾瑶池

(湖南省肿瘤医院 放疗科, 湖南 长沙 410006)

**【摘要】**目的 了解临床护士床头交接班时存在的问题, 提出相应的管理措施。方法 采用问卷对 110 例病人进行调查, 内容是护士床头交接班时存在问题, 根据存在问题采取相应管理措施: 转变观念, 提高护士对床头交接班重要性的认识; 加强素质教育, 树立良好的护士职业形象; 保护病人隐私; 对病人一视同仁。结果 护士床头交接班语言不规范 18 例, 占 16.4%; 仪表不得体 3 例, 占 2.7%; 注意力不集中 10 例, 占 9.1%。青年组病人认为侵犯隐私 11 例, 占 52.4%(11/21); 中年组认为有焦虑 8 例, 占 20.0%(8/40); 老年组认为被忽视 16 例, 占 32.7%(16/49)。小学文化病人认为被忽视 10 例, 占 27.8%(10/36); 中学文化病人认为无影响 26 例, 占 40.6%(26/64); 大学文化病人认为侵犯隐私 4 例, 占 40.0%(4/10)。存在问题是由于护士对床头交接班的认识不够、护患沟通技巧不足、病人文化层次低、人际交往少。结论 针对护理人员床头交接班存在问题采取相应管理措施, 对于保证病人得到全身心的照顾是非常必要的。

**【关键词】** 床头交接班; 存在问题; 管理措施

[中图分类号] C931.2 [文献标识码] A [文章编号] 1008-9969(2006)05-0085-02

Problems Existing in Bedside-shift and Management Countermeasures

ZENG Yao-chi

(Tumor Hospital of Hunan Province, Changsha 410006, China)

**Abstract:** objective To understand the problems existing in bedside-shift and put forward pertinent countermeasures. Methods The questionnaires on problems of bedside-shift were completed by 110 patients. According to the problems, the hospital took some pertinent countermeasures: changing the concepts, improving nurses' cognition on the importance of bedside-shift, enhancing quality education, establishing good professional images of nurses, protecting patients' privacy and treating all patients equally. Results Eighteen nurses didn't have standard language, which accounted for 16.4%; 3 had improper clothes, which accounted for 2.7%; 10 patients held that nurses absent-minded (9.1%); 11 young-patients thought that their privacies were violated (52.4%); 8 middle aged patients thought that they felt anxious (20.0%); 16 old-patients thought that they were ignored (32.7%); 10 patients whose cultural level was primary school thought that they were ignored (27.8%); 4 patients whose cultural level was college thought their privacies was violated (40.0%). These problems occurred because nurses didn't realize the importance of bedside-shift and had not enough skills of communication with patient, patient's cultural level was low and the capability of communication was inadequate. Conclusion According to these problems existing in bedside-shift, putting forward pertinent management countermeasures is very necessary to provide more comprehensive care for patients.

**Key words:** bedside-shift; existing problem; management countermeasure

随着社会的进步, 人们法制观念的增强, 病人及其家属维权意识的提高, 使医疗纠纷的发生率呈不断上升的趋势<sup>[1]</sup>。护士交接班作为临床护理工作中的一个重要环节, 对保证临床护理工作质量起着举足轻重的作用。临床护理人员越来越认识到床头交接班的重要性, 是护患沟通的重要时机, 对掌握危重病病人的病情非常重要。但在实际工作中, 由于部分护理人员在交接班中不规范的行为及语言可能对病人心理健康造成影响。现将 2005 年 10 月对院内科和放疗科住院的 110 例病人调查临床护士床头交接班时存在问题、原因、管理措施报道如下。

### 1 对象

选择 2005 年 10 月在我院内科和放疗科住院的 110 例病人, 年龄 16-72 岁, 平均年龄 53.1 岁。其中青年

21 例, 中年 40 例, 老年 49 例。小学文化程度 36 例, 中学 64 例, 大学 10 例, 身体状况能顺利回答问卷。

### 2 方法

**2.1 调查方法** 采用自行设计的调查问卷对病人进行临床调查, 调查对象在接受调查前均知情同意, 经过现况调查培训的护士负责发放问卷并收回。共发放问卷 114 份, 回收 110 份, 回收率 96.5%, 有效率为 99%。

**2.2 调查内容** 病人年龄, 学历, 护理人员床头交接班时的语言、仪表、注意力以及护士言行对病人的心理健康产生的影响: 病人认为被忽视、无影响、侵犯隐私、产生焦虑。

### 3 结果

**3.1 护士床头交接班时存在的问题** 110 例病人认为护士语言不规范有 18 例, 占 16.4%; 仪表不得体 3

[收稿日期] 2006-02-16

[作者简介] 曾瑶池(1975-), 女, 湖南湘潭人, 本科学历, 主管护师。

例,占 2.7%;注意力不集中 10 例,占 9.1%。

3.2 床头交接班时存在问题对不同年龄患者心理健康的影响 在青年组病人中认为侵犯隐私的有 11 例,占本组(11/21)52.4%;中年组病人中认为有导致焦虑的 8 例,占本组(8/40)20.0%;老年组病人中认为被忽视的有 16 例,占本组(16/49)32.7%。

3.3 床头交接班时存在的问题对不同文化程度病人心理健康的影响 在小学文化病人中认为被忽视的有 10 例,占(10/36)27.8%;中学文化病人中认为无影响的有 26 例,占本组(26/64)40.6%;大学文化程度病人中认为侵犯隐私的有 4 例,占本组(4/10)比例为 40.0%。

#### 4 原因分析

4.1 护士对床头交接班的认识不够 床头交接班 3 次/d,分管护士分别到所分管的每一个病人床边进行床头交接。其优点:一是交接班内容全面、具体、重点突出。由于是分组进行的,所以所需要时间较短,总体工作效率高;二是病人直接参与了医护人员的交接班,无论是轻病人还是重病人都能够体现自己的知情权,享受到公平合理的关爱,因而病人的满意度高<sup>[2]</sup>。近年来,床头交接班已被大多数医院采用,但相当部分护理人员尚不能够正确理解床头交接班的意义,本次调查中显示护士在床头交接班时存在一定缺陷。由于传统观念认为医护人员在工作场所谈论病人的病情是天经地义,因此,忽视了病人的保密权和隐私权。护士交接班时队形松散、注意力不集中、随便接听电话、回答他人问题、接待外来人员、护士之间的交头接耳使病人产生被忽视或紧张情绪。

4.2 护士沟通技巧水平低 随着社会的发展,人民生活水平的不断提高,人的基本需要层次已在不断提高。病人、家属在看病时希望受到尊重,即“以客为尊”已日趋需要。同时随着病人的维权意识逐渐增加,病人的“义务本位”逐渐向“权利本位”转换,权利意识开始觉醒,他们日益重视自己的就医权、隐私权、知情权、治疗方案同意权等。所以,如果护士不在思想深处认识到这一点,未能主动向新的护患模式转变,尊重病人应有的权益,医疗护理工作会由于医患、护患之间缺乏良好的沟通,医生、护士对病人的社会心理缺乏了解而造成更多的矛盾甚至是医疗纠纷。中华医院管理学会维权学会曾经对 326 所医疗机构的纠纷调查表明,其中 49.5%是因为服务不好而造成的,71%是由于沟通不好而造成的<sup>[3]</sup>。护士床头交接班时随意谈论病人家族史,检查结果,还习惯于边口述边翻动病人,不顾及病人的自尊或不考虑

病人是否愿意让他人了解自己的病情。

4.3 病人文化层次低,人际交往少 由于护患双方处于不同的社会文化背景,特别是来自农村的部分病人,文化层次低,人际交往少,对一些外地来的病人,护士不懂方言,造成语言沟通障碍。

#### 5 管理措施

5.1 转变观念,提高对床头交接班重要性的认识 基层护理管理者深入科室,对全院护理人员进行床头交接班意义的教育,使每个护理人员端正态度,注意自己的言行、仪表,认识到床头交接班是提高护理工作质量的重要环节,是病人得到连续有效护理的保证。

5.2 加强素质教育,树立良好的职业形象 床头交接班是护理工作新的一天的开始,护士应以良好的精神面貌、严谨的工作作风展现在病人面前,给病人以康复的勇气和信心;护士语言也是一门科学,与病人交谈中也有一定的技巧,要求护士语言亲切温柔,准确明快,通俗易懂,护士在交接班时马上进入角色,切记“良言一句三冬暖,恶语伤人六月寒”的道理。工作认真细心,语言温柔幽默,生动活泼,在护理治疗中充分发挥语言的积极作用。

5.3 保护病人隐私 随着病人在医疗服务中依法维护自身合法权益的意识日益增强,护士长加强护士对病人隐私权的保护意识,教育护士学会尊重和病人的合法权益,绝对不能将病人的隐私做笑料宣传,对不愿公开自己病情的病人应设法安排单人病房,有关病人病情的特殊内容在办公室进行交接。

5.4 对病人一视同仁 无论病人年龄大小,职位高低,病情轻重,文化程度和经济状况怎样均同等对待,尤其对老年病人,自理困难或有残疾的病人均用问候、关心体贴的语言,不让病人产生被忽视被歧视的感觉。

通过引导护士规范床头交接班,增强病人对护士的信任感,护士的工作得到病人、家属的广泛认识,护理的专业价值得到良好体现。通过沟通技巧的强化,使护士在床头交接班中有良好的语言功底,优雅的行为举止,使病人的心理需求和人格尊严得到充分的尊重和满足,提高护理质量和护理服务水平,使护患关系得到良性发展,减少护患纠纷。

#### [参 考 文 献]

- [1] 左月燃.对《医疗事故处理条例》实施后护理工作依法管理的认识与思考[J].中华护理杂志,2003,38(5):349.
- [2] 范珍珍,南小平,贾红芳.不同护士交接班模式的应用研究[J].现代护理,2005,11(24):1201.
- [3] 刘 虹.医疗纠纷困扰医院[N].健康报,2002-11-01(3).

[本文编辑:杨玩华]