

州:南方医科大学,2016.

[3] 王安龙,胡杭,丁娜,等.浙江省男护士就读在职研究生学习障碍及影响因素的研究[J].护理管理杂志,2019,19(8):577-579.

[4] 韩世钰,章新琼,林文凤,等.优势运用在男护士性格优势与主观幸福感间的中介作用[J].护理学杂志,2020,35(18):15-18.

[5] 张金华,任红梅,王建英,等.护理人文执业能力现状调查分析[J].护理学杂志,2017,32(6):11-13.

[6] Rosanelli C. Cross-cultural adaptation of the Caring Ability Inventory to Portuguese[J]. Acta Paulista Enfermagem,2016,29(3):347-354.

[7] Salazar B. Humanized care: a relationship of familiarity and affectivity[J]. Invest Educ Enferm,2015,33(1):17-27.

[8] 中华人民共和国国家卫生健康委员会.全国护理事业发展规划(2016—2020年)[J].中国护理管理,2017,17(1):1-5.

[9] 杨宝义,汪蓉,李亚玲,等.重症监护室护士心理资本和人文执业能力及其相关性[J].现代临床护理,2017,16(6):1-4.

[10] 王丽沛,张彤,王智玲,等.陕西省汉中市手术室护理人

员人文执业能力调查研究[J].中国医学伦理学,2019,32(1):88-92.

[11] 李海军,王番宁.基于国家标准导向下的护理人文教育改革探讨[J].锦州医科大学学报(社会科学版),2019,17(5):28-30.

[12] 南亚星,王向荣,乔桂圆,等.基于关怀理论的人文关怀课堂在基础护理实训教学的应用[J].护理学杂志,2018,33(7):66-69.

[13] 胡芬,李朝阳,王玲,等.三级医院男护士人文关怀能力及影响因素调查[J].护理学杂志,2020,35(5):63-65.

[14] 刘伟,刘荣,宁愿,等.精神科护士护理专业核心价值观和人文执业能力的相关性研究[J].护理学杂志,2018,33(15):59-61.

[15] 陆华,王珩,李念念,等.合肥市医师人文医学执业技能培训现状与需求分析[J].医学与哲学,2013,34(19):76-79.

[16] 章雷钢,金婷婷,王志娟,等.工作家庭增益在家庭支持型主管行为与护士职业韧性间的中介作用[J].中华行为医学与脑科学杂志,2016,25(8):741-744.

(本文编辑 丁迎春)

## 住院患儿基于 7S 及人文关怀的晨间护理

朱慧云,朱振云,余良珍,陈锦秀

**Morning care of hospitalized children based on 7S model and humanistic care** Zhu Huiyun, Zhu Zhenyun, Yu Genzhen, Chen Jinxiu

**摘要:**目的 探讨基于 7S 及人文关怀的住院患儿晨间护理的效果。方法 200 例住院患儿按照住院时间分组,2019 年 1~3 月 100 例为对照组,实施常规护理;10~12 月 100 例为观察组,实施 7S 及人文关怀的晨间护理。结果 实施后两组护理质量得分、患儿家属满意度以及护理人员人文关怀能力得分比较,差异有统计学意义( $P < 0.05, P < 0.01$ )。结论 基于 7S 及人文关怀的住院患儿晨间护理,能促进护理工作质量和护理人员人文关怀能力提高,提升患儿家属的满意度。

**关键词:**住院患儿; 7S; 人文关怀; 晨间护理; 护理质量; 满意度

**中图分类号:**R471;C931.3 **文献标识码:**C **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2021.07.087

随着人们对健康需求的不断提升,临床对护理服务的需求也不断增加,而传统的护理模式往往难以满足人们的护理需求。尤其在儿科护理工作中,由于患儿的年龄偏小,机体免疫力低下,自控能力较低,在护理工作中发生安全事故和护理纠纷事件的概率较高<sup>[1]</sup>。护理人员为住院患儿提供安全的环境是保障护理安全的重要组成部分<sup>[2-3]</sup>,高质量的晨间护理能为住院患儿提供安全舒适的环境,也是给予患儿及家属人为关怀护理服务的最佳时机,有利于促进护患沟通,及时了解和满足患儿需要,提升护理满意度。7S 管理起源于日本,是指在生产现场对人员、机器、材料、方法、信息、生产要素进行有效管理。7S 管理理

念被广泛运用于临床护理和护理管理中<sup>[4-8]</sup>。我科于 2019 年 4 月开始实施基于 7S 及人文关怀的住院患儿晨间护理,取得较好效果,报告如下。

### 1 对象与方法

**1.1 对象** 便利选取我科住院患儿为研究对象。纳入标准:①年龄≤3 岁;②神志清楚、生命体征稳定;家长知情同意参与本研究。排除标准:急危重症、多器官衰竭患儿。2019 年 1~3 月住院的 100 例患儿作为对照组,10~12 月 100 例患儿作为观察组。两组患儿的一般资料比较,见表 1。

表 1 两组患儿一般资料比较

组别	例数	性别(例)		年龄 (岁, $\bar{x} \pm s$ )	疾病(例)			
		男	女		呼吸 系统	消化 系统	神经 系统	其他
对照组	100	57	43	2.12±0.57	68	6	17	9
观察组	100	55	45	2.07±0.58	65	7	16	12
$\chi^2/t$		0.081		0.635		0.603		
<i>P</i>		0.776		0.526		0.896		

作者单位:华中科技大学同济医学院附属同济医院儿科(湖北 武汉, 430030)

朱慧云:女,本科,副主任护师,护士长

通信作者:陈锦秀,350506589@qq.com

收稿:2020-11-02;修回:2021-01-25

## 1.2 方法

### 1.2.1 干预方法

对照组按照常规的护理流程,落实患儿的床单元整理和健康宣教。观察组在此基础上,实施基于 7S 及人文关怀的住院患儿晨间护理。具体如下。

**1.2.1.1 整理与整顿** 入院介绍时发放病房作息时间表,让家属及时知晓病房的作息时间,护士先完成床边交接班后再进行晨间整理<sup>[9]</sup>,保证患儿及家属有充足的休息时间,同时便于责任护士对患儿的病情、治疗护理进行针对性的沟通宣教。倡导家属和患儿参与式晨间整理,建立常态整理表,实施物品“三定”及“三要素”管理,即定点、定容、定量和场所、方法、标识管理,床头柜、洗漱台、物品储存柜、卫生间等标识清楚、取用方便。开展降低病房噪声的专项改善活动,护患共同寻找噪声来源,并制定和实施针对性改进措施,保障患儿安静整洁的休养环境。

**1.2.1.2 清洁与清扫** 组织医护人员和保洁人员学习消毒隔离标准与规范并督促遵照执行。录制规范的晨间护理视频,督促和指导保洁员清扫过程中特别注重呼叫铃导线等细节部位,每日对床单元及用品用 1 000 mg/L 的 84 消毒液擦拭后再用食醋液擦拭,以减少蚊虫滋生。开展多种形式的活动鼓励患儿和家属积极参与晨间护理<sup>[10]</sup>,如在病房电视上滚动播放有关晨间护理的图文资料、视频;每周评选“整理小达人”并给予精美小礼品奖励,每天评选“收纳好家长”予以鼓励,每月评选“病房好管家”与科主任合影在病房走廊晨间护理专栏“晨心为您”公示等。同时,为提高责任护士执行晨间护理的主观能动性,每周评选“7S 管理之星”在病房走廊的光荣榜上公布并给予奖励。

**1.2.1.3 节约与素养** 组织护理人员学习并相互交流 CICARE<sup>[11]</sup> 护患沟通模式,如问好、自我介绍、沟通、询问需求、回馈、礼貌离开,以及评估、整理、宣教、记录的健康教育模式。制定晨间护理查检表,护士长和护理骨干每日督查,现场督导,以不断提高责任护士沟通和健康教育效果。养成医务人员日常管理中厉行节约、杜绝浪费的良好习惯,如随时关紧水龙头、照明开关,室内空调温度适宜等<sup>[12]</sup>。

**1.2.1.4 安全管理** 患儿年龄小、活泼好动,安全管理至关重要。晨间护理需重点检查患儿的床档、刹车是否完好,高度调节是否适宜。病房、卫生间地面保持干燥,并有醒目的“预防跌倒”“预防坠床”标识。热饭放在固定的适宜位置避免烫伤患儿。患儿暂时不需要服用的自备药品,责任护士协助家属集中放置并在包装外贴上“暂不使用”的标识并做好相关宣教;需要服用的自备药品病房提供统一口服药储存盒,责任护士严格做到看服到口,杜绝给药错误发生。病区走廊墙面贴有“常用管路的规范固定图谱”“小儿留置针不同部位的固定图谱”,每日晨间护理责任护士需对

照检查患儿各项管路或留置针状态,预防滑脱<sup>[13]</sup>。制作预防住院患儿意外伤害的视频每天在病房电视滚动播放,内容涉及预防烫伤、预防跌倒、预防走失、预防给药错误、预防院内感染等,提高患儿家属照护的安全意识。同时,加强医务人员安全教育,将关键点制成口诀以时刻牢记,如一查(三查七对)、二沟通(CICARE 沟通和 HEART 沟通)、三保持(保持床单元整洁、保持管道通畅、保持治疗护理符合要求)、四及时(及时巡视病房、及时观察病情、及时通知医生、及时抢救处置)、五预防(预防压疮、预防坠床、预防烫伤、预防输液外渗、预防医院感染)。

**1.2.2 评价方法** ①晨间护理质量。由专科护理质控小组每周采用我院晨间护理质量管理标准进行抽查评价,包括药品管理、仪器管理、给药安全、预防跌倒、预防坠床等共 20 个项目<sup>[14]</sup>,满分 100 分,≥95 分为合格。②患儿家属满意度。采用我院护理部统一制定的患儿家属满意度调查表,包括责任护士知晓度、病房环境、护士的人文关怀等,由护理部督察人员在患儿出院前进行调查,满分为 100 分。③护理人员人文关怀能力。采用护理人员人文关怀能力量表,包含 8 个维度 45 个条目,分别为灌输信息与希望(9 个条目),健康教育(7 个条目),形成人道和形成价值观(6 个条目),科学解决健康问题(4 个条目),协助满足基本需要(4 个条目),提供良好环境(5 个条目),促进情感交流(5 个条目),帮助解决问题(5 个条目),量表采取 Likert 5 级计分法,0 分为完全不符合,4 分为完全符合,得分越高说明人文关怀能力越强。于实施 7S 管理前后由经过统一培训的调查员对 29 名责任护士进行调查。

**1.2.3 统计学方法** 采用 SPSS18.0 软件进行数据整理与分析,计数资料采用  $\chi^2$  检验,计量资料采用  $t$  检验,检验水准  $\alpha=0.05$ 。

## 2 结果

**2.1 两组护理质量及家属满意度得分比较** 见表 2。

表 2 两组护理质量及家属满意度得分比较  
分,  $\bar{x} \pm s$

组别	例数	护理质量	住院满意度
对照组	100	95.95 ± 2.39	95.79 ± 4.40
观察组	100	98.01 ± 1.93	98.86 ± 1.87
$t$		6.689	6.419
$P$		0.000	0.000

**2.2 实施前后护士人文关怀能力得分比较** 见表 3。

## 3 讨论

**3.1 基于 7S 及人文关怀的晨间护理可提高护理工作质量** 7S 是现场各项管理的基础,有助于消除在生产过程中可能面临的各类不良现象。7S 活动使工作程序简洁化、人性化、标准化,从而有效提升提升工作效率和团队业绩。7S 被广泛运用于护理质量管

理,如患者安全、财产管理、环境及物品和仪器等管理及护士培养<sup>[4-6]</sup>。本研究将 7S 结合人文关怀应用于儿科晨间护理,丰富和拓展了晨间护理的内涵,取得较好的管理效果。通过整理和整顿的过程帮助家属找到影响患儿安全的风险点,如跌倒、给药错误、意外伤害等,建立和实施有效的防范措施。通过安全和素养,规范病房环境安全管理流程,形成标准化和常态化,有效提高了管理效率。本研究结果显示,实施 7S 管理后,护理质量总分显著提升( $P < 0.05$ ),与黄定

凤等<sup>[5]</sup>、王玲玲等<sup>[7]</sup>研究结果一致。儿科护理管理中对患儿和环境安全有更高的要求,护理人员通常晨间护理时间进行环境管理和患儿家属宣教,但教育内容琐碎、细致,尤其对于低龄患儿,家属会把更多的精力放在患儿病情照护上,容易忽视环境和患儿安全。7S 是管理方式,更是一种管理活动,它可通过近乎格式化的管理程序将细致琐碎的照护内容条理化、规范化,并转化成规范和素养,有利于患儿家属安全意识的形成与提高,进而促进临床护理质量的提升。

表 3 实施前后护士人文关怀能力得分比较

组别	人数	人文关怀能力总分	灌输理念和希望	健康教育	利他价值观	科学解决问题	协助满足基本需求	提供良好环境	促进情感交流	帮助解决问题
对照组	29	139.54±5.87	24.65±2.43	23.48±1.79	19.76±1.48	14.27±1.38	10.69±1.86	14.02±3.42	16.04±4.12	13.98±3.67
观察组	29	142.13±5.98	28.88±3.12	24.12±0.63	22.15±2.16	14.96±2.21	12.82±0.97	14.87±2.64	19.52±3.68	16.29±2.87
<i>t</i>		0.562	5.719	1.687	4.915	0.702	5.468	0.562	3.392	2.670
<i>P</i>		0.578	0.000	0.095	0.000	0.482	0.000	0.579	0.001	0.010

**3.2 基于 7S 及人文关怀的晨间护理可提高护士的人文关怀能力** 人文关怀是护士的重要执业能力,是指护士具有稳定性倾向,能够通过具体行动体现出来的专业稟性和特征<sup>[15]</sup>。人文关怀包括提供良好环境、健康教育、促进情感交流、科学解决问题等。住院患儿是特殊的群体,正处于生长发育期,更需要护士的人文关怀<sup>[16]</sup>。本研究在实施 7S 过程中,将人文关怀理念融入其中。造更加明亮整齐舒适的住院环境,让患儿及家属倍感温馨。我们也通过多种举措提高晨间护理质量,将晨间护理的时间与护士交接班的时间顺序做了调整,护士先交接班,对病情、治疗以及家属的配合度有较好的了解后,再有的放矢地落实晨间护理,责任护士有更加充足的时间进行充分沟通,有利于护士与患儿及家属建立更密切的联系,更能感知患儿及家属的需求,帮助其解决实际问题,增进护患之间的有效交流;同时,充分调动患儿及家属的积极性,倡导患儿及家属的积极参与,促进情感交流和提高护士健康教育落实的有效性。本研究结果显示,实施 7S 管理后,有效提高了患儿家属住院满意度;同时,通过晨间护理的标准化构建良好的人文关怀氛围,使护士人文关怀能力不断提升。护士的人文关怀能力中灌输理念和希望、利他价值观、协助满足基本需求、促进情感交流、帮助解决问题 5 个维度得分与实施前相比有显著提升( $P < 0.05, P < 0.01$ )。

综上所述,将 7S 及人文关怀用于住院患儿晨间护理,是管理学知识在儿科护理临床实践中的灵活运用,有助于提高患儿及家属的护理满意度及临床护理工作质量,增强护士的人文关怀能力。本研究仅探究了 7S 管理在儿科晨间护理的作用,今后可扩展至临床护理工作的其他方面,进一步观察其在临床护理管理的效果。

参考文献:

[1] 梅红. 社区护理人力资源管理现状及改善策略[J]. 健康

大视野,2019,28(6):248-253.  
 [2] 白彩颖,丁晓华,游文平,等. 儿科病区噪声暴露现状调查[J]. 护理学杂志,2020,35(16):68-70.  
 [3] 易君丽,陈锦秀,叶天惠,等. 住院患儿跌倒预防集束化管理策略的建立与临床实践[J]. 护理学杂志,2018,33(3):85-87.  
 [4] 徐蔷薇. 7S 管理法在临床护理工作中的应用[J]. 医学信息,2015(43):20-21.  
 [5] 黄定凤,李京波,刘冬姣,等. 应用 6S 管理模式提高临床护理管理质量[J]. 护理学杂志,2015,30(13):20-21,35.  
 [6] 蔡淑丹. 7S 管理在护理管理中的应用[J]. 医疗装备,2016(12):54-56.  
 [7] 王玲玲,杨丽,王彩虹,等. “6S”融合目视化管理在援鄂医疗队新型冠状病毒肺炎病区管理中的应用[J]. 护理学杂志,2020,35(9):18-20.  
 [8] 杨芬. 优质护理服务中落实晨间护理的体会[J]. 医学信息,2015(10):98-99.  
 [9] 孙旗. 流程再造在优化神经内科晨间护理中的价值[J]. 泰山医学院学报,2018,39(3):291-293.  
 [10] 徐斌. 7S 管理对安全生产的应用[J]. 工程建设与设计,2016(5):161-163.  
 [11] 肖馨爽,肖欢,谭杰,等. CICARE 联合 HEART 在责任制护理中的应用[J]. 护理学杂志,2019,34(23):69-71.  
 [12] 王文权. 7S 管理在医院管理中的应用研究[J]. 中国卫生标准管理,2020,11(12):29-32.  
 [13] 胡娜,杜晓亮,范婷,等. 7S 管理法在神经外科重症监护室物品管理的应用[J]. 护理实践与研究,2018,15(4):94-96.  
 [14] 李云葵,朱振云,叶天惠,等. 儿科护士人文关怀素养培养策略[J]. 护理学杂志,2017,34(6):7-10.  
 [15] 徐蓉,王玲,谢拉. 临床护理人员人文关怀知行现状调查及分析[J]. 护理学杂志,2019,34(11):57-59.  
 [16] 张林娟,金丽虹. 7S 管理法在普外科护理管理中的应用[J]. 中医药管理杂志,2020,28(12):75-76.

(本文编辑 丁迎春)