

规范实习护生岗前教学培训防范护理投诉的效果研究

须琼英 何晓艳 吴顺红

广元市精神卫生中心, 四川 广元 628001

摘要: 目的: 探讨改革护生岗前教学培训防范护理投诉的效果。方法: 以 2018 年我院 82 名护生为对照组, 对全年所有护理投诉进行分析, 找出投诉集中发生在 6-12 月, 对峰值时间段内投诉事件类型进行分析, 对带教满意度进行统计分析, 以 2018 年分析的数据作为对照组, 找出投诉事件的主要原因及存在的缺陷, 重新制定一套为期一周的护理实习生岗前培训计划, 由护理部统一负责实施, 内容涉及理论及技能。考核合格后方可下临床科室, 不合格的再学习后进行补考, 仍不合格的退回学校。以 2019 年我院 90 名护生进入临床后的数据作为实验组。2019 年医院护理总投诉件数下降了 64.3%, 因服务态度及沟通技巧引发的投诉大幅度下降, 带教满意度提升到 96.4%; 2020 年 6-8 月未收到投诉。结论: 规范对护生进行岗前培训, 能有效防范服务与沟通类护理投诉纠纷的发生, 并能提高带教满意度。

关键词: 规范; 护生; 岗前培训; 防范; 护理投诉

实习是护生从学校走向临床的一个重要转变过程, 在学校虽然也学习了很多理论, 但很多理论是陆续在前两年完成的, 大多数已经忘记的七七八八了, 很难系统的回顾与实践完全结合起来^[1]。学校也有技能演练, 但大多数是在模拟人及实验室进行的, 并且是按照固定程序进行的演练, 这和现实中各种各样变化下的患者身上具体来操作, 体验与感觉有着千差万别; 如何在护生进入临床前, 做好护生的心态调整、服务理念引导、沟通技巧培养、对最先应用的常见基础护理操作进行培训和实操, 对护士进入临床后的应对与适应、减少投诉及差错的发生、提高护生带教满意度有着重要意义。

1 资料与方法

1.1 一般资料

2018 年护生共 82 名, 大专 68 名, 中专 14 名, 平均年龄 18.48 岁, 男 3 人, 女 79 名, 2019 年护生共 90 名, 大专 72 名, 中专 18 名, 男 4 名, 女 86 名, 平均年龄 18.42 岁, 无统计学差异。

1.2 方法

对我院 16-17 年发生的所有护理投诉纠纷与护生座谈会收集的意见建议进行整理分析。发现每年 6-12 月为高峰期,

从 2019 年起, 按照讨论制定的护生岗前培训计划, 由教学办负责培训组织纪律及宿舍管理等规定, 护理部统一负责护理理论及技能的培训。护理实习生岗前培训时间延长为一周, 严格考勤, 严格理论与技能考核, 考核合格后方可下临床, 不合格的需再学习后进行补考, 仍不合格的退回学校。其余进入临床后的培训、考核与双向考评等维持往年模式。

1.4 统计学方法

采用 SPSS20.0 软件统计处理数据。计量资料用均数±标准差 ($\bar{x} \pm s$) 描述, 组间比较采用 t 检验; 计数资料采用例数、百分比 (%) 描述, 组间比较采用 χ^2 检验或 Fisher 确切概率法检验。P<0.05 表示差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组护理投诉数量、投诉类型与带教满意度比较

两组护生人数、学历及年龄等无显著差异, 对照组护生接受规范的岗前培训后进入临床, 带教过程中的管理与考核考评措施相同, 一年后统计投诉数量下降明显, 服务态度与沟通交流类投诉大幅度减少, 护生进入临床后及实习结束前, 护生的带教满意度均明显提高, 效果显著, 均 P<0.05 (有统计学意义)。费用类及技术类投诉数量无明显变化。

3 讨论

表 2 两组护理投诉数量、投诉类型与带教满意度比较

时间点	护生人数	两组护理投诉数量比较			两组护理投诉类型比较				两组护生带教满意度比较	
		全年	6-8 月	9-12 月	态度类	沟通类	费用类	技术类	实习后一月	实习结束前
2018 年	82	14	6	4	6	6	1	1	80.2%	84.6%
2019 年	90	5	3	1	1	2	1	1	92.9%	96.4%
增幅	+9.7%	-64.3%	-50%	-75%	-83.3%	-66.7%	0	0	12.7%	11.8%

通过对投诉事件责任护士及事件本身原因进行分析整改, 18 年下半年投诉数量仍然无明显下降, 因此笔者考虑是否主要是因为 6 月起护理实习生进入临床后缺乏交流沟通技巧或不熟悉导致的各类投诉, 因此对 18 年投诉事件类型、护生岗前培训内容进行分析, 根据调查分析结果, 讨论并重新制定护生岗前培训内容, 见表 1。

表 1 护理实习生岗前教学培训内容设置改革前后对比

改革前岗前培训内容	培训时长	改革后增加的培训内容	培训时长
医院概况介绍	半天	医院环境参观与解说	7 天
医院教学管理及教学系统介绍		护士行为规范	量技术
实习管理与宿舍管理制度		护理核心制度及案例分析	心肺复苏术
职业暴露防范、医疗垃圾分类与处置		优质护理服务/心身	静脉输液技术
		同护	标本采集与送检
		护患沟通技巧	技能练习一天
		护士条例解读	理论自习一天
		理论自习一天	理论考试
		理论考试	技能考试

1.3 具体实施

临床实习是护生最期待但是又畏惧的一次经历, 是从学校走向社会的第一步, 是把理论知识与临床工作实践相结合与验证的过程, 因缺乏与不同病人及家属的沟通技巧, 回答问题与解决问题的能力有限, 护生在与病人家属接触时会有畏惧心理^[2]。岗前对护生进行核心制度及案例分析、沟通技巧、行为规范及优质服务等培训可以增加护生进入临床工作的自信心和严谨性, 提高护生进入临床后的专业形象, 使护生明确哪些事情能做、哪些不能做, 遇到不同类型的问题该怎样去回答和求助带教老师, 合理给患者和家属解释, 从而减少病人及家属的误解与不满; 对进入临床后最先接触的技能进行全面岗前模拟培训, 使护生进入临床后能在带教老师指导下尽快熟悉, 既能减少临床护士带教压力, 又能增加护生自信, 提高护生对带教老师的信任感和带教的满意度。

参考文献

- [1] 陈淳, 陈红宇, 张风勤, 丁娟. 思维导图教学在临床实习护生岗前培训中的应用效果评价[J]. 护理管理杂志, 2017, 17(2):99-100.
- [2] 吴久红, 李再云, 吴小红. 实习护生岗前培训前后护理风险认知调查[J]. 齐齐哈尔医学院学报, 2015, 36(34):89-91.