

The Status and Analysis on Nursing Human Resources and Nurse Allocation in Emergency Clinic in China

Na Zhang^{1,2}, Haiyan Ren^{3*}, Yanling Chen², Wei Wu²

¹Graduate School of Inner Mongolia Medical University, Hohhot Inner Mongolia

²Affiliated Hospital of Inner Mongolia medical University, Hohhot Inner Mongolia

³Nursing College of Inner Mongolia medical University, Hohhot Inner Mongolia

Email: *297910256@qq.com

Received: Feb. 4th, 2016; accepted: Feb. 17th, 2016; published: Feb. 24th, 2016

Copyright © 2016 by authors and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

Abstract

Emergency clinic is the special service window in a hospital. Nurses in emergency clinic need to give all clinical special care and deal with uncertain events such as disaster or accident casualties. The problem of low efficiency exists in nursing work in emergency clinic. This article researches, reviews and analyzes the present situation of emergency outpatient nurses human resources in our country, looking for human resource allocation problems, and puts forward Suggestions and countermeasures on nursing human resource allocation. Reasonable nursing human resource allocation will help improve emergency outpatient fuss about the present situation of the inefficient, human resource department of emergency outpatient nurses for the future allocation of resources to provide scientific basis and scheme.

Keywords

Emergency Clinic, Nursing, Human Resources

我国急诊门诊护理人力资源配置现状及分析

张娜^{1,2}, 任海燕^{3*}, 陈彦玲², 吴巍²

¹内蒙古医科大学研究生院, 内蒙古 呼和浩特

*通讯作者。

文章引用: 张娜, 任海燕, 陈彦玲, 吴巍. 我国急诊门诊护理人力资源配置现状及分析[J]. 护理学, 2016, 5(1): 1-5.

<http://dx.doi.org/10.12677/ns.2016.51001>

²内蒙古医科大学附属医院, 内蒙古 呼和浩特

³内蒙古医科大学护理学院, 内蒙古 呼和浩特

Email: 297910256@qq.com

收稿日期: 2016年2月4日; 录用日期: 2016年2月17日; 发布日期: 2016年2月24日

摘要

急诊门诊是医院的特殊服务窗口,护理人员需应用所有临床专科的急症护理,结合自身较高的专业素质,处理急危重症患者和灾难事故等不确定事件。急诊门诊护理工作存在效率低下的问题。本文通过对我国急诊门诊护士的人力资源现状的研究,综述和分析了我国急诊门诊护理人力资源的现状,寻找人力资源配置存在的问题,并对护理人力资源配置提出了建议和对策。合理的护理人力资源配置将有助于改善急诊门诊忙乱低效的现状,为未来人力资源部门对急诊门诊的护士资源配置提供科学的依据及方案。

关键词

急诊门诊, 护理, 人力资源

1. 引言

随着社会的发展和科技的进步,无论是社会还是个人,对健康的要求都逐渐增高,护理人员作为医嘱的直接执行者,其护理质量的高低直接关系到医院的社会效益和经济效益[1]。急诊门诊作为接受急危重症患者的第一站和处理突发公共卫生事件的主要场所,护理人员肩负的健康责任则更为重大,王玉梅[2]通过临床实际工作指出,急诊护理质量的高低与急诊护理人力资源管理有直接相关性,为了更好地使其发挥作用,优化护理服务,急诊门诊护理人力资源配置是医院管理者需要处理的重要问题[3]。

2. 急诊门诊护理工作的特点

急诊门诊作为一线中的特殊窗口,护理工作具有急、重、忙、杂、险等特点。急诊护理工作除了有自身的心肺脑复苏、灾难急救、中毒急救等护理急救工作以外,几乎包含了所有临床专科的急症护理[2]。急诊科收治的患者起病急,病情重,具体情况和病种复杂,同时就诊患者人数较多,来院时间不定等因素都造成了以上的种种特点。除此之外,由于患者病情所致,或患者及家属对病情的不了解,使患者或家属往往处于情绪激动的状态,有时会出现辱骂或者动手伤害护士的事件,这让急诊科的护理工作比之其他部门更存在“险”的特点。

3. 急诊护理人力资源的现状

3.1. 护理人力资源数量不足

1978年卫生部规定护理人员定编床护比为1:0.4,至今已接近40年的历史,随着人民对医疗护理服务要求的提高,和社会经济、医疗护理技术的发展及护理服务内容的拓展,该比例已经不能满足患者对护士的需求[4]。李金娜等[5]提出,急诊科自身的工作特点,决定了其护理量与其它病区存在着显著的不同。按照医院展开床位数进行急诊护理人员配置不能满足急诊实际护理工作需要[6]。因此,急诊科,尤其是急诊门诊大量的高强度工作对护理人员的需求明显大于其他病区。同时,雷静等[7]在工作中发现,

护理人员常常要花费大量精力和人员去从事非专业的外勤活动，如清点床位、平车，领取各种物品，解决划价收费相关问题等等，占用了许多工作时间，不能将时间完全用于患者的护理工作，时间紧，任务重，急诊护士往往只能从事治疗性护理，没有时间从事基础护理，也没有足够时间与患者很好的沟通，做好疾病的健康教育，使整体护理工作的完成情况大打折扣，流于形式[8]。

3.2. 人力资源结构不合理

人力资源结构不合理，主要体现在：1) 学历结构：目前，我国护理人员仍以大专以下学历为主，虽然近年来大专及以上学历逐年增多，但相对于庞大的护理队伍依然较少，研究生及以上学历更是凤毛麟角[9]。由于急诊科人员流失率较大，高学历的护理人员更是屈指可数。2) 职称结构：WTO 提出卫生服务机构高、中、低比例最好为 1:4:1 [10]，而我国现阶段以初级职称护理人员为主[11]。3) 年龄结构：急诊科工作人员往往需要良好的体力，护理人员年龄多在 20~30 岁之间，知识和经验略显不足[12]。

3.3. 安于现状，学习积极性不高

护理队伍绝大多数是由女性构成，她们除了做好本职工作以外，还面临怀孕生子、照顾家人、繁重的家务等等事情，往往空闲时间较少。而且，护理队伍现阶段中低学历较多，学习的积极性往往不高。在工作后，护士常常安于现状，没有在工作上求精创新的积极性。急诊门诊护士工作时强度大，下班后常常避免接触与工作有关的各种事物，学习积极性较低。

3.4. 工作压力大

由于急诊的工作特点、高负荷的工作以及患者越来越高的就诊需求，使急诊护理人员工作压力相对较大。除此之外，急诊患者就诊时多有急躁情绪，加之我国护理人员普遍地位较低，工作不受重视，患者常常将就诊过程中的怨气和不如意直接加倍发泄在护理人员身上。急诊护理人员受辱事件频频发生，而多数护理人员选择忍耐，无处宣泄，这些也在无形中增加了其工作压力[13]。而急诊较大的工作压力，也成为了护理人员在就业时避开急诊科，或有条件时离开急诊科的重要原因，无形中造成了急诊护理人才的流失。

4. 建议及对策

4.1. 增加人员编制

王珏[14]指出，医院各级领导应解决一线护士绝对不足的情况，保证护理人员的数量。除了增加正式护士编制，引入高学历和高能力护士以外，应健全医院辅助支持系统，可适当招聘非专业人员进行培训，从事一些专业性不强的工作，从而节约急诊护理人力资源。同时，还应优化急诊患者的就诊流程，设置醒目的指示标识，建立顺畅的就诊通道，以减少护士高重复率的不必要的解释时间[13]。

4.2. 护理结构合理设置

管理者应合理的设置急诊门诊的各护理岗位，对于拥有不同工作年限，不同学历，不同专业能力的护理人员能够分层使用，并明确设定各层级护士的岗位职责[14]。根据科室特点和患者情况统筹安排护士的工作，搭配不同层级的护士共同进行护理工作，由年资高，技术好，经验丰富的护士作为当班组长，统管全局，监督指导，随时根据工作中的具体情况调配护理力量，充分发挥各层级护士的作用，排班时设置听班及机动人员，防止因就诊患者或重患人数激增，而出现护理缺口，保证每位患者的治疗和护理可以顺利进行[14] [15]。

4.3. 加强培训, 提高护理队伍整体水平

医院与科室管理者应对护理工作充分的重视, 组织在职教育, 在人、财、物、信息等各个方面上大力支持, 提高护士的学历和能力, 有计划地定期组织护理人员培训和考核, 使护士能熟练掌握常用护理技能及理论知识, 尤其是洗胃, 心肺复苏等急诊专科操作, 同时, 经常安排讲座, 使护士对国际上先进的护理技术、仪器以及理论有所了解, 对新的护理标准能够准确把握并执行。针对急诊门诊常常出现的突发公共卫生事件, 如集体食物中毒, 重大交通事故等事件的急救流程与应急处理, 除做相应培训以外, 还应组织急诊门诊相关人员进行应急演练, 锻炼急诊护理队伍。应重视护理科研工作的开展, 并培养护理科研骨干, 搭建交流平台, 提高护士的专业素养和护理队伍的整体水平。

4.4. 缓解工作压力

首先, 管理者应重视急诊科的工作, 关心急诊门诊的护理人员, 加强安保力量, 避免一线护理人员受到人身攻击, 保证安全, 使其可以放心的从事护理工作; 其次, 合理排班, 避免过度的“忙闲不均”, 使患者就诊高峰时段也能有足够的护士在岗, 以缓解护士工作压力; 提供舒适的内部和外部工作环境, 加强急诊科护士的心理培训, 提高护士的承受能力[16]; 同时, Collins [17]指出, 作为直接领导者, 急诊科护士长应主动与护士进行有效沟通, 并利用护士长这一特殊角色, 对护士聆听、赞美、鼓励、授权, 增加下属与管理者相互的理解与信任。

5. 讨论

由于目前我国对护理人力资源配置并无统一标准[18]。寻找适合我国国情的合理的配置护理人力资源方式, 使护理工作能够高效、安全的进行, 关系着医院的发展, 也成为我国护理事业急需解决的问题。通过查询文献, 发现有关我国急诊门诊护理人力资源配置的领域接近空白, 本文研究我国急诊门诊特点以及现阶段护理人力配置资源现状, 发现现存的问题, 并提出相应的对策和建议, 是稳定急诊门诊护理队伍, 提高其护理质量的基础, 更是优化配置、建立标准的必须过程, 需要护理人员的共同努力。

参考文献 (References)

- [1] 陈建西. 加强门诊护理管理的方法与体会[J]. 护理管理杂志, 2009, 9(3): 43.
- [2] 王玉梅. 急诊护理人力资源管理流程再造[J]. 吉林医学, 2011, 32(8): 1574-1575.
- [3] 彭爱芝. 我国护理人力资源配置现状及研究进展[J]. 当代护士, 2012(1): 11-12.
- [4] 陈苏红, 徐玲芬, 吕小英, 等. 湖州市三级医院护理人力资源配置现状及对策研究[J]. 中国农村卫生事业管理, 2011, 30(10): 1006-1008.
- [5] 李金娜, 朱云霞, 郑水丽, 等. 急诊科护理人员配置研究[J]. 护理学杂志, 2013, 18(8): 576-577.
- [6] 王小兰. 上海市二、三级医院急诊护理人力资源配置模型研究[D]: [硕士学位论文]. 上海: 第二军医大学, 2008: 1-67.
- [7] 雷静, 王筱慧. 护理人员配置的研究进展[J]. 解放军护理杂志, 2005, 22(12): 50-51.
- [8] 臧舒婷, 李玉萍, 王淑靖. 急诊护理人力资源配置与优质护理服务的关系研究[J]. 中国医药指南, 2013, 11(21): 782-783.
- [9] 李春玉, 齐燕. 我国人力资源结构演变及现存问题[J]. 护士进修杂志, 2009, 24(1): 18-20.
- [10] World Health Organization (2006) New Global Alliance Seeks to Address Worldwide Shortage of Doctors, Nurses and Health Workers. May 25.
- [11] 王晓红, 高丹. 病区护理人力资源配置研究[J]. 中国护理管理, 2009, 9(9): 50-53.
- [12] 王一娟. 某大型综合医院护理人力资源配置研究[D]: [硕士学位论文]. 西安: 第四军医大学, 2012: 1-77.
- [13] 陈云, 李平, 欧文斌. 我国门诊护理人力资源配置及护理管理对策[J]. 护理管理杂志, 2011, 11(10): 708-709.

-
- [14] 王珏. 上海中医护理人力资源配置现状分析和配置研究[J]. 护理研究, 2012, 26(2): 461-462.
- [15] 张玲. 我院急救部护理人力资源分析及对策[J]. 护理管理, 2005, 19(4): 638-639.
- [16] 邓丽娟. 急诊护士心理压力应对措施[J]. 世界最新医学信息文摘, 2015, 15(78): 139-140.
- [17] Collins, W.L. (2007) Methods to Improve Employee Effectiveness and Productivity. *Dermatology Nursing*, **19**, 488.
- [18] 赵海梅. 急诊护理人力资源配置与临床实际需求研究与对策[J]. 基层医学论坛, 2014(S1): 122-123.