

# 磁性护理理念在提升泌尿外科护理团队工作满意度 与服务质量中的作用

张沁

华中科技大学同济医学院附属同济医院泌尿外科 湖北 武汉 430000

**【摘要】**目的：探究磁性护理理念在提升泌尿外科护理团队工作满意度与服务质量中的作用效果。方法：选取2022年1月-2024年1月本院泌尿外科的40名护士，随机数字表法分为对照组20例、观察组20例，前者采用常规护理，后者采用磁性护理理念。结果：相比对照组，观察组工作满意度及护理质量评分均较高（ $P<0.05$ ）。结论：对泌尿外科护理团队采取磁性护理理念，能够显著提高工作满意度，提升护理服务质量。

**【关键词】**：磁性护理理念；泌尿外科；护理团队；工作满意度；服务质量

DOI:10.12417/2811-051X.25.11.025

泌尿外科护理具有患者隐私保护要求高、专科性强、术后并发症防控难度大等特点，如前列腺电切术患者需要严密监测冲洗液流速和引流性状，肾癌根治术患者需要密切关注引流管护理的精准度。传统护理模式下，护士往往面临职业倦怠率高、工作压力大等困境。磁性护理理念源于美国护理学会提出的磁性医院概念，强调通过营造支持性工作环境、促进专业发展等策略，使护士的职业吸引力和团队凝聚力显著增强，这为解决泌尿外科护理难题提供了新思路<sup>[1]</sup>。本文旨在探究磁性护理理念在提升泌尿外科护理团队工作满意度与服务质量中的作用效果。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选取2022年1月-2024年1月本院泌尿外科的40名护士，随机数字表法分为观察组男5例、女15例，平均年龄（ $36.39 \pm 4.25$ ）岁；对照组男4例、女16例，平均年龄（ $36.58 \pm 4.21$ ）岁。资料无差异， $P>0.05$ 。纳入标准：（1）在职注册护士且执业证在有效期内；（2）从事泌尿外科临床护理工作 $\geq 1$ 年（以劳动合同起始时间为准）；（3）自愿参与本研究并签署知情同意书。排除标准：（1）进修护士、轮转护士及规培期间护士；（2）近3个月内提交离职申请或有明确离职意向者；（3）因健康原因（如严重躯体疾病、精神心理障碍）无法完成日常护理工作。

### 1.2 方法

对照组采用常规护理模式：按层级排班（N0-N4级），执行医嘱与基础护理操作；每月开展1次业务学习，内容为专科知识培训；每季度进行绩效考核，指标为工作量与差错率；患者护理遵循标准流程，如术后生命体征监测、管道护理等。

观察组采用磁性护理理念：（1）构建支持性工作环境。①设立护士能量站：在护士站旁开辟独立空间，配置可调节按摩椅、恒温咖啡机、白噪音放松设备及心理疏导书籍，允许护

士在连续工作4小时后享受15分钟无干扰休息时段。这种工作、恢复的科学循环设计，使护士在高强度护理间隙能快速缓解视觉疲劳与肌肉紧张。②实施弹性排班制：护士可以根据个人需求每月申请2次班次调整，护士长通过线上排班系统与护士协商后，形成个性化排班表。对于肾癌根治术等大手术日，采用核心团队与机动人员的弹性配置，核心护士负责全程监护，机动护士根据手术时长动态支援，避免单一护士连续工作超8小时。③建立非惩罚性差错报告系统：科室开发护理隐患上报小程序，护士主动上报器械灭菌疏漏、医嘱执行偏差等潜在风险，可获得安全积分，积分可兑换培训机会或调休时长。这种机制将差错管理从事后追责转向事前预防，显著提升了护士参与质量改进的主动性。（2）强化专业发展支持。①制定阶梯式培养计划：初级护士（护龄 $\leq 3$ 年）重点培训膀胱冲洗标准化操作、尿流动力学检查配合等基础技能，通过模拟膀胱冲洗装置进行反复训练，该装置可模拟不同流速下冲洗液的颜色变化，帮助护士建立精准的风险预判能力。中级护士则参与尿失禁护理专科认证，学习盆底肌电刺激仪操作、膀胱训练方案制定等进阶技能，为前列腺癌根治术患者提供专业化康复指导。高级护士（主管护师以上）加入多学科会诊团队，在肾癌靶向治疗患者的不良反应管理中，发挥药物代谢动力学监测、营养支持方案制定等专业价值。②推行双导师制：每位护士同时配备临床导师（工作5年以上资深护士）与职业导师（护理部管理者）。临床导师负责专科技能带教，如输尿管镜碎石术后并发症的早期识别；职业导师则帮助制定3-5年发展规划，针对有科研兴趣的护士，指导其申报护理创新基金，该基金每年拨款用于支持护士开展临床问题研究，如改良式造口袋固定带的研发与应用。（3）优化团队沟通机制。①开展每日晨间分享会：每天早交班后留出10分钟，由护士轮流分享工作感悟或典型病例经验，增强团队认同感。②建立跨层级沟通渠道：设立护士长开放日，护士可直接反馈设备故障（如膀胱镜清洗机运转异常）、流程繁琐（如急诊患者检验单传递耗时过长）

等问题，管理层需在48小时内给予书面回复。如针对护士提出的夜间输液巡视灯光过亮影响患者休息问题，科室迅速改良照明系统，采用可调节式床头灯，既保证巡视质量又提升患者舒适度。这种快速响应机制增强了护士的参与感与被重视感。

(4) 打造人文关怀与创新激励机制。①实施患者故事分享计划：每月收集患者感谢信、锦旗背后的故事，通过科室文化墙、内部通讯等渠道展示。这种真实案例让护士直观感受到工作的意义。故事分享会还邀请患者家属参与，从第三方视角解读护理细节的价值。②创新激励机制激发主动改进意识：设立金点子奖，对护理流程优化建议（如器械无菌包快速识别标签）、患者教育创新形式（如结石预防口诀短视频）等进行季度评选，获奖者可获得创新标兵称号及团队建设基金。这种激励不再局限于物质层面，更注重精神荣誉与职业发展的结合。③压力缓冲小组提供个性化心理支持：由经过心理咨询培训的护士组成志愿团队，为经历职业倦怠、医患冲突的同事提供一对一帮扶。这种同伴支持比传统的心理讲座更具针对性。小组还可以开发压力自评小程序，护士定期进行心理状态评估，系统根据结果推送放松训练音频、正念冥想指南等个性化干预方案<sup>[2]</sup>。

### 1.3 观察指标

(1) 工作满意度，包括非常满意：护士对工作环境高度认可，主动且频繁使用护士能量站等支持性设施（如每日使用 $\geq 2$ 次），对弹性排班制表示非常契合个人需求；专业发展积极性高涨，主动申请参与阶梯式培训计划、护理创新基金项目，双导师制下的职业规划清晰且目标明确；团队协作氛围浓厚，每日晨间分享会积极发言，跨层级沟通中主动反馈工作建议，工作中焦虑、倦怠等负面情绪明显减少，对职业价值有强烈认同感。满意：护士对工作环境较为认可，偶尔使用休闲设施（如每周3-4次），对排班调整的接受度一般；参与专业培训的态度积极，但对创新项目的参与意愿较低；团队沟通较之前有所改善，能参与分享会但较少主动发言，工作中的负面情绪稍有缓解，但仍存在一定的职业压力，对当前工作状态基本满意但缺乏热情。不满意：护士对工作环境满意度低，很少使用护士能量站等设施（如每周 $\leq 1$ 次），明确表示对排班制度不满意；缺乏专业发展动力，拒绝参与培训及创新项目；团队沟通消极，从不参与分享会且极少与同事协作，工作中的倦怠、焦虑等负面情绪未得到缓解，甚至出现明确的离职意向或职业倦怠症状加重。(2) 护理质量评分，满分制，得分与护理质量水平成正比。

### 1.4 统计学分析

SPSS23.0 统计学软件，护理质量评分以“ $(\bar{x} \pm s)$ ”表示，“t”检验，工作满意度以[n(%)]表示，“ $\chi^2$ ”检验， $P < 0.05$ ：差异有统计学意义。

## 2 结果

2.1 工作满意度：观察组比对照组高 ( $P < 0.05$ )，见表1。

表1 工作满意度【n(%)]

组别	n	非常满意	满意	不满意	总满意度
观察组	20	11	7	2	18 (90)
对照组	20	8	6	6	14 (70)
$\chi^2$					8.047
P					<0.05

2.2 护理质量评分：观察组比对照组高 ( $P < 0.05$ )，见表2。

表2 护理质量评分 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

分组	n	操作技能	护患沟通	健康宣教	无菌操作
观察组	20	90.36 $\pm$ 5.65	92.30 $\pm$ 4.25	91.58 $\pm$ 5.06	92.09 $\pm$ 4.69
对照组	20	70.42 $\pm$ 4.25	71.05 $\pm$ 3.96	71.33 $\pm$ 4.25	71.02 $\pm$ 3.69
t		7.052	5.698	7.585	9.362
P		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

## 3 讨论

在泌尿外科护理领域，高强度工作负荷与专科护理复杂性正形成双重挑战。传统护理管理模式，制度约束与绩效考核的单向管理思维，虽能维持基本工作秩序，却难以破解护士工作满意度低下、服务质量波动等深层问题<sup>[3]</sup>。

磁性护理理念的核心价值在于将护理团队从执行工具重塑为价值主体。该理念通过构建支持性工作环境、激活专业发展内驱力、强化人文关怀联结等多维策略，在心血管、重症护理等领域已证实能显著提升团队凝聚力。然而在泌尿外科，这个兼具外科护理的技术严谨性与专科疾病的隐私敏感性的特殊领域，磁性护理的本土化实践仍存在诸多空白，因此构建符合泌尿外科特点的高质量护理体系具有迫切的现实意义<sup>[4]</sup>。本文通过探究磁性护理理念在提升泌尿外科护理团队工作满意度与服务质量中的作用效果，结果显示，观察组工作满意度、护理质量评分均高于对照组 ( $P < 0.05$ )。原因为：磁性护理理念构建了环境支持、专业发展、人文关怀的三维联动机制，打破了传统护理管理的单向性局限。在工作环境维度，设立弹性排班制和护士能量站，将原本连续高强度的工作节奏转化为工作-休息的科学循环，这种物理环境的优化使护士的生理疲劳得到有效缓解，更通过15分钟咖啡休息时段创造了同事间情感联结的契机，使团队协作从机械配合向主动协同转变。非惩罚性差错报告系统则颠覆了传统管理的威慑模式，将护理隐患上报从担责风险转化为学习机会，这种心理安全环境的构建，使

护士主动改进的潜能得到充分释放。同时,专业发展支持体系的创新,使护理工作从重复性劳动升维为职业成长过程。阶梯式培养计划针对不同年资护士的能力短板,能够帮助护士明确职业路径<sup>[5]</sup>。当护士看到自身从基础操作执行者逐步成长为多学科会诊参与者时,会增强其工作价值感。这种专业能力的提升,又直接转化为服务质量的优化,使护理服务从标准化操作升级为技术与人文的双重照护。此外,团队沟通和患者服务模式的革新形成了良性闭环。每日晨间分享会和跨层级沟通渠道,将科层制下的信息壁垒打破,使护士的工作感悟和患者反馈能够快速转化为服务改进的依据。而人文关怀与创新激励机

制的打造,也使护士感受到温暖,强化其护理工作的价值感,并在很大程度上激发了护士的创新积极性,这在提高患者工作满意度和工作质量方面具有重要作用<sup>[6]</sup>。

综上所述,对泌尿外科护理团队采取磁性护理理念,可以有效提高工作满意度,提升护理服务质量。总之,磁性护理理念在泌尿外科护理团队中的应用价值显著。然而存在单中心样本局限,且资源投入(如创新基金)对基层医院适配性不足。未来可以开展多中心研究,探索磁性护理与智慧护理(如AI排班系统)的融合路径,为专科护理管理提供更普适的解决方案。

### 参考文献:

- [1] 许丽萍,陈怡婷,谢若灵.磁性护理理念对泌尿外科手术后患者希望水平和舒适度影响研究[J].吉林医学,2021,42(10):2510-2512.
- [2] 马慧.肝胆外科护理人员实施基于现状-背景-评估-建议沟通模式的磁性护理管理的应用价值[J].基层医学论坛,2024,28(20):1-3,15.
- [3] 王静,孙静,王艳芳.磁性医院管理理念在心血管外科手术室护理管理中的应用[J].中华现代护理杂志,2022,28(3):387-391.
- [4] 周艳,刘爽,王婷,等.精准化护理在泌尿外科机器人辅助手术中的应用效果及其对护理满意度的影响[J].机器人外科学杂志(中英文),2024,5(05):975-979+985.
- [5] 於克伟,史潇,代莉莉,等.普通外科住院患者护理服务质量期望水平与满意度的相关性研究[J].安徽医学,2024,45(02):225-229.
- [6] 王婷婷,冯文娟.基于思维导图的无缝隙干预模式在泌尿外科手术室护理中的应用效果及对护理满意度的影响[J].临床医学研究与实践,2022,7(11):177-180+184.