

澳門廣州四間醫院臨床護士眼中的 優秀病區護士長領導才能

2014澳門鏡湖護理交流會

胡笑霞 王思琛 陸亮 朱明霞
尹一橋 霍惠蘭 陳婉華

2014.06.07

研究背景與目的

背景

1. 護士人手短缺
2. 服務需要及要求不斷增加
3. 缺乏本土基層護理領導才能的研究

目的：

探討澳門及廣州四家醫院臨床護士
眼中的優秀病區護士長的領導才能

方法

- 採用質性方法，以半結構訪談指引進行焦點小組。被訪者的參與是自願性質並承諾資料絕對保密。
- 澳門廣州各兩間醫院經由護理部各邀請來自主要科室的**8**位臨床護士作訪問，分成**4**組。
- 訪談資料採用內容分析法：

訪談內容以錄音為紀錄並以研究者的輔助筆記為參考。錄音後轉成逐字，採用質性研究的內容分析法，描述的字義和數量會被分析，透過編碼，範疇而組成主題。

方法

訪談提綱為

1. 依你的經驗，請分享一個與您共事過的優秀前線護士長，您最難忘的她在護理管理上成功處理的事情？
2. 依您的觀察她為什麼會在那次事件中取得成功？
3. 請分享一個與您共事過您認為其管理能力不強的前線護士長的情況，可否舉些其管理上的事例？
4. 您認為有何因素使其管理能力不夠？
5. 您認為高素質的前線護士長是什麼樣的？
6. 您認為身為護士長需要甚麼的領導才能？

結果與討論

主題	範疇	編碼	典型描述
愛護下屬	關心保護 提供幫助	爭取權益 關心 幫忙做事 幫助解決問題 承擔責任	“佢唔喺得把口講,佢真喺落手落腳去處理、去解決。之後,佢會講番個結果你聽,。因為佢處理左好多問題,你對佢訴苦佢先會同你講番,你覺得佢會幫到你,而事實佢真喺會幫到你。”; “我哋可能會同其他團隊有拗撬,佢會好有理據同埋好有power咁去同人哋講,對抗呀,或者叫爭取。我好欣賞呢個護士長,佢有guts去爭取一嘢,無論喺工作上嘅爭拗,可以有時喺地位架,即喺一個位置上嘅肯定囉,我就好欣賞一個護士長佢可以做到呢一樣嘢。”
公平對待	對事不對人 提供機會 與發展	不偏心 公開討論 提供學習機會 傳授知識 以身作則 (澳門)	“有個護長,只要有新嘅技術,佢都會學咗先。。。但我哋個護長就自己去學,然後再深入咁話俾我哋啲同事聽…。咁你都要進修自己呀,先可以令下屬服從你,信任你。”
包容接納	仁慈善良 體恤鼓勵	包容不打擊 心地善良 顧及感受 表揚欣賞	“顧及你的感受,因為始終工作和生活之間要協調,有家庭,有時候真的有什麼事情,你找她,她都會幫你協調。。。比較包容,很多意見都接受。” “對待我們的同事要結合人性,多點鼓勵,多點支持。”

結果與討論

主題	範疇	編碼	典型描述
較好技術	臨床護理 技術 學術能力	護理技術領先 指導下屬 關懷病人 帶領創新（廣州） 思維開闊（廣州） 論文寫作（廣州） 敏銳觸覺（廣州）	“覺得一種安全感，要是我解決不了的話還有護士長。”；“护士做得不好，就一定叫你护士长过来，万一护士长也处理不好。。。代表我们所有护士都做不好。。。 ”； “思維要開闊，不要限於我們就是那樣。。。勇於去創新和與時俱進。”；“科研能力很重要，。。。敏銳感。。。帶動下面的護士一起去創新”。
溝通能力	溝通技巧 書寫能力	理解 協調 糾紛處理 文檔整理（廣州）	“當衝突發生時，一個好護士長應該起一個協調作用，唔喺話要幫住我哋，而喺要企喺一個專業嘅角度黎睇，覺得真喺呢樣野對呢個病人喺對嘅，我哋做得喺對嘅就應該要同我哋去爭取。”
管理能力 （澳門）	妥善管事 善用人	權力下放 適當分工 明確目標方向 協調部門與專業	“佢會有自己嘅知識基礎，可以睇到我哋有啲地方要改善，可以批評到我哋或者帶領到我哋可以做得好，佢有知識去support 嘅時候，大家都會認同囉，同埋佢本身做人有承擔，就系戈個能力囉，”；“知人善用。。。我们科很专的，没有可能护长都永远做得最好。”

結論與建議

- 臨床護士的主要著眼點是他們自己，權益得到保護、有問題得到幫助、發展獲得機會、能力得到認可。認為技術與溝通及管理能力重要，更重要的有效護士長領導才能是包容與幫助，及公平對待。
- 病區護士長除了要在實務上的分擔和指導，包括站出來幫忙爭取權益。更重要的是懂得與下屬的相處之道。除了公平對待，還要對下屬護士那怕小許進步，甚至是進步的嘗試，都給予認同、欣賞與鼓勵，而對被動或欠缺自信的同事更多的包容接納及信任。