

. 护理技术 .

# 基于微信平台的信息传递模式在神经外科重症管理中的应用

陈沁 胡琴

**【摘要】目的** 探讨护理人员对使用微信平台作为工作交流、科室管理工具的真实体验与感受。**方法** 对我院神经外科重症病房的 7 名护士进行深入访谈,分析、整理访谈资料,提炼主题。**结果** 微信在神经外科重症护理管理中的应用虽然面临着许多挑战,但仍不失为临床护理工作中实现沟通交流的有效工具和实现护理管理创新的有益途径。**结论** 微信不仅有助于加强沟通交流,拉近医护人员的距离,建立护理团队概念,增加护理团队凝聚力,同时也是实现管理创新,提高护理质量的有效渠道。

**【关键词】** 神经外科重症;微信;信息传递;护理管理

**【文章编号】** 1009-153X(2018)10-0690-02

**【文献标志码】** B

**【中国图书资料分类号】** R 651; R 473.6

神经外科重症管理具有人员多、环境复杂、病人病情危重且变化快、突发事件多等特点,信息的及时、全面和准确的传达对于完成医疗护理工作,提高医疗护理质量,提高管理效率等都具有非常重要的作用<sup>[1]</sup>。微信可通过网络快速发送语音短信、视频、图片和文字,共享流媒体内容的资料<sup>[2]</sup>。我院神经外科 2015 年 10 月将微信作为主要的信息交流平台应用于科室管理。本文采用质性研究的深入访谈法,了解护理人员对使用微信平台作为工作交流、科室管理工具的真实体验与感受,剖析微信在临床管理中应用的价值与意义。

## 1 资料与方法

**1.1 研究对象** 2017 年 6~9 月采取目的性抽样法,选取我院神经外科重症监护室 7 名护士,其中男性 1 名,女性 6 名;年龄 22~40 岁,平均(28±5.65)岁;主管护师 2 人,护师 3 人,护士 2 人;文化学历均为本科。

**1.2 研究方法** 采用面对面、半结构式的深入访谈法收集资料,在访谈前告知受访者本研究的目的、内容及意义,向受访者说明在保密原则的前提下需要对谈话进行录音,承诺资料分析时以编号代替名字,经其知情同意后在安静、无干扰的环境中进行访谈,现场只有研究者及受访者,每次访谈时间为 30~45 min。访谈内容主要为:①微信的使用涉及到您临床工作的哪些方面? ②频率如何? ③将微信应用于临

床工作中,遇到过哪些主要问题或困难? 有哪些体会? ④对微信在临床工作中的应用,您有什么建议? 在访谈过程中,运用引导的方法,使访谈对象更深入地表达自己的思想,但注意不把自身的价值观念等强加给访谈对象。

**1.3 资料分析** 访谈结束后,反复阅读访谈记录,按照 Colaizzi<sup>[3]</sup>报道现象学方法对资料进行整理、分析,包括:①文本转录,将录音转换为文字数据;②仔细阅读所有记录;③提取有重要意义的观点;④对反复出现的观点进行编码;⑤汇集编码后的观点;⑥详细的描述汇集后的观点;⑦辨别出相似的观点;⑧返回参与者处求证。对访谈内容形成一个初步的概念,并以归纳的方式提炼主题,当个案进行到第 7 例时,不再归纳出新的主题,资料达到饱和状态。

## 2 结果

**2.1 对微信作为工作交流、科室管理工具的看法**

**2.1.1 微信应用普遍且逐渐成为习惯** 受访者认为,微信应用广泛,信息反馈更快捷,正逐渐取代传统的电话、短信方式,成为时下最方便、快捷的联系方式。

**2.1.2 微信经济实惠且功能强大** 微信不仅支持文字聊天,也支持语音、表情、图片和视频等多媒体的传送,并且单次发送内容无字数限制,只需支付极少的网络流量费用,而不需短信通讯费;在表达信息的同时,也很好地避免了面对面及打电话时的一些尴尬。  
**2.1.3 受网络限制** 良好的网络是微信发挥作用的必备条件,尤其是在使用语音、视频等多媒体功能时。

**2.1.4 受微信功能的限制** 受访者反映一些专业知识的文档、课件、视频等内存、容量较大,不能上传。

**2.2 微信作为工作交流、科室管理工具的应用体验**

doi:10.13798/j.issn.1009-153X.2018.10.017

作者单位:430071 武汉,武汉大学中南医院神经外科重症病房(陈沁、胡琴),

通讯作者:胡琴, E-mail:164090169@qq.com

在神经外科重症天使群,聊天内容包括护理风险、质控管理,及专业知识上传、工作计划/任务布置,特殊护理内容交接、提醒,还有一些会议通知发放等。在神外重症医护工作交流群,聊天内容大部分是进行病情变化的汇报和医疗特殊关注的提醒。

2.3 公众号的应用体验 内容主要分为:科室宣传、科室组织或参与的培训、学习、会议等宣传、科室文化活动宣传、新技术新业务的推广、专科疾病的健康教育等。通过对以上内容的了解,可以激发大家的团队荣誉感,增强整个科室的凝聚力,促进个人的自我提高意识,对个人和整个科室的发展都是有利的。

2.4 在临床工作及管理中使用微信的困扰

2.4.1 微信群里发通知的及时性、有效性不够 微信群作为通知传达被普遍使用,但医护工作的特殊性,不仅有白班夜班的区分,神经外科重症病房的工作量大,病人病情危重且变化快,护士没有时间查看手机,医生在手术台上不能使用手机,这就造成消息不能保证能及时被查看,更不用说反馈。

2.4.2 微信群信息量过多 临床工作繁重且繁杂,微信群频繁推送文字、图片、语音,让人觉得无所适从,又害怕遗漏与自己有关的信息。

2.4.3 需要护士有较强的慎独精神 除工作时及时沟通的问题,其余问题都应在下班时间交流、沟通,更不允许在上班时间玩手机或看与工作无关的内容。

2.4.4 公众号缺乏专业的管理团队,内容比较有限一个优秀的公众号,特别是医学相关的公众号,不仅需要管理人员具有良好的医学背景,还要花费大量时间和精力进行信息的检索、甄选。

### 3 讨论

3.1 微信是临床护理工作中实现沟通交流的有效平台 临床工作内容复杂、信息繁多,微信这个平台使医护人员不再拘泥于位置和形式,可以随时展开交流,高效快捷的解决工作中遇到的各种问题<sup>[4]</sup>。通过文件、图片、视频和文字的形式,很大程度上丰富了沟通的方式,深化了交流的内容。借助微信平台进行教学方式的改进,分享优秀的资源,能够促进知识的积累。信息的交流也有助于护士了解当前工作重点,遇到问题及时寻求帮助,提高护理水平。

3.2 微信是实现护理管理创新的有益途径 微信作为一种通讯工具,有助于方便、快捷、有效的沟通,从而拉近工作人员之间的距离,建立起团队的概念,增强归属感。能够及时了解科室动态,进行护理质量与安全的管理,以及人力资源的调整,有利于提高护

理人员对质控反馈信息的知晓率,缩短知晓时间及问题改进周期<sup>[5]</sup>。微信还能帮助护理管理者和护士之间形成了一个和平交流、情感交流的对话形式,从而达到共同成长进步的目的。

3.3 微信在临床工作及管理中的应用面临挑战 微信等社交媒体在临床护理管理中应用的困难,主要体现在信息获取的即时性、有效性不够,要求护士有较高的慎独精神。针对这些困难,我们提出以下几点讨论建议:①加强临床护理管理中微信应用的规范化管理。强调在工作时间只能使用手机/微信与相关人员进行工作内容上的沟通交流,加强手机/微信使用的监管工作。社交媒体的开放性和广泛参与性,为每个人参与信息的制造与传播提供了有利条件,但对信息发布的控制较少,难免存在随意性,因此,在应用过程中一定要采取审慎的态度,注意保证信息内容的准确性及来源的可靠性,同时应避免泄露患者的隐私等内容。②在信息管理方面,在保证网络环境良好的情况下,针对信息发布的目标人员或人群,准确合理的通知到个人或群体(@某个具体的人或群体)。当信息在时间限制内没有得到及时的反馈,可以使用其他通信方式(如电话、短信等),以保证信息及时、准确的传到到位。

③公众号管理方面,组织管理团队查找并挑选权威、及时、内容全面的护理相关内容,推荐给护理人员;同时也鼓励护理人员参与建设公众平台,并可做进一步研究,了解并满足护理人员对知识分享的需求,加强微信公众号应用的规范化管理。

### 【参考文献】

- [1] 葛东明,王爱凤,丁涟沭,等.“Q群+飞信”信息传递模式在神经外科护理管理中的应用[J].中华现代护理杂志,2013,19(22):2706-2708.
- [2] 百度百科:社交媒体[EB/OL].<https://baike.baidu.com/item/微信/3905974?fr=aladdin>
- [3] Colaizzi PF. Psychological research as the phenomenologist views it [M]. New York: Oxford University Press, 1978. 80-90.
- [4] 邓芬,王秀菊,邓壮红.微信+QQ群在现代临床护理管理中的应用[J].中国急救复苏与灾害医学杂志,2014,9(4):382-384.
- [5] 李海燕,范凤燕.建立微信平台实施护理质控的效果观察[J].护理学报,2016,23(6):34-37.

(2018-05-16收稿,2018-06-14修回)