

浅谈护士分层管理对改善消化内科护理质量和患者满意度的作用

曹睿

陕西省人民医院消化内一科 陕西西安

【摘要】目的 分析在消化内科中应用护士分层管理的作用以及对护理质量和患者满意度的影响。**方法** 本次实验实施中，将选取 72 例在消化内科中接受治疗的患者参与实验，对其基本资料进行了简单分析，确认符合消化疾病诊断标准，并将其随机分配为两个小组，其中一组为使用护士分层管理的观察组，另一组为使用常规护理的对照组，统计比较不同护理模式下的护理质量评分、患者满意度情况。**结果** 经护士分层管理的实施，观察组基础护理、病情观察、专科护理、应急处置、护理记录等方面的护理质量评分均显著高于对照组，（ $P < 0.05$ ）。其次，评估统计了两组患者的护理满意度情况，观察组中仅有 2 例不满意，对照组中则有 8 例不满意，满意度分别为 94.44%、77.78%，观察组护理满意度显著高于对照组，（ $P < 0.05$ ）。**结论** 在消化内科护理工作中实施护士分层管理可帮助提高护理质量水平，并能够得到患者的认可。

【关键词】 消化内科；护士分层管理；护理质量；满意度

【收稿日期】 2022 年 12 月 8 日 **【出刊日期】** 2023 年 3 月 27 日 **【DOI】** 10.12208/j.ijnr.20230115

The effect of hierarchical nursing management on improving nursing quality and patient satisfaction in gastroenterology department

Rui Cao

Department of Gastroenterology, Shaanxi Provincial People's Hospital, Xi 'an, Shaanxi

【Abstract】 Objective: To analyze the effect of hierarchical nurse management in gastroenterology and its impact on nursing quality and patient satisfaction. **Method:** In the implementation of this experiment, 72 patients who received treatment in the Department of gastroenterology were selected to participate in the experiment, and their basic data were briefly analyzed to confirm that they met the diagnostic criteria for digestive diseases, and they were randomly assigned to two groups, one group was the observation group with hierarchical management by nurses, the other group was the control group with routine nursing. The nursing quality score and patient satisfaction were statistically compared under different nursing modes. **Results:** After the implementation of hierarchical management of nurses, the nursing quality scores of basic nursing, condition observation, specialized nursing, emergency treatment and nursing records in the observation group were significantly higher than those in the control group ($P < 0.05$). Secondly, the nursing satisfaction of patients in the two groups was evaluated. Only 2 patients in the observation group were dissatisfied, while 8 patients in the control group were dissatisfied, with satisfaction of 94.44% and 77.78%, respectively. The nursing satisfaction of the observation group was significantly higher than that of the control group ($P < 0.05$). **Conclusion:** The implementation of hierarchical nurse management in gastroenterology nursing can help improve the level of nursing quality, and can be recognized by patients.

【Keywords】 Gastroenterology; Hierarchical management of nurses; Quality of care; Satisfaction degree

前言

临床工作中护理占据重要地位，与临床疗效密切

相关。近年来，护理中的相关护理理念发生了较大转变，旨在进一步提高护理服务质量，同时患者对护理

工作的要求也在持续提升^[1]。目前,临床护理中可以选择更为科学、合理的护理模式,护士分层管理便是一种新型护理模式,可提高对人力资源的合理利用率,可根据护士的基本情况合理分层,使护理过程更加间接、高效,有助于进一步提高护理质量。基于此,本次研究中便探析了将护士分层管理实施于消化内科护理中的临床效果。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本次研究实施于2021年6月至2022年5月,共计纳入72例研究对象,已经对其基本资料进行了简单分析,确认包括胃癌、慢性浅表性胃炎、胃溃疡等疾病,所有患者均自愿参与实验,已签署知情同意书。入组后采用“随机数表法”对患者分组,将其随机分配为两个小组,即对照组、观察组,每组内36例患者,其中包括39例男性和33例女性,年龄24~69岁,平均(48.4±5.9)岁。

纳入条件:①患者符合消化疾病诊断条件;②意识情绪,可无障碍交流;③临床资料完整;④伦理委员会对本次研究审核通过。

排除条件:①患者存在沟通障碍;②临床资料不完整;③无法全程参与实验者。

1.2.1 对照组

继续实施常规护理,需按照常规排班表开展护理工作,如基础护理、健康教育。

1.2.2 观察组

将护士分层管理实施于观察组,详细措施如下:

①成立小组:于消化内科中成立专门负责护士分层管理的小组,由护士长担任组长,并带领小组成员对科室内护士的专业素质水平情况进行评估,并分为初级责任护士、高级责任护士、责任组长和护士长四个级别,根据护士层级的不同分别负责不同的护理工作。②明确分工:对于初级责任护士,其护理工作经验相对比较薄弱,正处于持续积累工作经验的过程,在具体护理工作中,需要遵循上级护士传达的内容开展工

作,例如辅助操作设备、协助高级别护士完成护理工作、跟随查房等;对于高级责任护士,其已经具备丰富工作经验,能够独立面对复杂情况,日常工作中需听从责任组长或护士长的指令开展工作,具体工作场景包括抢救、护理教学、病房管理等;对于责任组长,属于负责护理管理的层级,需协助护士长完成日常管理、科研、护理教学规划、危重患者抢救等工作,还可配合护士长制定科室内相关工作标准或制度;最后,护士长需负责统筹消化内科护理工作,严格做好护理质量管理、开展护理教学、制定护理教学方案、完善管理制度等相关工作。

1.3 观察指标

1.3.1 护理质量

评估不同护理模式下的护理质量,重点围绕基础护理、病情观察、专科护理、应急处理和护理记录几个方面评估,每一方面最高均为100分,分值越高表示护理质量越高^[2]。

1.3.2 评估护理满意度

为两组患者发放满意度调查问卷,分值范围0~100分,具体可分为满意、基本满意、不满意三个标准,分别对应的分值范围为>85分、60~85分、<60分。

1.4 统计学处理

对实验过程中的所有数据信息均进行统计学处理,选择SPSS22.0作为统计学处理工具,对计数资料、计量资料进行数据分析,即“±”、“%”,并分别使用“t”、“ χ^2 ”检验,确认存在统计学意义后可表示为(P<0.05),不存在统计学意义则为(P>0.05)。

2 结果

2.1 护理质量

通过本次实验研究数据分析可见,观察组护理质量评分显著高于对照组,(P<0.05)。

2.2 满意度分析

评估了两组研究对象的护理满意度,结果显示应用护士分层管理的观察组护理满意度显著高于对照组,(P<0.05)。

表1 护理质量评分比较(分)($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	基础护理	病情观察	专科护理	应急处置	护理记录
观察组	36	96.3±6.4	97.3±6.8	96.7±5.4	98.2±5.4	95.6±6.1
对照组	36	84.3±5.2	89.6±6.2	88.6±4.7	90.3±5.2	87.4±5.8
t值		10.414	6.142	8.266	7.354	7.552
P值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

表 2 护理满意度比较 (%)

组别	例数	满意	基本满意	不满意	满意度
观察组	36	22	12	2	94.44%
对照组	36	19	9	8	77.78%
χ^2 值					11.417
P 值					<0.05

3 讨论

消化疾病比较常见,有类型多样、情况复杂的特点,许多患者会受到该类疾病长期持续性的伤害。护理作为临床工作的重要组成部分,护士在护理工作中要沉着冷静、积极应对,注重结合患者实际情况合理运用专业知识。从护理工作的具体分析来看,常规护理模式已经有一定的局限性,无法达到较高护理效果,因此应注意重点改善这一问题,选择更为科学化、合理化的护理模式。

目前,很多患者对护理质量的要求越来越高,为进一步提高护理质量水平,在本次研究中简单探析了护士分层管理在消化内科护理工作中的应用效果。相比常规护理模式,护士分层管理可以较大程度地提高护士工作积极性和职业认同感,例如在该护理模式的具体实施时,将护士分为初级责任护士、高级责任护士、责任组长和护士长四个等级,明确了每一层级护士的特点和工作职责,有效提高了人力资源的合理利用率,各岗位之间做到各司其职、协同工作的效果,进而显著提高了工作效率^[3]。如结果中表 1 可见,在护士分层管理实施下,观察组护理质量评分显著高于对照组, ($P<0.05$)。

经本次研究分析可见,护士分层管理的提升可以提高患者护理满意度,如结果中表 2 可见,观察组患者护理满意度显著高于对照组, ($P<0.05$)。现如今,护理满意度已经成为评估护理质量水平的重要指标。近年来,患者对护理质量的要求明显提升,护理工作中如何提高患者满意度、提升护理质量成为了一大难题。而在护士分层管理模式的实施下,转变了护士工作理念,使其从原本比较被动的工作理念转变为了主动理念,例如对于初级责任护士,在护士分层管理模式下,需严格按照上级护士要求为患者开展基础护理工作,明确了其具体工作职责,使护理人员能够在其所处岗位上专心工作,有效避免了工作重复、责任推诿情况的发生,这对护理质量的提升形成了重要基础,同时更可以帮助提高患者护理满意度^[4]。

消化内科护理工作的持续发展中,应继续挖掘护士分层管理的潜能,实现护理质量的持续提升。如首先应注重加强护理培训,护理人员专业素质水平与护理质量联系紧密,通过护士分层管理的应用能够对护士进行合理分层,对此在护理培训方面也可进一步提高针对性,例如对于初级责任护士,其工作经验相对比较薄弱,培训时要重点围绕理论知识、操作技能、不同疾病的基础护理等方面进行,而对于高级责任护士,其已经具备过硬的专业素质水平,对此可将培训重点放在风险防范意识、护理服务等方面;其次,还应重视加强对奖惩制度的应用,每年均要根据不同护士层级分别实施不同的激励制度,亦或者对个别护士给予惩处。

护士分层管理能够提高人力资源配置的合理性,同时还可提高护理人员的个人能力。经过本次研究分析可见,消化内科护理工作繁忙,病症类型复杂多样,在其护理中应用护士分层管理可有效帮助提高护理质量水平,同时更可提升认可度。

参考文献

- [1] 唐春娥.人本管理思想在提高消化内科护理管理水平中的应用效果分析[J].中国卫生标准管理,2021,12(04):138-141.
- [2] 黄汉琴,张建芳.护士分层教育培训在护理质量管理中的应用评价[J].医学理论与实践,2020,33(23):4049-4050.
- [3] 胡小弟.护士分层管理对 ICU 护理质量和满意度的影响[J].中国卫生产业,2020,17(13):92-93+96.
- [4] 尤春平,马桂英.护士分层管理提高肿瘤科护理质量的作用分析[J].中国卫生产业,2019,16(33):34-35+38.

版权声明: ©2023 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

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



OPEN ACCESS