

护理人员分层级管理模式对提高泌尿外科护理管理质量的影响

巫倩

陆军特色医学中心 重庆

【摘要】目的 研究护士分层级管理理念应用在护理管理过程中的管理质量影响效果。**方法** 以我院 2020 年 1 月至 2021 年 1 月期间的 20 名护士作为研究对象,按照随机数字表法将其分成对照组(n=10)和观察组(n=10),观察组护理人员采用护士分层级管理理念进行管理,对照组护理人员采用常规管理理念进行管理,然后以同年来我院泌尿外科的 80 例患者为例,按照同样方法分成对照 A 组(n=40)和对照 B 组(n=40),对照 A 组患者经过常规管理理念下培训的护理人员进行护理,观察 A 组患者经过护士分层级管理理念培训下的护理人员进行护理,展开对照研究,从护士角度和患者角度分析护理管理质量的影响效果。**结果** 观察组护理质量、护理合格率、护理质量指标以及护理纠纷事件发生率更优($P < 0.05$)。**结论** 在护理管理中,采用护士分层级管理理念进行管理,能够提升护理质量以及护理效果,应用价值高,值得推广。

【关键词】 护士分层级管理理念; 护理管理; 护理质量; 应用效果

Influence of hierarchical management mode of nursing staff on improving the quality of urological nursing management

Qian Wu

Army Characteristic Medical Center Chongqing, China

【Abstract】 Objective To study the effect of nurses' hierarchical management concept in the nursing management process. **Methods** Twenty nurses in our hospital from January 2020 to January 2021 were selected as the research objects, and they were divided into the control group (n=10) and the observation group (n=10) according to the random number table method. The management concept of hierarchical management of nurses was adopted for management, and the nursing staff of the control group adopted the conventional management concept for management. Then, taking 80 patients from the Urology Department of our hospital in the same year as an example, they were divided into control group A (n=40) and control group B according to the same method. Group A (n=40) was compared with the nursing staff of group A who had been trained under the concept of conventional management, and the nursing staff of group A who had been trained under the concept of hierarchical management of nurses were observed. To analyze the effect of nursing management quality from the perspective of patients. **Results** The nursing quality, nursing qualification rate, nursing quality indicators and incidence of nursing disputes in the observation group were better ($P < 0.05$). **Conclusion** In nursing management, adopting the concept of hierarchical management of nurses can improve the quality of nursing and nursing effect. It has high application value and is worthy of promotion.

【Keywords】 The concept of hierarchical management of nurses; Nursing management; Nursing quality; Application effect

护理质量的高低与否具有较多的意义,其既能够对护理人员的专业知识、服务质量、业务水平等各个方面进行展现,还能够对患者的康复效果、身体素质、心理健康产生直接影响^[1]。因此,采用合适的管理方法提升护理人员的护理管理质量,是十分重要的^[2]。有相关研究表明^[3]:护士分层级管理理念应用在护理管理过

程中,能够极大程度上使护理人员的自我综合能力进行提升,使其能够高质量的完成自身的岗位工作,对于患者的合理需求能够尽可能的满足,并且给患者提供更加优质、更加完善的护理服务^[4]。本次研究,作者以我院 2020 年 1 月至 2021 年 1 月期间的 80 名护士作为研究对象,通过对照研究,从护士角度和患者的角

度对实施护士分层级管理理念后的护理质量的影响效果，现将研究结果报道如下所示。

1 资料与方法

1.1 一般资料

以我院 2020 年 1 月至 2021 年 1 月期间的 20 名护

士作为研究对象，按照随机数字表法将其分成对照组（n=10）和观察组（n=10），然后以同年来我院泌尿外科的 80 例患者为例，按照同样方法分成对照 A 组（n=40）和对照 B 组（n=40），展开对照研究，护士的一般资料见表 1，患者的一般资料见表 2。

表 1 两组护士的一般资料比较情况（ $\bar{x} \pm s$ ）[n（%）]

组别	例数	平均年龄（岁）	本科学历	专科学历	副高级职称	主管护师	初级职称
观察组	10	34.16±3.41	7	3	1	2	7
对照组	10	34.08±3.52	6	4	1	3	6
T/ χ^2	-	0.074	0.220			0.277	
P	-	0.942	0.639			0.871	

表 2 两组患者的一般资料比较情况（ $\bar{x} \pm s$ ）[n（%）]

组别	例数	年龄段（岁）	平均年龄（岁）	男性患者	女性患者
观察 A 组	40	31-73	57.78±7.46	22	18
对照 A 组	40	32-75	57.68±7.58	21	19
χ^2/t	-		0.059		0.050
P	-		0.953		0.823

1.2 方法

对照组护理人员接受常规管理模式：根据医院内部的相关管理规范，每个月对护士作为有效管理培训，培训内容包括：沟通技巧、工作技能、理论知识等，掌握沟通技巧，护理人员需要和患者有效沟通，拉近护患关系，提升工作技能，护理人员可以使患者得到质量更高护理服务，提升理论知识，可以帮助护理人员提升工作能力。

观察组护理人员接受分层级管理模式：①首先，需要统计护理人员的自理、职位以及工作经验，以此为根据，全面评估并且了解各个等级的护理人员的护理工作情况以及职业能力水平，对不同等级的护理人员进行不同培训，并且对护理人员的基本资料进行详细记录，构建相关管理培训体系。根据 N0-N4 的等级分级标准，作出对应的管理流程，包括上岗前的培训工作以及上岗后的规范化培训工作；②建立三级护理培训体系，将护理部、科室以及病区组成体系的一部分，除此以外，在进行培训之前，需要对护理人员的培训目标进行明确，然后和目标的实际情况相结合，制定对应的培训措施；③制定管理内容，保证管理内容是极具规范化以及合理化的，同时，还需要保证管理后的考核措施公正、公平，从而使护理人员的综合

素养、护理质量以及患者的护理满意度得到大幅度提升；④对于 N0 级别的护理人员，需要从基本的护理、管理制度以及护理流程等知识以及护理技术，对其展开培训工作，同时通过一对一的带教模式，对其进行专门培训，直到其能独立分析问题，并且形成成功解决问题的能力；⑤对于 N1 护理人员来说，需要对其规范化培训第二、第三阶段，并且要求其能够独立完成岗位的治疗、护理工作，并且能够成功解决科室中常发的相关护理知识以及相关性问题的；⑥对于 N2 护理人员来说，需要对其专科理论知识以及技能进行全面培训，并且要求患者既能够独立完成岗位的各项工作中，还能够指导 N0 和 N1 护理人员参与到实践中；⑦对于 N3 护理人员来说，其需要对下级护理人员进行一对一带教，并且能够帮助护士长做好考核培训工作，并且能够管理患者的病情，使其专科水平以及应急能力全面提升；⑧对于 N4 护理人员来说，需要帮助护士长制定相关的护理管理质量评估标准，并且要参与科室内的相关业务学习等培训工作中。

1.3 观察指标

从护理人员的角度来看：

①护理质量指标评分：包括六个维度，分别为：基础护理、专科护理、护理技能、服务态度、健康教

育以及护理文件，满分为 100 分，分值越高，表示护理质量越高；

②护理质量合格率：护理质量合格率=合格数/组间总例数，护理质量指标的平均分在 90 分以上均为合格，否则不合格。

③护理差错发生率：护理差错事件包括遗漏医嘱、穿刺不当、药物外渗、发错药物，护理差错发生率=护理差错事件/组间总例数

④护理纠纷发生率：护理纠纷发生率=（护理纠纷例数）/组间总例数

从患者的角度来看：

⑤护理满意度：护理满意度=（十分满意+满意）/

组间总例数；

1.4 统计学处理

采用 SPSS 21.0 对数据处理，使用 X²/t 校检；P<0.05 表示有统计学意义。

2 结果

2.1 护理质量指标评分

观察组护理质量指标评分更高，见表 3；

2.2 护理质量合格率

观察组护理质量合格率更高，见表 4；

2.3 护理差错发生率

观察组护理差错发生率更低，见表 5；

表 3 护理质量指标评分比较（ $\bar{x} \pm s$ ）（分）

组别	例数	基础护理	专科护理	护理技能	服务态度	健康教育	护理文件
观察组	40	94.24±1.68	95.26±2.04	96.28±2.06	96.71±2.29	96.48±2.53	95.62±7.72
对照组	40	84.65±3.21	87.95±2.62	86.73±2.34	90.21±1.82	89.59±1.62	83.08±9.18
t	-	16.741	13.923	19.374	14.054	14.505	6.612
P	-	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

表 4 护理质量合格率比较（%）

组别	例数	合格	合格率
观察组	10	10	100.0
对照组	10	6	60.0
χ^2	-	-	5.000
P	-	-	0.025

表 5 护理差错发生率比较[n（%）]

组别	例数	遗漏医嘱	穿刺不当	药物外渗	发错药物	发生率
观察组	10	0	0	0	0	0（0.0）
对照组	10	1	0	1	1	3（30.0）
χ^2	-	-	-	-	-	3.529
P	-	-	-	-	-	0.060

2.4 护理纠纷发生率

观察组护理人员的护理纠纷发生率更低(P<0.05)，见表 6；

表 6 护理纠纷发生率比较（%）

组别	例数	发生纠纷	护理纠纷率
观察组	10	0	0.0
对照组	10	1	10.0
χ^2	-	-	1.053
P	-	-	0.305

2.5 护理满意度

观察 A 组患者的护理满意度更高，见表 7；

表 7 护理满意度比较[n（%）]

组别	例数	十分满意	满意	不满意	总满意度
观察 A 组	40	26	13	1	39（97.5）
对照 A 组	40	25	5	10	30（75.0）
χ^2	-	-	-	-	8.538
P	-	-	-	-	0.003

3 讨论

随着社会经济的逐渐发展,人们的生活水平得到显著提高,人们对于医疗要求的高度越来越高,所以,我国临床护理模式也在不断改善以及变化,为了有效的改善医护之间的关系,将医患纠纷的发生率进行不断降低^[5],分级责任制管理模式应运而生,分层级管理模式是医生和护理人员将自身的职业知识以及技术能力进行融合,对患者进行护理,可以得到更高质量的护理,以及改善医患之间的关系^[6]。临床中的护理管理模式需要随着医学模式的改变而进行改变,医院需要开展护理管理模式,合理调配护理人力资源,提高护理人员的工作积极性^[7],以及工作热情,从而将护理工作质量进行改善,将工作效率大大提升,临床中,通过常规护理管理模式,该模式的特点是被动性,对于护士的服务的主观能动性产生不良作用^[8]。护士分层级管理的重点就是以护理人员的等级为基础,全方面的对其进行培训,从而将护理人员的基础理论、操作能力以及服务质量进行全面的提升,保证每一位护理人员能够独立完成自身的岗位工作^[9],同时,患者可以感受到人性化的、高质量的护理服务。本篇文章,作者就对我院80名护理人员根据其工作年限以及综合能力进行分层级,既能够规范化、科学化、系统化的完成风层级管理,还能够提升护理质量,帮助患者得到更优的护理效果,从而建立良好的护患关系,提升患者的护理满意度^[10]。

分层级护理管理模式的最终目的就是提升护理人员的护理质量,而本次研究结果同样表示:观察组护理人员的护理质量指标评分更高,由此可见,分层级护理管理模式的应用下,能够使护理人员的护理质量更高,另外,观察组的护理差错以及护理纠纷等发生率更低,说明分层级护理管理模式能够帮助护理人员提升护理安全性^[11],同时,本研究结果表明:观察A组患者的护理满意度更高,这也表示分层级护理管理模式的应用有效性。倪广艳的研究结果表明^[12]:研究组护理人员的护理质量相关评分高于对照组,研究组的护理差错以及护理纠纷发生率低于对照组,和本次研究结果大致相同。

综上所述,应用分层级管理,能够提升护理质量,保证患者的护理效果。

参考文献

[1] 王政慧,王岩. 护士分层级管理模式对提高急性肝炎护理管理质量和患者护理满意度的影响[J]. 中国卫生产业, 2019, 16(25):82-83+88.

- [2] 吴文莉. 护士分层级管理模式对提高护理管理质量的影响研究[J]. 临床医药文献电子杂志, 2019, 6(28): 178+180.
- [3] Dolores S , Perrino D M , Llamas B . Multicriteria methodology and hierarchical innovation in the energy sector: The Project Management Institute approach[J]. Management Decision, 2019, 57(5):1286-1303.
- [4] 商琼琼,曲桂武,徐瑞彩,等. 探讨护士分层级管理模式对提高护理管理质量的作用[J]. 中国卫生产业, 2018, 15(36):3.
- [5] 杨宝珠,张玉玲. 护理人员分层级管理模式对提高泌尿外科护理管理质量的作用[J]. 中国卫生产业, 2020, 17(3):101-102+106.
- [6] Labrague L J, Zaid A H, Mcenroe-Petitte D M. An integrative review on conflict management styles among nursing professionals: implications for nursing management[J]. Journal of nursing management, 2018, 26(8): 902-917.
- [7] 樊小荣. 分层级管理模式对提高泌尿外科护理管理质量的影响分析[J]. 中国卫生产业, 2019, 16(27): 76-77+101.
- [8] 王爱芹. 护士分层级管理模式对提高护理管理质量的效果分析[J]. 中国保健营养, 2017, 27(034):366-367.
- [9] Lepkowska-White E , Parsons A , Berg W . Social media marketing management: an application to small restaurants in the US[J]. International Journal of Culture Tourism and Hospitality Research, 2019, 13 (3) : 25-29.
- [10] 刘雪玲. 护士分层级管理在提高护理质量中的应用价值[J]. 中国继续医学教育, 2019, 11(1):3.
- [11] 倪广艳. 探究护士分层级管理理念在护理管理质量中的应用分析[J]. 中国卫生产业, 2020, 17(7):3.

收稿日期: 2022年4月21日

出刊日期: 2022年7月30日

引用本文: 巫倩, 护理人员分层级管理模式对提高泌尿外科护理管理质量的影响[J]. 国际护理学研究, 2022, 4(3): 106-109

DOI: 10.12208/j.ijnr.20220116

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网(CNKI Scholar)、万方数据(WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2022 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。<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS