

## 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分析

温玉晗, 梁分芬\*, 谭桂花\*

遵义医科大学第二附属医院消化内科 贵州遵义

**【摘要】目的** 分析消化内科中实施护士分层管理对护理质量和满意度的影响。**方法** 选取本院 2022 年 8 月至 2023 年 8 月本院收治的消化内科患者平均分为两组, 共计 90 例即分为护士分层管理的研究组 (n=45) 和常规护理的参照组 (n=45), 统计结果比较。**结果** 研究组护理质量和满意度均高于参照组 ( $P < 0.05$ )。**结论** 对护士分层管理后, 开展消化内科护理工作, 能够有效地提高护理质量, 促进患者满意度提升, 值得借鉴和推广。

**【关键词】** 消化内科; 护士分层管理; 满意度; 分析

**【收稿日期】** 2023 年 8 月 5 日

**【出刊日期】** 2023 年 9 月 23 日

**【DOI】** 10.12208/j.jacn.20230286

### Analysis of the role of nurse hierarchical management in improving nursing quality and patient satisfaction in the Department of Gastroenterology

Yuhan Wen, Fenfen Liang\*, Guihua Tan\*

Department of Gastroenterology, Second Affiliated Hospital of Zunyi Medical University, Zunyi, Guizhou

**【Abstract】Objective** To analyze the impact of implementing nurse hierarchical management on nursing quality and satisfaction in the Department of Gastroenterology. **Methods** The gastroenterology patients admitted to our hospital from August 2022 to August 2023 were selected and divided equally into two groups. A total of 90 cases were divided into the research group (n=45) with stratified management by nurses and the reference group with routine care. Group (n=45), statistical results were compared. **Results** The nursing quality and satisfaction of the research group were higher than those of the reference group ( $P < 0.05$ ). **Conclusion** After hierarchical management of nurses, carrying out gastroenterology nursing work can effectively improve the quality of nursing care and promote patient satisfaction, which is worthy of reference and promotion.

**【Keywords】** Gastroenterology; Hierarchical management of nurses; Satisfaction; Analysis

#### 引言

消化内科是临床中重要的科室之一, 该科室所收治的患者大多是病情严重, 也有部分患者病情十分危急, 且发展较快, 如果不加强治疗和管理, 患者的生命安全就会受到较大的威胁。

因此, 临床工作中护士应加强对患者的关注, 护理工作的开展应沉着冷静, 合理的运用自身所掌握的专业知识和护理技能, 为患者提供全面且细致的护理服务, 为患者提供安全管, 使其信心得到增加, 减少护理工作不良事件, 建立良好的护患关系, 促进患者早日康复<sup>[1]</sup>。

本研究提出护士分层管理模式, 并选取部分患者开展对比试验, 作出如下报道。

#### 1 资料与方法

##### 1.1 一般资料

2022 年 8 月—2023 年 8 月从本院选择 90 例消化内科患者分入护士分层管理的研究组和常规护理的参照组, 各组 45 例患者。所有患者的最小年龄 26 岁, 最大年龄 68 岁, 平均 (43.09±5.67) 岁, 上述资料相比区别不明显 ( $P > 0.05$ ), 可进行比较。

##### 1.2 方法

参照组确定后所实施的护理方法为常规方案指导常规护理, 对护士的工作安排进行正常编制, 要求护理人员严格遵循常规护理方案进行护理操作。

研究组确定后所落实的护理措施为护士分层管理, 具体操作步骤和方法如下: (1) 构建分层管理小组。

\*通讯作者: 梁分芬, 谭桂花

从科室中选择有能力、有资历、有经验的护士设置护理小组, 小组实施阶梯式, 保证患者的需求得到最大的满足。详细了解护理人员的工作能力、工作经验、学历、职称以及其掌握的相关技术, 并做出细致地评估, 结合临床护理需求合理地配置分层管理架构。将分层管理分为三个层次, 即副主任医师、主管责任护师和责任护师, 对不同层次工作人员的工作内容进行明确, 并确定具体的工作流程, 做到明确分工, 并保证分工的合理化。

(2) 明确分层和分工。在护理工作的过程中, 要求责任护师开展精心护理工作, 在实际护理中要根据规章制度落实护理措施, 保证为患者提供优质且全面的护理, 详细认真地检查各项工作。而主管护师, 不仅要给予下级护师工作方面正确的指导, 还要进行相关协助, 同时责任护师工作期间的相关情况要进行管理, 并定期进行考核, 指导责任护师要与患者建立良好的沟通关系, 详细掌握患者的实际状态和心理状况, 结合患者的实际情况, 对护理方案进行科学的制定, 使其突出针对性的特点。副主任医师则进行日常管理工作, 包括护士的管理并进行班次的协调, 全面地监督并考核护士的各项工作<sup>[2]</sup>。(3) 分层开展培训和考核工作。对消化内科的护理情况进行详细的分析, 结合实际状况, 明确护理需求, 掌握分层护理的核心要求, 由副主任护师牵头, 组织开展护士的培训工作, 在培训期间, 要明确重点, 详细讲解不同层次护理工作的专业技能, 除了常规护理和护理外, 还要进行专科技能的培训, 完成培训后对护士进行考核, 结合考核结果合理的分配岗位。另外对各层次护士进行系统且规范化的训练, 对护士基本技能的训练, 由主任护师和主管责任护师完成, 在此期间应有计划、有步骤地完成训练内容, 以此促进护理人员对各项护理知识的理解和认知。具体而言就是对护士进行全面且系统的培训, 使护士的理论基础更加扎实, 促进其综合素质的提高, 使其掌握更加全面的护理操作技巧。(4) 进行护理管理制度的设置。加强护理工作的管理, 可设置奖惩制度, 对能够严格按照要求进行护理操作的护士, 应给予奖励, 为其提供晋升的机会。另外对不同患者的护理需求进行充分的了解, 以此

为基础进行合理护理管理制定的设置。对各项规章制度进行完善, 对不同岗位和层次的工作职责进行明确, 对护理工作的执行步骤进行科学的设立, 做好护理工作有迹可循; 基层护士由主管责任护师和主任护师进行管理, 对其考核工作进行监督, 做好评估考核的公开化; 此外, 进行完善的应急预案设立, 促进护士的安全意识和应急管理能力, 对护理工作科学的排班, 促使护士的工作积极性和主动性提高, 进一步提升护理工作质量。

### 1.3 观察指标

#### (1) 分析护理质量

护理管理后, 依据实际情况对护理质量进行评价, 其中包括 5 个项目, 每个项目总分 100 分, 即得分越高说明护理质量也好, 记录两组数据后进行比较。

#### (2) 护理满意度分析

对护理工作进行多角度分析。以此为基础制作护理满意度调查问卷, 并发放到患者手中, 90 分以上的可视非常满意的范畴, 基本满意的范畴为 70 分至 89 分。不满意的范围则是 70 分以下, 总满意度得分为 100 分, 满意度越高说明得分越高。总满意度=(非常满意+基本满意)/45 例×100%。

### 1.4 统计学处理

$n$  (%) 为研究中计数资料,  $(\bar{x} \pm s)$  为研究中计量资料, 相关资料的分析和统计, 使用计算机软件 SPSS 23.0 完成, 记录相关数据后, 对其进行检验, 计量资料和计数资料分别使用  $t$  检验和  $\chi^2$  检验。结果若有显著差异, 则说明有统计学意义, 用 ( $P < 0.05$ ) 表示。

## 2 结果

### 2.1 不同方法管理后比较 2 组护理质量

研究组护理管理质量高于参照组, 差异有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。见表 1。

### 2.2 不同方法护理后比较 2 组满意度

记录两组护理后的满意度后发现, 较高的小组为研究组, 参照组较低, 相比有差异和统计学意义 ( $P < 0.05$ ) 见表 2。

表 1 不同方法管理后比较 2 组护理质量 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	例数	基础护理	病情观察	专科护理	应急处置	护理记录
研究组	45	96.22±6.49	97.41±7.02	96.92±5.53	98.11±5.82	95.94±6.19
参照组	45	84.59±6.11	89.68±6.09	88.67±4.91	90.16±5.05	87.25±5.79
t		10.269	7.528	8.174	7.465	7.369
P 值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

表 2 分析两组不同方法护理后得满意度 (n/%)

组别	例数	非常满意	基本满意	不满意	总满意度
研究组	45	35	9	1	44 (97.78%)
参照组	45	30	7	8	37 (82.22%)
$\chi^2$					15.236
P 值					<0.05

### 3 讨论

据相关研究分析得知, 护士工作过程中落实护士分层管理模式能够提高其工作满意度, 就我国护士工作满意度而言, 相对较低, 主要是护士的职责认同感和归属感有待提高。因此在护理工作管理中, 相关管理人员应该对管理方法进行全面的探索, 从而制定新型管理措施落实到工作中, 营造良好的工作氛围, 使护士的职责认同感得到显著提高, 从而提高工作水平和效率, 促使护士满意度进一步提升, 避免护士离职率提升的情况发生。通过全面且细致地管理, 不仅能够提高护士满意度, 还能够促进护理整体质量的提升, 使护理人才队伍的建立更加顺利<sup>[3]</sup>。就护士分层管理而言, 其是依据不同层次的情况进行针对性管理方法, 应用过程中对护士配置进行了优化, 不仅能使护理人员的主观能动性得到最大程度的调动, 还能够促进整体护理工作质量提升, 其主要目的是对护理人力资源进行合理的分配和利用, 从而促使护理人员能够发挥全面的护理服务意识, 保证患者的需求得到满足。在实施护士分层管理的过程中, 需要根据以下步骤进行相关工作的落实, 第一, 需要保持分层管理的全面执行, 促使护士得到充分的自我展示机会获得自我感觉。第二, 在分层管理中要对不同层级进行合理的规划, 并以层级为基础进行绩效考核制度的实施, 不同层级的护士所承担的责任也不相同, 以此为基础进行奖金系数的设置, 该方法与常规方法相比, 有明显的不同, 要充分体现出奖金的上调幅度, 通过这种方法, 使护理人员的工作积极性得到全面的调动。其次, 对护士的学历进行了解, 以此为基础进行不同护理培训方案的制定, 促进低层级的护士得到良好的成长, 而高层级的护士有更好的发展方向。一般情况下, 学历较高的护士其职业期望值就越大, 然而与专科护士相比其收入无较大的差异, 作为护理管理人员, 要根据不同护士的不同学历和能力, 合理

地分配岗位, 促使护理人员的优点得到充分的发挥, 并不断地鼓励护理人员, 使其主动性和积极性进一步提高, 对高学历护理人员的需求进行了解, 为其提供更多的机会, 使其价值得到实现<sup>[4,5]</sup>。本研究对研究组采用分层管理模式, 结果发现研究组护理质量明显高于参照组, 同时护理满意度也比参照组高, 存在显著差异和统计学意义 ( $P < 0.05$ )。

综上所述, 在消化内科实施分层管理的方式, 能有效地提高护士的整体素质, 对护理质量的提高有着积极作用, 同时还能够促进患者对护理工作的满意度, 在临床管理工作中具有较高的应用和推广价值。

### 参考文献

- [1] 杨德艳, 王玲. 组长负责制分层管理模式在消化内科护理管理中的应用研究[J]. 智慧健康, 2021, 7(09): 46-48.
- [2] 何佳孟. 护士分层管理对消化内科护理质量的影响[J]. 中国卫生产业, 2019, 16(29): 16-18.
- [3] 田歆. 消化内科护理管理中组长负责制分层管理模式的应用研究[J]. 中国卫生产业, 2019, 16(22): 88-89.
- [4] 陶春彩. 组长负责制分层管理模式在消化内科护理管理中的应用分析[J]. 临床检验杂志(电子版), 2019, 8(04): 239-240.
- [5] 安久颖, 王艳卿, 张战战. 护士分层管理对消化内科护理质量的影响分析[J]. 中国卫生产业, 2023.

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