

## 护士分层管理对消化内科护理质量及患者满意度的影响

宋 丽

贵州医科大学附属医院 贵州贵阳

**【摘要】目的** 研究在消化内科护理工作中应用护士分层管理的临床效果以及对护理质量、患者满意度的影响。**方法** 在本次研究中,已经纳入 70 例患者作为研究对象,对其实施专业诊断后确认符合消化系统疾病诊断标准。同时,为达成研究目的,对患者予以随机分组,最终将其分配为对照组、观察组,并分别应用常规护理管理、护理分层管理,比较不同护理管理模式下的护理质量评分和患者满意度。**结果** 统计、比较了不同护理管理模式下的技术操作、仪器管理、病房管理和护理文书等方面的护理质量评分,结果显示观察组的护理质量评分相对更高, ( $P < 0.05$ )。与此同时,对两组患者发放了满意度调查问卷,围绕健康宣教、护理态度、心理干预和护理水平四个方面进行满意度评估,其中观察组患者的满意度显著高于对照组, ( $P < 0.05$ )。**结论** 通过护士分层管理的应用,有助于提高消化内科护理质量和患者满意度。

**【关键词】** 消化内科; 护士分层管理; 护理质量; 满意度

### Influence of nurse stratified management on nursing quality and patient satisfaction in gastroenterology department

Li Song

Affiliated Hospital of Guizhou Medical University, Guiyang, Guizhou

**【Abstract】 Objective:** To study the clinical effect of applying nurse stratified management in the nursing work of gastroenterology department and its influence on nursing quality and patient satisfaction. **Methods** In this study, 70 patients have been included as research objects, and they were confirmed to meet the diagnostic criteria of digestive system diseases after professional diagnosis. At the same time, in order to achieve the purpose of the research, the patients were randomly divided into groups and finally assigned to the control group and the observation group, and the routine nursing management and nursing stratified management were respectively applied to compare the nursing quality score and patient satisfaction under different nursing management modes. **Results** The nursing quality scores of technical operation, instrument management, ward management and nursing documents under different nursing management modes were counted and compared. The results showed that the nursing quality scores of the observation group were relatively higher ( $P < 0.05$ ). At the same time, a satisfaction questionnaire was distributed to the two groups of patients, and the satisfaction evaluation was carried out in four aspects: health education, nursing attitude, psychological intervention and nursing level. The satisfaction of the patients in the observation group was significantly higher than that in the control group, ( $P < 0.05$ ). **Conclusion** The application of nurses' hierarchical management can help to improve the nursing quality and patient satisfaction in gastroenterology.

**【Keywords】** Gastroenterology department; Stratified management of nurses; Nursing quality; Satisfaction

#### 前言

护士分层管理在当下是一种新型护理模式,在

护理管理中加入了人力资源的管理与分配,旨在对护士进行更为系统、细化的管理,将其应用于消化

作者简介:宋丽(1979-)女,贵州贵阳,主管护师,研究方向:内分泌科。

内科护理工作中能够进一步提高护理质量水平,本次研究便对护士分层管理在消化内科中的应用进行了简单分析。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

将 70 例患者纳入至本次研究中,于 2021 年 5 月至 2022 年 3 月在我消化内科中接受治疗,对其基本资料进行调查后确认符合研究入组标准,并采用随机数字法将患者分配为了对照组、观察组,每组 35 例。70 例研究对象中包括 39 例男性和 31 例女性,年龄 26~71 岁,平均(51.42±4.99)岁。

入组标准:①患者符合消化系统疾病诊断标准;②患者意识清晰,可与人无障碍交流;③患者及家属均已签署知情同意书<sup>[1]</sup>。

### 1.2 方法

在对照组中继续应用常规护理管理,应详细了解组内患者的具体病症情况,为其制定针对性护理方案,并在后续护理工作中严格遵循护理方案。

将护士分层管理应用于观察组。①分层管理组织结构:为保障护士分层管理模式的具体实施,将于消化内科中选取若干名具备丰富护理经验的护士成立分层管理小组,并对其进行有关护士分层管理的宣教工作;在小组管理中,以责任护士、至关责任护师和副主任护师为主,而且在实际管理工作中要严格遵循能力优先原则<sup>[2]</sup>。②明确分层分工:在消化内科实际护理中,要根据护士职称的不同分别分配不同护理任务,例如对于责任护士,在临床护理工作中要有严谨性、规范性,遵循消化内科护理规章制度,为患者实施基础护理、环境护理等护理服务,同时要每间隔 2h 检查、记录 1 次患者具体情况;对于主管责任护师,其专业能力和工作经验相对比较丰富,在护士分层管理模式处于第二阶梯级别的护士,在护理工作中,要重视对患者心理状况的综合评估,如了解患者的家庭情况、病症情况等,并通过经常与患者的沟通评估具体心理状态,整理、归纳相关数据信息用于调整护理方案;最后对于副主任护师,则应负责具体的管理工作,包括护士调配、考核监督、班次协调等。③分层培训与考核:不同层次的护士其工作经验、工作能力均有差异,作为消化内科护理工作中的具体参与者与实施者,每一名护士均要能够在当前基础上持续提高

自身专业素质水平。基于此,护士分层管理小组要重视定期对不同层次的护士分别予以培训,重点围绕护理技能、风险防范意识、护患沟通能力等几个方面加强培训,并且要配合实施技能考核工作。总而言之,通过定期对科室内护士加强培训,能够促使其不断提高自身素质水平,为患者提供更高质量的护理服务<sup>[3]</sup>。④健全管理制度:完善的管理制度对提高消化内科护理质量有积极作用,随着时代的发展人们对护理质量提出了更高的要求,而消化内科中原有护理管理制度已经有所不足,对此则要予以优化。如在分层管理模式下,管理部门要重视明确责任,每一不同层次的护士均要明确自身所扮演的角色,明确自身工作职责,严格按照规章制度开展护理工作;负责分层管理的副主任护师也要加强对护理工作的监督,不定期进行抽查,还要保障考核与评比的透明化;此外,为防范科室内的突发情况,应制定应急预案,便于防患于未然。

### 1.3 观察指标

比较分析不同护理管理模式下的护理质量评分和患者满意度。前者包括技术操作、仪器管理、病房管理和护理文书,每一项最高均为 100 分,分值越高表示护理质量越优;后者中包括健康宣教、护理态度、心理干预和护理水平,需统计每一方面的满意患者占比。

### 1.4 统计学处理

通过将 SPSS20.0 用于统计学处理中为本次研究任务的统计学处理工作提供支持,不同类型资料采用不同的表示方法,对于计数资料,需使用“%”表示,并需采用“ $\chi^2$ ”对计数资料的准确性进行检验;而对于计量资料,若符合正态性分布,应使用“ $\pm$ ”正负标准差的形式表示,并通过“t”检验。若在统计学处理过程中发现数据间存在统计学意义,需使用( $P<0.05$ )表示。

## 2 结果

### 2.1 护理质量分析

通过对护理质量的分析比较可见,观察组的护理质量评分更高于对照组, ( $P<0.05$ ), 见表 1。

### 2.2 满意度分析

对比了两组患者满意度情况,结果显示观察组患者满意度显著高于对照组, ( $P<0.05$ ), 见表 2。

表 1 护理质量评分比较 (分) ( $\bar{x} \pm s$ )

| 组别  | 例数 | 技术操作       | 仪器管理        | 病房管理       | 护理文书       |
|-----|----|------------|-------------|------------|------------|
| 观察组 | 35 | 95.31±6.78 | 95.26±7.341 | 98.03±5.36 | 96.66±6.72 |
| 对照组 | 35 | 75.41±6.44 | 82.36±5.53  | 83.03±7.17 | 86.33±5.58 |
| t 值 |    | 7.142      | 7.256       | 8.013      | 7.825      |
| P 值 |    | 0.031      | 0.021       | 0.011      | 0.016      |

表 2 满意度比较 (n/%)

| 组别               | 例数 | 健康宣教     | 护理态度       | 心理干预       | 护理水平       |
|------------------|----|----------|------------|------------|------------|
| 观察组              | 35 | 35 (100) | 33 (94.28) | 35 (100)   | 34 (97.14) |
| 对照组              | 35 | 28 (80)  | 29 (82.85) | 29 (82.82) | 30 (85.71) |
| X <sup>2</sup> 值 |    | 9.142    | 8.526      | 9.034      | 8.874      |
| P 值              |    | 0.003    | 0.012      | 0.006      | 0.003      |

### 3 讨论

消化内科的临床护理中, 护士是重要参与者、实施者, 其必须要具备过硬的专业素质水平, 以更加科学、合理地帮助开展护理工作。据有关消化内科护理工作的调查分析来看, 其中依然在应用常规护理管理模式, 该模式已经有较大的不足, 在护理工作的实施中并不能有效提高护理质量水平<sup>[4-7]</sup>。本次研究的实施过程中, 将护士分层管理模式应用到了观察组中, 其不同于常规护理管理模式, 更加有科学性, 能够将护士分为不同层次, 确保每一层次的护士均能够严格遵循岗位职责, 明确分工, 因此有助于提高护理质量, 如表 1 所示, 观察组护理质量评分显著高于对照组, ( $P < 0.05$ ); 不仅如此, 通过护士分层管理模式的应用, 也是从综合角度对护理模式的优化改进, 并且使得护士可以更加注重从患者角度出发, 因此也有效提高了其工作积极性, 降低了护理风险, 且在本次研究中也调查比较了两组患者的满意度情况, 其中观察组患者满意度更高, ( $P < 0.05$ )。

综合本次研究分析来看, 将护士分层管理模式应用于消化内科中可以在提高护理质量水平的同时提升满意度。

### 参考文献

- [1] 曹丽清, 杜晓娜, 张艳. 护士分层管理对提高内科护理质量的影响观察[J]. 黔南民族医学学报, 2020, 33(04): 273-275.

- [2] 刘鑫. 小组责任制护理对消化内科护理质量的影响[J]. 中国民康医学, 2020, 32(15): 113-114+120.
- [3] 董雅琦. 健康教育在消化内科护理中的应用研究[J]. 临床医药文献电子杂志, 2020, 7(42): 113.
- [4] 沈伟. 三方协同管理对消化内科安全管理质量的影响[J]. 中国卫生产业, 2020, 17(02): 28-29+32.
- [5] 崔小红. 护士分层管理对消化内科护理质量及患者满意度的影响[J]. 国际护理学杂志, 2015(4): 3.
- [6] 谢颖硕, 尹莉, 李莉, 等. 护士分层管理对消化内科护理质量及患者满意度的影响[J]. 深圳中西医结合杂志, 2016, 26(19): 2.
- [7] 吴琼. 护士分层管理对消化内科护理质量及患者满意度的影响[J]. 医学信息, 2015, 26(037): 346-346.

收稿日期: 2022 年 3 月 8 日

出刊日期: 2022 年 5 月 25 日

引用本文: 宋丽, 护士分层管理对消化内科护理质量及患者满意度的影响[J]. 国际医药研究前沿, 2022, 6(1): 77-79.

DOI: 10.12208/j.imrf.20220020

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



OPEN ACCESS