

## 护理分层管理对消化内科护理质量的影响

李智

中国人民解放军联勤保障部队第九二五医院消化内科 贵州贵阳

**【摘要】目的** 探讨护理分层管理对消化内科护理质量的影响。**方法** 选取2020年1月至2020年12月我院收治的消化内科患者70例,将其随机分为两组,每组患者人数均为35例。对照组患者采用常规护理方法,观察组患者采用护理分层管理,比较这两种方法对消化内科患者的临床护理效果。**结果** 经过数据分析可以发现,观察组患者的护理质量评分、护士行为评分、健康教育知晓评分、投诉率、护理满意度和遵医依从率,与对照组患者的相关数据,均存在着明显的差异,具有统计学意义( $P < 0.05$ )。**结论** 采用护理分层管理措施,可以显著增强消化内科患者对护理工作的依从性和满意度,大幅度提高患者的临床护理效果和相关认知水平,令护患纠纷和投诉事件均出现明显降低,值得在今后的临床护理工作中进一步推广。

**【关键词】** 护理分层管理; 消化内科; 护理质量

### The effect of nursing hierarchical management on the quality of nursing in the department of digestive medicine

Zhi Li

Department of Gastroenterology, the 925th Hospital of the Joint Service Support Force of the Chinese People's Liberation Army, Guiyang, Guizhou

**【Abstract】 Objective:** To explore the effect of hierarchical nursing management on the quality of nursing in the department of gastroenterology. **Methods:** A total of 70 gastroenterology patients admitted to our hospital from January 2020 to December 2020 were selected and randomly divided into two groups, with 35 patients in each group. The patients in the control group were treated with conventional nursing methods, and the patients in the observation group were treated with hierarchical nursing management. The clinical nursing effects of these two methods on patients in gastroenterology were compared. **Results:** After data analysis, it can be found that the observation group patients' nursing quality score, nurse behavior score, health education awareness score, complaint rate, nursing satisfaction and compliance rate, and the related data of the control group patients, all have obvious data. The difference was statistically significant ( $P < 0.05$ ). **Conclusion:** The adoption of hierarchical nursing management measures can significantly enhance the compliance and satisfaction of gastroenterology patients with nursing work, greatly improve the clinical nursing effect and related cognitive level of patients, and significantly reduce nurse-patient disputes and complaints. It is worthy of further promotion in future clinical nursing work.

**【Keywords】** Nursing Hierarchical Management; Gastroenterology; Nursing Quality

#### 引言

随着近些年我国消化内科患者人数的不断增加,使该科室患者的临床护理工作,成为了各大医院关注的焦点。而选用科学有效的护理管理方法,既能够提高护理人员的业务能力,使临床护理过程中的风险隐患显著降低。还可以增强护理人员的工

作素养,令其积极主动地为消化内科患者提供护理服务,让患者的各项需求得到最大化的满足。本文详细探讨了护理分层管理对消化内科护理质量的影响,以此为增强消化内科患者的临床护理水平提供信息参考,具体的研究内容如下。

#### 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

本次实验的开始时间为2020年1月,结束时间为2020年12月,选取我院收治的消化内科患者70例,将所有患者平均分为两组。在对照组35例患者中,男性患者人数和女性患者人数分别为17例和18例。患者的最大年龄和最小年龄分别为63岁和23岁,平均年龄为(45.3±1.2)岁。病症问题:上消化道出血的患者人数为9例,黄疸的患者人数为10例,肝硬化的患者人数为11例,其他病症的患者人数为5例。在观察组35例患者中,男性患者人数和女性患者人数分别为18例和17例。患者的最大年龄和最小年龄分别为62岁和24岁,平均年龄为(45.9±1.6)岁。病症问题:上消化道出血的患者人数为10例,黄疸的患者人数为11例,肝硬化的患者人数为10例,其他病症的患者人数为4例。两组患者的基线资料,均无任何明显的差异( $P>0.05$ ),可以用于对比研究。本次实验经我院伦理委员会批准,且所有患者均在意识清醒的状态下自愿签署知情同意书。

### 1.2 方法

对照组患者采用常规护理方法,观察组患者采用护理分层管理,具体内容如下。

#### (1) 划分层级

根据消化内科护理人员的工作年限和护理职称,将所有护理人员分为A、B、C、D四个等级,为护士分层管理模式的实施奠定良好的基础。A级护理人员应拥有至少10年以上的丰富工作经验,且具备主管护师、副主任护师或主任护师的职称,在消化内科的临床工作中具有非常高的专业水平,能够有效解决该科室护理过程中的各类问题,协助护士长完成日常管理的改进工作<sup>[1]</sup>。B级护理人员应拥有至少5年以上的工作经验,且具备主管护师及以上的职称,在专业知识和临床实践方面具有显著优势,既能够为下级护理人员讲解临床工作中的各类问题,又可以按照科室需求进行教学、管理和科研工作。C级护理人员应拥有至少3年以上的工作经验,且具备护师及以上职称,具有超强的应变能力,可以沉着冷静完成消化内科重症患者的体征评估和急救工作,也能够解答患者的疑难问题和管理下级护士。D级护理人员应拥有至少1年以上的工作经验,且已取得护士执业证书,能够为消化内科患者

提供基础护理工作,协助上级护士完成危重症患者的抢救和观察工作<sup>[2]</sup>。

#### (2) 分级使用

待层级划分完毕后,应对消化内科各个岗位的工作流程予以制定,以此明确各个岗位人员的职责和工作范围,使消化内科的护理工作变得更具科学化和规范化,有效避免推诿事件的发生。A级护理人员的日常工作内容,主要是负责对消化内科的护理情况进行全面检查,并以此为依据指导下级护士开展相关工作,统筹把控该科室的临床护理方向,令消化内科患者的护理质量不断提升。B级护理人员的日常工作内容,主要是负责全面核对危重症患者及仪器设备的交接情况,根据相关的信息内容指导下级护士的工作方向及护理重点<sup>[3]</sup>。并对个别患者的病症情况进行讨论研究,制定并监督相关的临床护理方案,使消化内科患者的护理质量得到不断地改进。C级护理人员的日常工作内容,主要是负责消化内科危重症患者的护理工作,并根据患者的各项体征变化,做好相应的信息记录。同时协助上级护士完成每日的巡查和监督,以此确保临床护理效果的稳定可靠。D级护理人员的日常工作内容,主要负责根据消化内科普通患者的病症情况,开展相应的临床护理工作。并按照上级护士的指示,协助完成危重症患者的体征观察和突发救治,促进消化内科患者的早日康复<sup>[4]</sup>。为了使护士分层管理模式在消化内科护理中发挥出最大的效用,应根据医院消化内科的患者人数,将不同层级的护理人员科学搭配,确保整体护理效果的稳定平衡,令消化内科患者的身体状况及早改善。并将每个层级护理人员的照片和信息张贴在走廊公示墙上,以便让患者更好了解护理人员的基本情况,令临床护理工作得以顺利有序开展。

#### 1.3 观察指标

对比两组消化内科患者的临床护理效果,主要以护理质量评分、护士行为评分、健康教育知晓评分、投诉率、护理满意度和遵医嘱依从率作为指标进行评价。

#### 1.4 统计学处理

在本次实验研究中,两组消化内科患者的各项数据,均使用SPSS20.0进行专业分析。并以(%)和( $\bar{x} \pm s$ ,分)标识效果,经 $X^2$ 和 $t/X^2$ 检验后,以

( $P < 0.05$ ) 标识数据之间的差异显著, 具有统计学意义。

## 2 结果

2.1 从表 1 可以发现, 观察组患者的护理质量评分、护士行为评分和健康教育知晓评分, 均明显高于对照组患者的相关数据, 存在统计学意义 ( $P < 0.05$ )。

2.2 观察组患者的投诉率、护理满意度和遵医依从率, 与对照组患者的投诉率、护理满意度和遵医依从率, 均存在着明显的差异, 具有统计学意义 ( $P < 0.05$ ), 如表 2 所示。

表 1 比较对照组患者和观察组患者的各项护理指标 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	例数	护理质量评分	护士行为评分	健康教育知晓评分
观察组	35	96.58±5.13	95.15±4.31	92.14±5.06
对照组	35	78.13±5.64	77.62±4.52	79.45±4.69
$t/X^2$		18.156	18.685	13.015
P 值		<0.05	<0.05	<0.05

表 2 比较对照组患者和观察组患者的投诉率、护理满意度和遵医依从率 (%)

组别	例数	投诉率	护理满意度	遵医依从率
观察组	35	2.85% (1/35)	97.14% (34/35)	94.28% (33/35)
对照组	35	17.14% (6/35)	77.14% (27/35)	80.00% (28/35)
$X^2$		15.068	20.365	15.689
P 值		<0.05	<0.05	<0.05

## 3 讨论

综上所述, 将护理分层管理应用于消化内科的护理工作中, 采取层级划分和明确岗位的措施, 可以使消化内科的临床护理变得更加科学规范, 令该科室患者的护理满意度、遵医依从性和整体护理效果均得到较好的改善, 在今后的临床工作中具有重要的推广价值。

## 参考文献

- [1] 杨苗, 杨静. 中医情志护理对消化内科患者负性情绪和生活质量的影响分析[J]. 中华养生保健, 2020:148-149.
- [2] 郭东方, 张旭. 临床护理人员分层级管理对神经科护理服务质量的影响[J]. 临床心身疾病杂志, 2020:167-169.
- [3] 左爱平. 护理责任制分层管理对临床护理质量及护理工作满意度的影响[J]. 中国民康医学, 2020:114-116.
- [4] 杜伟. 护理风险管理对提高急诊内科护理质量及患者满意度的影响[J]. 心血管外科杂志(电子版), 2020:82-83.

收稿日期: 2021 年 6 月 2 日

出刊日期: 2021 年 7 月 6 日

引用本文: 李智, 护理分层管理对消化内科护理质量的影响[J]. 国际护理学研究, 2021, 3(3): 9-11.

DOI: 10.12208/j.ijnr. 20210066

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: ©2021 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