

分析护士分层级管理模式对提高护理管理质量的作用

李淑莲

烟台桃村中心医院 山东栖霞

【摘要】目的 探讨护士分层级管理模式对提高护理管理质量的作用。**方法** 将我院2017年至2018年1月20例住院患者和10名护士，双盲随机法分二组。对照组给予常规护理，实验组实施护士分层级管理模式。比较两组护士满意度、患者护理满意度、护理人员基础护理质量评分、护理文书质量评分、护理态度质量评分、病房管理质量评分。**结果** 实验组护士满意度、患者护理满意度高于对照组，基础护理质量评分、护理文书质量评分、护理态度质量评分、病房管理质量评分高于对照组， $P < 0.05$ 。**结论** 住院患者实施护士分层级管理模式效果确切，可提高护士的护理服务质量，提高患者和护士的满意度，值得推广。

【关键词】 护士分层级管理模式；护理管理质量；作用

Analysis of the effect of nurses' hierarchical management mode on improving the quality of nursing management

Shulian Li

Yantai Taocun Central Hospital, Qixia, Shandong

【Abstract】 Objective To explore the role of nurses' hierarchical management model in improving the quality of nursing management. **Methods** Twenty inpatients and 10 nurses in our hospital from 2017 to January 2018 were divided into two groups by double-blind randomization. The control group was given routine nursing care, while the experimental group was given the nursing hierarchical management model. The nurses' satisfaction, patient's nursing satisfaction, nursing staff's basic nursing quality score, nursing document quality score, nursing attitude quality score, and ward management quality score were compared between the two groups. **Results** The nursing satisfaction and patient nursing satisfaction of the experimental group were higher than those of the control group, and the scores of basic nursing quality, nursing documents, nursing attitudes, and ward management were higher than those of the control group, $P < 0.05$. **Conclusion** The implementation of the hierarchical management model of nurses for inpatients has an exact effect, which can improve the quality of nurses' nursing services and improve the satisfaction of patients and nurses, which is worthy of promotion.

【Keywords】 Nurses' hierarchical management model; Nursing management quality; Role

近几年，随着医疗服务水平的不断提升，医疗模式也在不断地改变，护理人员的日常护理理念、护理模式、护理人员的能力、素质和技术水平都有很大的影响。目前，我国的普通护理人员编制存在着诸多缺陷，以完成医疗作业为中心，忽视病人自身，同时，护士的工作时间过长，不仅会影响到护理人员的稳定性，而且很难提高患者的满意度。目前，临床护士的工作量很大，工作压力大，会影响护理人员的积极性，导致护士的工作方式越来越机

械，这对提高护理质量和提高管理效率有很大的不利作用^[1]。目前，我国的医患关系非常紧张，但在整个医疗过程中，护士与病人的接触是最直接、最频繁的。因此，要努力改善医院的护理管理，为病人提供优质的服务，有效地缓和医患关系，促进病人的恢复。分层管理是一种新型的医疗人力资源配置方法，它能有效地优化和提高医院的管理效率。层级管理法注重对不同工作经验和能力的护理人员进行有针对性的管理，使护理人员的工作目标和提

高方向更加清晰。护理人员分层管理是顺应时代发展需要的一种新型的护理管理方式,充分发挥各级护士的作用,有效地提升护士的工作热情,从而推动护患关系的和谐。本研究探析了护士分层级管理模式对提高护理管理质量的作用,报道如下。

1 资料和方法

1.1 一般资料

将我院 2017 年至 2018 年 1 月 20 例住院患者和 10 名护士, 双盲随机法分二组。每一组患者 10 名。护理人员两组一致。

其中实验组患者年龄 21-76 岁, 平均 (45.24±2.12) 岁, 男 7; 女 3。对照组患者年龄 21-75 岁, 平均 (45.46±2.23) 岁, 男 6; 女 4。

全部护士都是 22-41 岁的女性, 平均年龄 34.56±6.51 岁。6 名具有本科学历, 3 名具有大专学历, 1 名具有中专学历。

两组一般资料统计 $P>0.05$ 。

1.2 方法

对照组给予常规护理, 实验组实施护士分层级管理模式。

(1) 护理人员的分层与工作。根据医院的实际情况, 将其分为 N1 级、N2 级和 N3 级。N1 (成长阶段) 是新护士和轮换护理人员 3 年以下, 主要照顾病情较轻的病人; N2 (熟练) 是指从事 3-8 年的护士, 主要负责对重症病人的护理; N3 (熟练) 是指有 10 年以上工作经验的护士, 主要负责处理疑难、危重病人, 担任组长, 负责管理和教学。

(2) 对护理人员进行分层训练。①N1 级护理人员每月组织一次专业知识讲座, 邀请专业技术人员进行专业知识讲授, 每季度安排三项技能演练和场景模拟演练; 每月组织一次巡诊; 每季度进行一次疑难案件的研讨。同时, 护理人员要全面掌握各科室的护理常规和健康教育内容; 要求护士在高级护士的指导下, 能独立地进行各种护理操作, 并能正确地运用专业技术; 护士应主动参加由各科室和各部门组织的技能培训、业务学习和护理查房等工作。②护士等级 N2: 要求护士在实习中能够顺利地完成工作, 注重对护士的专业临床实习和教学能力的培养。主要培训内容包括: 专业急救方案、中心系统、基础知识、护理技术、具备中医知识、技术、临床思考、预测护理、专科健康教育、人文关怀、

急救急救、教学方法等。③护士等级为 N3: 培养护士的专业临床实践能力、科研能力、教学管理能力等是其主要目的。训练的主要内容是综合护理技能和思考技能。护理专业理论与技能, 专科新业务, 新理念和新技术, 教学实践, 科研知识等。

(3) 护士的责任划分。当护士的级别被设定后, 护理的责任就必须明确。护士可以对护理工作负责任, 还需要对护理的质量进行相应的监控, 护士长必须负责所有护士的监管工作, 负责科室护士的日常工作的组织和管理。组长要制订护理方案, 做好查房, 如果有大问题要自己解决。资深的职责护士, 主要是要根据自己的工作状况, 发现自己的缺点。接触到责任护士在基层的护理工作, 也就是对病人进行适当的护理。

(4) 分层管理和福利。不同级别的护士, 责任不同, 待遇和权力也不一样。护士的级别、职责应该与奖金相结合, 根据工作职责、工作状态、操作技术难度、病人满意程度等因素, 对工作表现突出的护士要多加奖励, 以激励其工作积极性。

(5) 排班。根据护理工作的特殊性和困难程度, 对各科室的护士进行排班, 在工作高峰期和薄弱时段, 可以适当增加护士的数量, 防止出现护理错误。同时灵活安排时间, 有效地减轻了护理人员的疲劳, 均衡了各个科室的技术力量和数量, 以保证为病人提供高质量的服务, 防止护理事故。

1.3 观察指标

比较两组护理满意度、基础护理质量评分、护理文书质量评分、护理态度质量评分、病房管理质量评分 (每一项 0-100 分, 得分越高则护理质量越高)。

1.4 统计学处理

SPSS23.0 软件中, 计数 χ^2 统计, 计量行 t 检验, $P<0.05$ 表示差异有意义。

2 结果

2.1 护士和患者护理满意度

实验组的护士和患者护理满意度比对照组高 ($P<0.05$)。见表 1 和表 2。

2.2 基础护理质量评分、护理文书质量评分、护理态度质量评分、病房管理质量评分

实验组基础护理质量评分、护理文书质量评分、护理态度质量评分、病房管理质量评分均高于对照组, $P<0.05$, 见表 3。

表1 两组患者护理满意度比较

组别 (n)	满意	比较满意	不满意	患者满意度
对照组 (10)	2	2	6	4 (40.00)
实验组 (10)	8	2	0	10 (100.00)
X ²				5.952
P				0.015

表2 两组护士护理满意度比较

组别 (n)	满意	比较满意	不满意	护士满意度
对照组 (10)	2	3	5	5 (50.00)
实验组 (10)	7	3	0	10 (100.00)
X ²				4.267
P				0.039

表3 两组基础护理质量评分、护理文书质量评分、护理态度质量评分、病房管理质量评分比较 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别 (n)	基础护理质量评分	护理文书质量评分	护理态度质量评分	病房管理质量评分
对照组 (10)	86.40±2.17	81.41±3.21	80.41±2.21	82.21±3.57
实验组 (10)	96.24±3.45	97.56±2.61	93.24±1.93	96.21±3.61
t	6.081	7.121	6.571	7.501
P	0.000	0.000	0.000	0.000

3 讨论

随着社会的发展,对护士的品质提出了更高的要求,资料显示,有相当比例的医患纠纷与护理品质有著很大的关系。自2011年卫生部首次明确提出“高品质护理服务”的要求后,许多医院都把提高医疗质量作为日常工作的重中之重^[2]。加强对护士的管理,是提升医院整体服务品质的重要保证。但是,传统的管理模式没有按照护士的职称、能力和资质进行清晰的划分,缺乏有效的协同配合,忽视了对病人的整体和连续性的照顾;护士的配备不合理,中夜班是一班制,工作繁重,工作时间长,工作压力大,护理质量不能保证。如何根据时代发展和临床需要,建立一种新的护理管理模式^[3-4]。

实行分层管理后,护士的职位配置与资历、职称、沟通、协调、技能等能力相适应,使每个人都能充分发挥自己的能力,以适应越来越多的病人。在实行分层管理时,要根据护士的工作职责、职责、职责分工,明确职责,加强团队凝聚力,确保工作标准化、规范化,从而保证服务质量。针对学历、工作经验差异较大的护士,采用个性化的训练计划,以最大限度地激发她们的工作热情和主动性。实践

证明,分层管理能使责任护士对病人的病情和治疗状况有较好的了解,能及时发现病人的病情变化,并能为其提供有针对性的护理服务,从而提高护理的质量^[5-6]。护理分层管理对提高护理人员的质量也有一定的作用,在此基础上,对护理工作量、人力资源、工作内容进行科学合理的调整,以保证护理人员的专业技能、业务知识和交流能力。通过分层式训练,可以对不同层次的护士进行有针对性的训练,以提升护士的综合技能、质量、管理水平,并能明显地提升护士的满意度^[7]。

在推行的过程中,我们通过实行灵活的排班制,将护理人员的工作量、满意度与薪酬相结合,提高护士的工作热情,提高护士对管理的满意度,这一点在本文中也得到了验证。

本研究显示,实验组护士满意度、患者护理满意度高于对照组,基础护理质量评分、护理文书质量评分、护理态度质量评分、病房管理质量评分高于对照组, $P < 0.05$ 。

随着高质量护理观念的不断发展,护理人员不仅要保证护理质量,更要重视对护理工作的热情。护理人员的管理要从提高工作热情、主动性、责任

心等方面入手,使其更清楚地履行自己的职责,提高自己的管理效能^[8-9]。分层管理使每个护士对自己的工作能力有了一个更加清晰的认识,并且按照层次划分,使护理服务和操作更加符合自己的角色,使工作目标更加具体。分层管理是以团队的方式进行的,在团队工作环境下,护士的工作热情和工作热情得到了极大的提高,使自己的价值得以最大化,从而缓解了工作中的烦躁、苦恼、厌弃等负面情绪,以更高的热情投入到护理工作中,进而主动提升护理质量和态度。在分层考评下,护理人员的自我充电取向更加清晰,更加乐于主动规范文书书写,提高工作热情,强化专业储备,完善基础操作^[10-12]。

综上,住院患者实施护士分层级管理模式效果确切,可提高护士的护理服务质量,提高患者和护士的满意度,值得推广。

参考文献

- [1] 陈俊芝. 护士分层级管理对提升护理管理质量的作用[J]. 中国继续医学教育,2021,13(21):172-175.
- [2] 高波. 探讨护士分层级管理模式对提高护理管理质量的作用[J]. 中国农村卫生,2021,13(13):76-77.
- [3] 潘爱华. 护士分层级管理模式对提高护理管理质量的作用研究[J]. 中国卫生产业,2020,17(18):35-36+39.
- [4] 王颖. 护士分层级管理模式对提高护理管理质量的作用分析[J]. 心理月刊,2020,15(07):27+11.
- [5] 余全红. 分析护士分层级管理模式对提高护理管理质量的作用[J]. 国际感染病学(电子版),2020,9(02):208.
- [6] 江震. 护士分层级管理模式提高护理管理质量的价值[J].

中国继续医学教育,2020,12(08):197-198.

- [7] 吕扬,李金枝,朱红梅. 护士分层级管理模式对提高护理管理质量的作用研究[J]. 中国卫生产业,2020,17(06):60-62.
- [8] 蒋爱琼,何少红. 护士分层级管理模式对提高护理管理质量的作用[J]. 临床医药文献电子杂志,2020,7(15):188.
- [9] 吴红红,胡敏华,周志金. 护士分层级管理模式在提高护理管理质量中的作用[J]. 中国当代医药,2020,27(05):187-189.
- [10] 杨晓珍. 护士分层级管理模式对提高护理管理质量的作用探讨[J]. 中国医药指南,2020,18(03):215.
- [11] 左岚. 护士分层级管理模式对提高护理管理质量的作用[J]. 中西医结合心血管病电子杂志,2020,8(03):131+137.
- [12] 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(03):101-102+106.

收稿日期: 2022年3月26日

出刊日期: 2022年6月20日

引用本文: 李淑莲, 分析护士分层级管理模式对提高护理管理质量的作用[J]. 临床护理进展, 2022, 1(1): 129-132

DOI: 10.12208/j. jacn.20220039

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