

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^[1]。

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^[2]。(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 χ^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%)
χ^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^[3]。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^[4,5]。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