

# 探讨肿瘤科护士应用分层团队管理模式对护理工作质量的影响

彭 红

陆军特色医学中心肿瘤科 重庆 400012

**【摘要】**目的: 探析肿瘤科护士在护理工作中应用分层团队管理模式的护理效果。方法: 选取我院肿瘤科 40 名护理人员进行研究, 按照随机均分的原则将所有护理人员分成观察组和对照组两组, 每组各有 20 名。对照组中的护理人员选用常规的护理管理模式, 观察组中的护理人员选用分层团队管理模式, 护理结束后对比两组中患者的护理效果。结果: 观察组患者的护理满意度情况和护理质量均显著优于对照组, 差异具有统计学意义 ( $p < 0.05$ )。结论: 在肿瘤科的护理工作中应用分层团队管理模式, 有助于护理人员工作的合理分配, 进而提高了护理效率以及护理质量, 值得临床护理工作的借鉴和应用。

**【关键词】**肿瘤科; 分层团队管理模式; 护理质量; 患者满意度

肿瘤科患者群体数目庞大, 医务人员尤其是护理工作面临着巨大的工作压力, 不仅难以为患者提供高质量的护理服务, 同时也加重了对护理人员的身心损害, 易产生诸多不利影响。通过对护理人员进行合理的分配及管理, 优化护理力量的调配, 充分调动护理人员的工作积极性, 保证各级护理工作高效、高质量的开展和完成, 不仅有利于提高患者的护理质量, 增进护患之间的关系, 减少不良护患矛盾的发生, 同时也缓解了护理人员的工作压力, 保证了护理人员的身心健康。分层管理是根据职称、职务、护理理论水平和技能水平等将护理人员分成各类层次的一种优良的管理模式, 也是目前护理管理模式的一种发展趋势。本次研究选取我院肿瘤科的 40 名护理人员进行研究, 其中 20 名护理人员应有分层团队的管理模式, 旨在探讨分层团队管理模式在肿瘤科护理工作中的应用效果, 现将本次研究内容进行如下报告。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

于 2019 年 5 月至 2019 年 8 月选取我院肿瘤科 40 名护理人员进行本次研究, 按照随机分组的原则, 将所有入选的护理人员均分成观察组和对照组两组, 每组各有 20 名护理人员, 每组各负责对 30 名患者进行护理。观察组 20 名护理人员中, 均为女性, 年龄为 22-47 岁, 平均年龄为  $(34.6 \pm 4.6)$  岁, 工作时长为 1-23 年, 平均工作时长为  $(6.7 \pm 5.2)$  年; 护理职称情况: 2 名主管护师, 8 名护师, 10 名护士; 受教育情况: 7 名为本科学历, 13 名为大专学历。对照组 20 名护理人员中, 均为女性, 年龄为 22-49 岁, 平均年龄为  $(35.7 \pm 5.1)$  岁, 工作时长为 2-21 年, 平均工作时长为  $(7.2 \pm 4.9)$  年; 护理职称情况: 3 名主管护师, 6 名护师, 11 名护士; 受教育情况: 5 名为本科学历, 15 名为大专学历。两组

入选护理人员的年龄、工作时长、职称以及受教育程度的差异无统计学意义 ( $p < 0.05$ )。

### 1.2 方法

观察组根据入选护理人员的资历、职称、受教育程度和实际的工作能力将其分为初级、中级、高级及主管护士等多个级别, 各级别有其相应的护理内容和责任。初级护理人员根据患者的实际病情及自理能力情况, 帮助患者完成生活照顾性的基础护理工作, 主要包括患者生命体征的常规测量及记录, 对患者进行物理降温, 在患者治疗、检查及转运过程中负责护送, 并负责护理物品和仪器的清洁维护工作。中级护理人员需严格根据护理规范和流程, 完成对患者的各项基础性护理工作及部分专科护理工作, 同时负责分管患者的健康指导工作, 对患者的自理能力锻炼进行指导和帮助, 参与科室内危重患者的护理工作, 负责科室环境卫生工作, 并为患者制定安全性约束、防跌倒、防坠床等安全防护措施。高级护理人员负责分管患者的各项护理和治疗工作及专科护理指导, 负责急危重症患者的护理, 协助主管护士做好科室持续质量控制, 定期组织各级别护理人员进行业务学习。主管护士主要负责统筹安排科室内的护理工作, 负责落实护理评估、制定护理计划、评价护理效果、组织健康教育及指导出院患者, 负责急危重症及疑难纠纷患者等的护理工作, 指导和监督其它级别护理人员的工作, 并负责与医师、医技及辅诊等其它人员进行团队间工作的沟通和协调。

### 1.3 观察指标

对比接受观察组和对照组护理人员护理的患者的护理满意度情况, 护理满意度情况评价使用我院自拟的护理满意度评分表, 共分为非常满意、满意、一般满意和不同意四个评价维度, 护理满意度 = (非常满意例数 +

满意例数+一般满意例数) / 总例数 × 100%; 对两组别从服务态度、技能操作、健康宣教、安全管理、护理文书及环境护理等方面进行护理质量的评价, 满分为 100 分, 得分越高表明护理质量越高。

#### 1.4 统计学处理

本次研究所得数据使用 SPSS19.0 统计学软件进行统计分析, 计量资料使用均数 ± 标准差 ( $\bar{x} \pm s$ ) 表

表 1 观察组和对照组患者的护理满意度情况对比 n (%)

组别	例数	非常满意	满意	一般满意	不满意	护理满意度
观察组	30	14 (46.7)	9 (30)	6 (20)	1 (0.03)	29 (96.7)
对照组	30	5 (16.7)	5 (16.7)	11 (36.7)	9 (30)	21 (70)
p	< 0.05					

#### 2.2 观察组和对照组护理质量情况对比

观察组患者在服务态度、技能操作、健康宣教、安全管理、护理文书及环境护理等方面的护理质量均显著高于对照组患者, 差异具有统计学意义 ( $p < 0.05$ ), 见表 2。

表 2 观察组和对照组护理质量对比 ( $\bar{x} \pm s$ )

组别	观察组	对照组	p
服务态度	97.43 ± 5.44	82.35 ± 4.82	< 0.05
技能操作	94.84 ± 6.11	81.44 ± 5.73	
健康宣教	91.34 ± 6.19	79.37 ± 5.32	
安全管理	96.21 ± 2.34	86.34 ± 5.75	
护理文书	91.27 ± 5.73	82.64 ± 5.37	
环境护理	96.07 ± 1.46	90.18 ± 2.56	

### 3 讨论

分层团队管理模式对护理人员的工作责任和内容进行了详细的分工, 优化了人员调配, 根据护理人员的资历、职称、受教育程度和实际的工作能力和科室内实际的工作需求, 对护理人员的工作内容及责任进行分层管理和统筹安排, 以合理的使用护理力量, 最大限度的发挥护理人员的作用, 以达到提高护理效率和护理工作质量的目的。团队内以主管护士为组长, 初级、中级和高级护理人员为组员, 由主管护士统筹安排科室内的护理

示, 采用 t 检验计数资料以率 (%) 表示, 使用  $\chi^2$  检验, 以  $p < 0.05$  为差异具有统计学意义。

## 2 结果

#### 2.1 观察组和对照组患者的护理满意度情况对比

观察组中患者的护理满意度为 96.7%, 显著高于对照组患者的护理满意度 70%, 差异具有统计学意义 ( $p < 0.05$ ), 见表 1。

工作, 高级护理人员对其进行协助, 并负责监督初中级护理工作, 发现护理问题, 做出及时的应对; 中级护理人员定期汇报科室内护理工作, 并帮助初级护理人员完成难度较高的护理内容, 保证护理工作的顺利开展; 初级护理人员主要负责基础的护理工作, 并详细记录内容, 遇到护理问题或突发状况需及时向上级进行汇报。各级护理人员分工明确, 工作内容相互衔接, 有助于显著的提高护理效率, 完善护理流程, 提高护理质量, 同时也可有效的减少护理工作中的漏洞, 减少不良护理事件的发生。本文研究中施行分层团队管理模式的患者护理满意度情况显著高于对照组患者, 同时护理质量也显著高于对照组, 差异具有统计学意义 ( $p < 0.05$ )。

#### 4 结束语

综上所述, 在科室内的护理工作中, 根据护理人员情况和实际的工作需求应用分层团队管理模式, 优化护理人员调配, 加强护理人员之间的工作配合能力, 由主管护士牵头, 各层级护理人员相互协作, 共同努力, 可显著的提升护理工作的质量, 并提高患者的护理满意度情况, 可取得确切的护理效果, 推荐在今后的护理工作中推广应用。

#### 【参考文献】

- [1] 程贤敏, 侯松燕, 陈克琼, et al. 肿瘤科护士应用分层团队管理模式对护理工作质量的影响 [J]. 国际护理学杂志, 2019, 38(3): 291-293, 302.
- [2] 曾兰, 卓小萍. 护士分层培训在心内科临床护理管理中的应用 [J]. 国际护理学杂志, 2018, 37(22): 3134-3136.
- [3] 何华, 王凤玲, 侯永超, 等. 分层管理模式对 ICU 护士心理授权及个体创新行为的影响 [J]. 中华现代护理杂志, 2018, 24(14): 1668-1672.