

# 护理管理新模式在医院优质服务中的应用

朱雨婷

内蒙古乌海市海勃湾区中医医院 内蒙古乌海 016000

**摘要:** **目的:** 探讨护理管理新模式在医院优质服务中的应用模式及效果, 以促进护理管理新模式的持续改进, 从而提高医院的优质服务管理。**方法:** 随机选择2020年12月~2021年12月在医院外科接受过临床护理管理的100例患者为研究对象, 随机均分为观察组和对照组各50例, 对照组患者应用常规的护理管理, 观察组患者在常规管理基础上再施加护理管理新模式, 比较两组患者的护理管理效果。**结果:** 观察组患者的满意度, 显著高于对照组 ( $P < 0.05$ )。观察组患者的平均住院天数, 显著短于对照组 ( $P < 0.05$ )。观察组患者的平均住院费用, 显著低于对照组 ( $P < 0.05$ )。**结论:** 在医院优质服务中应用护理管理新模式, 可以提高医疗质量和患者的满意度, 改善医患关系, 将护理管理新模式应用于医院优质服务中具有显著的效果。

**关键词:** 医院优质服务; 护理管理; 新模式

## Application of new nursing management model in hospital quality service

Yuting Zhu

Haibowan District Hospital of traditional Chinese medicine, Wuhai City, Inner Mongolia 016000

**Abstract:** **Objective:** To explore the application mode and effect of the new nursing management mode in the high quality service of the hospital, so as to promote the continuous improvement of the new nursing management mode and improve the high quality service management of the hospital. **Methods:** A total of 100 patients who received clinical nursing management in the Department of Surgery of the hospital from December 2020 to December 2021 were randomly selected as the research objects. They were randomly divided into the observation group and the control group, with 50 cases in each group. Patients in the control group were treated with routine nursing management, while patients in the observation group were treated with new nursing management model on the basis of routine management. The effects of nursing management were compared between the two groups. **Results:** The satisfaction of the observation group was significantly higher than that of the control group ( $P < 0.05$ ). The average length of hospital stay in the observation group was significantly shorter than that in the control group ( $P < 0.05$ ). The average hospitalization cost of the observation group was significantly lower than that of the control group ( $P < 0.05$ ). **Conclusion:** The application of the new nursing management model in the high quality service of the hospital can improve the medical quality and patient satisfaction, and improve the doctor-patient relationship. The application of the new nursing management model in the high quality service of the hospital has a significant effect.

**Keywords:** hospital quality service; Nursing management; New mode

### 引言:

2016年, 全国护理工作会议再次组织实施了以“患者、医生、医院、社会与护士均满意”为基本目标, 以“提供更加全面、优质服务, 夯实、强化基础护理”为主题的“创建优质护理服务工程”活动<sup>[1]</sup>。全国各级医院均在结合自身实况, 贯彻并严格落实此活动纲领

的基本知识与理念, 最终目的在于提升临床护理工作效率, 深化护理服务广度与深度, 使所开展的各项护理工作, 均能切实做到贴近社会、临床与患者。该文基于“创优”基本要领, 指出了先进行试点, 然后加以推广, 最后再全覆盖的整体护理管理路径, 以此来全面、深入、系统化地提升护理服务质量, 现报道如下<sup>[2]</sup>。

## 一、资料与方法

### 1. 一般资料

随机选择2020年12月~2021年12月在医院外科接受过临床护理管理的100例患者为研究对象, 随机均分为观察组和对照组各50例, 对照组患者应用常规的护理管理, 观察组患者在常规管理基础上再施加护理管理新模式。观察组男25例, 女25例; 年龄为21~71岁。对照组男30例, 女20例; 年龄为22~72岁。两组患者的一般资料比较差异不显著 ( $P>0.05$ ), 结果具有可比性。

### 2. 方法

对照组患者应用常规的护理管理模式。观察组患者在常规护理管理基础上, 应用护理管理新模式, 具体如下: (1) 实施责任包干、加强整体护理。科室根据护理人员的实际情况、工作能力为护理人员安排相应工作, 给每名护理人员安排7~8名患者的护理服务任务, 工作能力强、经验丰富的护理人员负责病情危重、护理操作复杂的患者。年青的或经验相对缺乏的护理人员负责病情较轻、护理操作相对简单的患者。护理人员对患者的护理服务实行责任制, 对患者的护理实行24h负责制, 期间交接班时护理人员做好交接工作, 确保给患者提供优质的连续性的整体护理<sup>[3]</sup>。(2) 护理人员和医生共同查房。在医生查房时, 责任护理人员需参加一起查房, 查房过程中, 医生将患者的病情状况、需要进行何种护理及时告知护理人员, 而护理人员在与医生查房的同时也可将患者的病情变化的动态信息、出现的一些特殊情况及时反馈给医生, 达到及时交流与沟通的效果, 这对患者的治疗及护理非常有利。(3) 通过护理信息化建设, 移动护理实现前移护士站。通过前移护士站, 适当性缩短护士服务半径, 有利于增加护理人员与患者沟通、接触的机会, 使护士更加全面、深入地了解患者病情实况、治疗情况及功能锻炼情况, 便于更好地开展有针对性的康复指导。另外, 需要给每组护理人员配备一辆带电脑的多功能护理移动车, 建立流动护理站, 将护理站前移至病人床边。该护理车集治疗、护理、护理电子病历书写及信息查询于一体。车上配备护士用品, 方便护士随时取用<sup>[4]</sup>。(4) 建立全面的床旁结算系统。首先, 全面建设床旁结算系统, 构建一站式医疗综合支付结算平台, 患者无需到医院的收费窗口排队, 在病区护士站就可完成入院登记、医保登记、缴费、医保结算、办理出院手续等业务, 大大降低患者来回奔波及排队等候的时间, 全面优化就诊流程。(5) 对护理人员进行弹性调配和弹性排班。为了能够切实强化护理服务工作的

实效性, 在实际工作中, 需摒弃以往的“三班倒”模式<sup>[5]</sup>, 实施弹性调配和弹性排班。在具体排班过程中, 护理部根据科室业务量及风险的大小配置护理人员, 各科室需要固定部分专科护士和经验比较丰富的资深护士, 其他经验相对缺乏的护士实行弹性调配, 对住院病人增加, 危重病人多的科室, 护理部会及时调动工作能力强、经验丰富的资深护士到该科上岗。科室对护理人员实行弹性排班, 对护理业务高峰期和重点时段需要增加护理人员, 进一步确保护理工作的安全性。

### 3. 观察指标

统计两组患者的满意度, 并进行比较, 通过问卷调查的方式统计两组患者的满意度, 分为非常满意、满意、不满意等, 非常满意率与满意率之和为满意度。统计两组患者的平均住院天数, 并进行比较。统计两组患者的平均住院费用, 并进行比较<sup>[6]</sup>。

### 4. 统计学方法

选择SPSS 19.0统计学软件进行数据分析, 计量资料以( $\bar{x} \pm s$ )表示, 两组比较采用t检验, 计数资料采用%表示, 两两比较采用 $\chi^2$ 检验,  $P<0.05$ 表示差异有统计学意义。

## 二、结果

### 1. 两组患者的满意度比较

结果显示, 观察组患者的满意度为100%, 显著高于对, 对照组的90% ( $P<0.05$ )。见表1。

表1 两组患者的满意度比较 [例 (%)]

组别	非常满意	满意	不满意	总满意度
对照组	35 (70.00)	10 (20.00)	5 (10.00)	45 (90.00)
观察组	45 (90.00)	5 (10.00)	0 (0.00)	50 (100.00)
$\chi^2$				3.34
P				0.00

### 2. 两组患者的平均住院天数比较

结果显示, 观察组患者的平均住院天数显著低于对照组 ( $P<0.05$ )。见表2。

表2 两组患者的平均住院天数比较 ( $d, \bar{x} \pm s$ )

组别	住院天数
对照组	5.59 ± 0.65
观察组	3.29 ± 0.78
t	2.54
P	<0.05

### 3. 两组患者的平均住院费用比较

结果显示, 观察组患者的平均住院费用, 显著低于对照组 ( $P<0.05$ )。见表3。

表3 两组患者的平均住院费用比较 (元,  $\bar{x} \pm s$ )

组别	平均住院费用
对照组	2460.03 ± 125.28
观察组	1637.06 ± 56.79
t	1.68
P	<0.05

### 三、讨论

近年来,随着人们生活水平的提高,人们的生活方式发生了较大改变,加上老龄化人口数量的不断增多,导致多种疾病的发病人数有所增加。然而,随着医疗卫生事业的快速发展,护理部门成为了各大医院的重要部门之一,承担着科室患者的护理服务任务,研究表明,优质的护理服务对患者的治疗及康复具有积极意义。目前,医疗卫生知识得到了广泛普及,人们对健康的要求越来越高,也对护理服务的要求日益提高,这就给护理工作带来了较大考验<sup>[7]</sup>。

传统护理队伍具有不稳定、护士压力大及配备不合理等情况。基础护理为开展临床各项治护工作的基础前提,同时还是直接影响医疗服务质量与水平的核心环节。开展三级护理管理体制,能提升基础护理服务质量。护理质量为医院质量的关键构成。所谓优质护理服务,实际就是自患者入院至出院的全过程,均提供周到、专业、人性化的服务<sup>[8]</sup>。通过对护理工作的优化,激励护积极性,增强其工作主动性,另外,强化其工作职责,增强护理职业技能,减少不良事件发生率,为患者安全提供切实保障。研究结果证明,护理管理新模式在医院优质服务中显示出优势,可以显著提高患者满意度和医疗质量,提高患者康复率,改善患者与医院的关系<sup>[9]</sup>。而且这还可以减少患者的住院天数及住院费用,减轻患者的经济压力和生活压力<sup>[10]</sup>。此外,在医院优质服务中使用护理管理新模式应注重实用性和可操作性,需要结合患者的具体情况来对症下药。对于外科而言,护理管理新模式具有十分良好的效果。将护理管理新模式运用于医

院优质服务,可以优化护理工作,激发护士积极性,增强工作积极性。

### 四、结束语

综上所述,护理管理新模式的实施可减少患者的不良反应,提高其护理满意度,能为患者提供优质护理服务。

### 参考文献:

- [1]郁新,王芳,许超丽,等.“三定”管理模式在优质护理服务中的应用[J].护理研究,2021,27(4):365-366.
- [2]邵艳萍,靖丽娟,殷艳玲.创新思维护理管理模式在优质护理服务中的应用[J].吉林医学,2021,33(7):1522-1523.
- [3]桂筱玲,叶爱琴,韩禄禄,等.军队中小医院应用新型护理管理模式实施优质护理服务工程的做法与体会[J].全科护理,2021,11(23):2181-2182.
- [4]徐于玲,张凡.扁平化责任制护理模式在建设优质护理服务示范病房中的应用效果评价[J].护理研究,2021,26(29):2762-2763.
- [5]王芳,郁新,陈颖,等.感动式护理工作模式在优质护理服务中的应用[J].中华现代护理杂志,2021,18(4):399-401.
- [6]刘晓红.优质护理服务中新型护理管理模式的实施方案及体会[J].全科护理,2020,11(3):259-260.
- [7]靳爱红.护士分层管理在优质护理服务护理排班中的应用[J].全科护理,2020,10(7):655-656.
- [8]龚丽娜,谢建飞,夏妙娟,等.学习型组织文化在优质护理服务中的应用[J].护理学杂志,2021,28(8):8-11.
- [9]卢根娣,马静,杨亚娟,等.新型护理管理模式在优质护理服务中的做法与体会[J].解放军护理杂志,2021,29(2A):65-67.
- [10]叶成森.人性化护理对提高外科患者护理满意度的作用[J].中国医学工程,2020,1(1):162-163.