

护士分层管理对改善消化内科护理质量的效果

兰丹丹

武汉科技大学附属天佑医院 湖北 武汉 430000

【摘要】目的：探究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。**方法：**选取我院消化内科在2020年6月至2021年6月收治的120例患者，随机分为观察组（护士分层管理）和对照组（常规护理）各60人。**结果：**观察组护理质量评分高于对照组（ $P<0.05$ ）；与对照组相比，观察组护理满意度（90.00%）较高、护患纠纷发生率（6.67%）较低（ $P<0.05$ ）；干预后，观察组生活质量评分均较高，不良情绪评分较低（ $P<0.05$ ）。**结论：**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效果十分显著。

【关键词】：护士分层管理；消化内科；护理质量；患者满意度

The Effect of Hierarchical Management of Nurses on Improving the Quality of Gastroenterology Care

Dandan Lan

Tianyou Hospital Affiliated to Wuhan University of Science and Technology Hubei Wuhan 430000

Abstract: Objective: This paper explores the role of nurse hierarchical management in improving the quality of nursing and patient satisfaction in the Department of Gastroenterology. **Methods:** 120 patients admitted to the Department of Gastroenterology in our hospital from June 2020 to June 2021 were randomly divided into the observation group (nurse hierarchical management) and the control group (routine nursing). **Results:** The score of nursing quality in the observation group was higher than that in the control group ($p<0.05$); compared with the control group, the observation group had higher nursing satisfaction (90.00%) and lower incidence of nurse patient disputes (6.67%) ($p<0.05$); after the intervention, the scores of quality of life in the observation group were higher and the scores of adverse emotions were lower ($p<0.05$). **Conclusion:** The effect of nurse hierarchical management on improving nursing quality and patient satisfaction in digestive medicine department is very significant.

Keywords: Hierarchical management of nurses; Department of Gastroenterology; Nursing quality; Patient satisfaction

当前，人们对安全问题的关注度越来越高，例如交通安全、卫生安全及食品安全等，而对于医疗安全问题也不例外。在医院系统中，消化内科是一个十分重要的组成部分，然而由于患者的疾病类型复杂、数量较多，所以明显加大了护理人员的工作任务，在消化内科护理中会存在较多的安全隐患，进而对患者的疾病治疗和恢复产生影响，威胁其生命安全^[1]。护士的管理方式和资源的分配会对护理工作的质量产生直接影响，同时会对患者的满意程度产生影响。分层管理属于新型的护士管理制度，将护士分层管理应用于医疗机构中，可以使医疗资源得到合理分配，使护士的能力得到充分发挥^[2]。因此，本文旨在探究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。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取我院消化内科在2020年6月至2021年6月收治的120例患者，随机分为观察组和对照组各60人。观察组男37例、女23例，平均年龄（ 48.64 ± 10.12 ）岁；对照组男39例、女21例，平均年龄（ 49.17 ± 9.51 ）岁。一般资料无差异， $P>0.05$ 。

1.2 方法

常规护理对照组。给予观察组护士分层管理：（1）明确护士的职责和层级。护理人员需要对消化内科护理的相关制度充分明确，不断优化消化内科相关护理程序，从而规范化、制度化、标准化消化内科病房的护理管理标准。根据N1至N4的分级原则，将所有的护理人员分为四个层级，其中对于N1级的护理人员来说，他们需要在实习期间辅助护理，同时还需要定期接受上级护士的指导和培训；对于N2层级的护理人员来说，主要负责培训N1级别的护理人员，同时将护理服务提供给病情较轻的患者；对于N3级别的护理人员来说，主要护理重症患者，同时负责教育和培训N1和N2级别的护理人员；对于N4级别的护理人员来说，他们需要对消化内科的护理工作全面掌控，在开展护理工作过程中，有效的帮助和指导其他级别的护理人员。（2）定期培训各层级护理人员的护理工作。首先需要进行分析、总结，针对消化内科护理期间的各层级护理工作，将相应的培训方案制定出来，同时组织护理人员系统、全面的学习特殊护理培训方案，学习期间针对重点护理项目，需要向护理人员实施综合培训，例如操作训练、护理查房等专业内容。在培训期间，尽可能的采用“上对下、一对一”的培

训手段,通过培训使消化内科护理人员的操作技能和专业知识得到全面提升。(3)将考核标准制定出来。与层级不同的护理人员的护理质量和护理工作判断标准有效结合,针对护理工作将绩效考核计划制定出来,定期考评护士的护理操作技能和专业知识掌握情况,从而准确的评估护理人员的综合能力,同时在开展护理工作过程中,便于更好地指导护理人员。

1.3 观察指标

(1)护理质量评分,得分与护理质量水平呈正比;(2)护理满意度;(3)护患纠纷发生率;(4)生活质量,得分越高生活质量越好;(5)运用 SAS、SDS^[3]评价不良情绪。

1.4 统计学分析

运用 SPSS22.0 统计学软件,用“($\bar{x} \pm s$)”、[n(%)]表示,“t”、“ χ^2 ”检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 护理质量评分

观察组高于对照组($P < 0.05$),见表1。

表1 护理质量评分($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	服务态度	环境设施	护患沟通	护理技术
观察组	60	91.25 $\pm$ 5.26	93.25 $\pm$ 4.58	90.36 $\pm$ 5.63	94.25 $\pm$ 4.68
对照组	60	71.36 $\pm$ 5.17	72.65 $\pm$ 6.32	70.25 $\pm$ 5.47	71.60 $\pm$ 5.67
χ^2		13.685	10.687	13.581	12.054
P		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

2.2 护理满意度

观察组高于对照组($P < 0.05$),见表2。

表2 护理满意度[n(%)]

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意度
观察组	60	32	22	6	90.00%(54/60)
对照组	60	25	17	18	70.00%(42/60)
χ^2					12.054
P					<0.05

2.3 护患纠纷

观察组护患纠纷发生率为6.67%(4/60)低于对照组18.33%(11/60),($P < 0.05$)。

2.4 生活质量

干预前,两组差异不明显($P > 0.05$);干预后,观察组生理功能、活力、社会功能、情感职能、精神健康、总体健康评

分分别为(85.65 $\pm$ 12.94)分、(86.64 $\pm$ 11.25)分、(88.65 $\pm$ 11.28)分、(87.37 $\pm$ 11.62)分、(85.28 $\pm$ 11.94)分、(88.23 $\pm$ 11.77)分,对照组分别为(73.75 $\pm$ 13.82)分、(70.11 $\pm$ 12.32)分、(74.81 $\pm$ 10.85)分、(75.71 $\pm$ 11.55)分、(76.31 $\pm$ 13.88)分、(75.82 $\pm$ 10.37)分,观察组均高于对照组($P < 0.05$)。

2.5 不良情绪对比

干预前,两组差异不明显($P > 0.05$);干预后,观察组 SAS、SDS 评分分别为(42.35 $\pm$ 6.55)分、(41.21 $\pm$ 6.72)分,对照组分别为(52.28 $\pm$ 4.62)分、(51.39 $\pm$ 6.86)分,观察组均低于对照组($P < 0.05$)。

3 讨论

消化内科疾病具有复杂的病情状况,且种类繁多,部分患者的病情变化较快,若治疗不及时将会影响其生命安全。因胃肠是人体最大的排毒和免疫器官,若出现恶性病变,则会对其生活质量产生严重影响。因此,需要给予患者及时治疗,同时为改善预后恢复,还需要为患者提供系统、全面的护理干预^[4]。近年来,随着人们生活水平的提高和饮食习惯的改变,导致消化内科患者的数量明显增加,随之也增高了护理人员的工作量。将消化内科护理人员的综合能力明确,并予以准确评估,对其护理工作进行合理的安排,不仅可以使护理人员的能力得到充分发挥,还可以使护理质量得到显著改善,提高患者对护理工作的满意度。在消化内科中,其危重患者的数量也比较多,且病情变化快、起病急骤,为其提供有效的护理可以改善预后恢复,保证治疗效果和患者的生命安全,所以如何采取有效的手段提升护理质量是一项尤为重要工作内容^[5]。

研究发现,在护理工作中开展护理分层管理,能够使护士的胜负心得到激发,提升其护理能力,有利于促进护理质量水平得到明显改善。在我国,大部分护理人员对自身工作存在较差的满意度,部分医疗机构存在不合理的护士管理制度,护理人员具有非常繁重的工作任务,且待遇、薪资比较低。或者自身学历在一定程度上限制了部分有能力的护理人员,他们多执行较为简单的护理工作,护理人员看不到自己的未来,并且对于工作的医疗机构,大部分护理人员缺乏一定的认同感和归属感。所以,护理工作质量无法得到有效的改善,且患者对护理工作的满意度也得不到提高。护士分层管理指的是通过对护士进行逐层管理,使护理人员得到更好地优化配置,尽可能地调动护士的工作热情和积极性,促进其护理责任心有效提升,让护理人员对自己未来的工作满怀希望,有利于护理人员更好地投身于护理工作,将更优质的护理服务提供给患者,改善护理质量,提高患者的满意度。除此之外,在实施护士分层管理过程中,还需要重视对护理人员待遇收入的调整,使护理人员对医疗机构的归属感和认可感有效提升,减轻其对未来的担忧,有利于提升其职业道德,从而在开展医疗工作过程中,有利于

护理人员保持冷静、沉着、热情的态度，充分发挥其作用^[6]。

本文通过探究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，结果显示，相比于对照组，观察组护理质量评分较高，护理满意度（90.00%）较高、护患纠纷发生率（6.67%）较低（ $P<0.05$ ）；观察组生活质量、不良情绪改善更明显（ $P<0.05$ ）。主要原因为：充分落实护士分层管理，能够尽可能地发挥每位护理人员的优势和特长。对于资历较深的护理人员来说，他们在专业知识、操作技术领域存在一定的优势，应当负责培训年轻的护理人员，促进他们的护理技术和工作能力有效提高，在此期间，能够使高层级的护理人员获得成就感和荣誉感。通过专业的指导，可以使低层级的护理人员明确自身的职责，提高其工作责任感，将其工作积极性激发出来，进而使护理人员的个人价值得到全面实现，并且能够更好地锻炼其操作技术和临床护理能力。护士分层管理期间，每个级别的护理人员均扮演着老师和学生两个角色，不仅需要向高层级的护理人员积极学习，还应当对下一级的护理人员进行指导，从而使自身的主观能动性充分调动起来，在学习和教学期间，使护理人员之间实现相互促进和学习。开展护士分层管理过程中需要做到：一方面，对分层管理方案的执行时间能够做到长时间的维持，使护士的自我展现和感觉充分体现出来；另一方面，对不同层次的奖金分配方案进行规划是分层管理的关键环节，层级不同的护士其承担的责任也不相同，将其作为设置奖金系数的标准，然而相比于常规管理，收入系数需要有显著的差异，需要将总奖金的上调幅度充分体现出来，这样才可以使护士的主观能动性得到充分调动。按照不同的学历，将针对性、

参考文献：

- [1] 王敏芹.护士分层管理对消化内科护理质量及患者满意度的影响[J].养生大世界,2021(9):272.
- [2] 陈杰.护士分层管理对消化内科护理质量及患者满意度的影响[J].健康大视野,2020(18):275.
- [3] 李雯惠,王瑛,曾思佳.护士分层管理对消化内科护理质量及患者满意度的影响[J].养生保健指南,2017(25):242.
- [4] 耿长燕.护士分层管理对消化内科护理质量及患者满意度的影响[J].中国保健营养,2019,29(5):387-388.
- [5] 陈燕琼.论护士分层管理对消化内科护理质量及患者满意度的影响[J].饮食保健,2019,6(12):231-232.
- [6] 余飞飞.消化内科应用护士分层管理对于护理质量与患者满意度的影响[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2019,19(69):253,255.
- [7] 高丽.护士分层管理对于消化内科护理质量与患者满意度的影响研究[J].医学美学美容,2020,29(5):139-140.
- [8] 王欣欣.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[J].中国医药指南,2017,15(25):270-271.

个性化的护士培训方案制定出来，让低层次护士不断进步，高层次护士的能力和水平更加专业化^[7]。

除此之外，还需要强化对患者的综合干预：（1）饮食干预。大部分消化内科疾病患者存在胃肠道不适情况，所以需要指导患者将合理的饮食方案制定出来，嘱患者清淡饮食，多食用具有丰富维生素的食物。不要进食刺激性食物。（2）每天傍晚和下午时，协助患者进行有氧运动，将科学的运动习惯树立起来，例如打太极拳、快走、慢跑等，每次的运动时间为半小时，按照患者的实际病情状况对运动强度进行合理调整；（3）将睡前泡脚的重要性告知患者，使患者的睡眠质量得到保证，加强保暖措施，对足部的皮肤密切观察，注意沐浴的水温需要小于40摄氏度；早晚梳头，保证血脉的畅通；（4）开展健康讲座，利用微视频、宣传册等手段，将疾病的相关知识及用药注意事项等告知患者，通过电话、随访等方式，定期了解患者的服药情况，同时耐心解答患者的疑问，提高其治疗依从性。（5）心理疏导。护理人员需要患者进行有效的沟通，对其不良情绪产生的原因进行分析，并做好记录，将心理行为档案建立起来，对其实施针对性的心理疏导。同时，需要将消化内科疾病治疗的重要性告知患者，以便提高其认知度。护理人员需要对患者实施专业的解析，利用事例、图片等方式对其进行认知干预，使其对疾病的相关知识具有充分的认识，提高治疗依从性^[8]。

综上所述，在消化内科中应用护士分层管理，能够改善护理质量和患者满意度，减少护患纠纷的发生，提升其生活质量，缓解其不良情绪。