

强化管理制度在护理管理中对提高医院护理质量的应用

马燕

(新疆医科大第四附属中医医院 干部三科 新疆乌鲁木齐 830000)

摘要: 目的: 分析医院护理管理工作开展过程中, 实施强化管理制度的效果。方法: 选择 2022 年 1 月至 2023 年 12 月间在我院接受诊治的 132 例患者与 11 名工作人员作为研究对象, 其中的 66 例在 2022 年 1 月—2022 年 12 月中, 在常规管理制度下进行护理, 组成参照组, 在 2023 年 1 月—2023 年 12 月中就诊的 66 例患者, 接受强化管理制度下的护理, 组成研究组; 对两组患者的护理满意度、管理前后的工作人员的满意度与护理质量进行比较。结果: 研究组患者的护理满意度高于参照组, 差异存在统计学意义 ($P < 0.05$); 管理后, 工作人员的满意度与护理质量等指标, 较管理前显著提高, 差异存在, 有统计学意义 ($P < 0.05$)。结论: 开展医院护理管理工作时, 应用强化管理制度的方式, 可以显著提升护理工作的质量, 提升患者与工作人员的满意度, 确保医院工作质量。

关键词: 医院护理质量; 护理管理; 强化管理制度

现如今, 医疗技术不断提升, 国民对于医疗服务需求和质量不断提高, 给医院护理管理带来诸多的挑战和压力, 致使护理质量成为医院管理主要研究的内容^[1]。在实际的临床上, 经常应用常规管理制度的方式, 管理效果一般, 不能为患者提供优质的护理服务。因此, 就要扭转管理的护理观念, 应用强化管理制度的方式。其中强化管理制度是经过完善的一系列管理制度和流程, 对护理工作的监督与评估等力度显著提升, 确保护理管理的规范性、科学性以及有效性^[2]。本研究通过分析医院护理管理工作开展过程中, 实施强化管理制度的效果, 报告如下:

1 资料和方法

1.1 一般资料

选择 2022 年 1 月至 2023 年 12 月间在我院接受诊治的 132 例患者与 11 名工作人员作为研究对象, 其中的 66 例在 2022 年 1 月—2022 年 12 月中, 在常规管理制度下进行护理, 组成参照组, 在 2023 年 1 月—2023 年 12 月中就诊的 66 例患者, 接受强化管理制度下的护理, 组成研究组。参照组患者中男性 36 例, 女性 30 例; 年龄 20~78 岁, 均值 (49.14 ± 13.36) 岁。研究组患者中男性 35 例, 女性 31 例; 年龄 21~79 岁, 均值 (50.08 ± 13.34) 岁。11 名护理人员之中, 均为女性, 年龄为 18~36 岁, 平均值 (27.23 ± 6.11) 岁。分析组间患者的一般资料、管理前后的资料, 差异性不显著, 无统计学意义 ($P > 0.05$)。

1.2 纳排标准

纳入标准: ①选择本院就诊的患者和正式员工; ②选择资料完整, 依从性较高的患者。排除标准: ①排除家属不同意, 因为其他因素而退出研究的患者与工作人员; ②排除临床资料不完整的患者; ③排除妊娠期、哺乳期的患者与工作人员^[3]。

1.3 方法

参照组接受一般管理制度, 按照制定的要求, 制定护理服

务的目标和原则、护理操作规范等指标, 并且按照要求, 对工作人员进行培训, 做好安全管理工作。研究组接受强化管理制度, 具体内容为 (1) 成立强化管理小组: 选择副主任护师和护士长等各 1 名, 2 名护士为组员, 制定明确的考核制度, 完善奖励和质量评价等制度。同时, 要制定管理的政策, 如管理的目标和原则以及具体要求等, 对护理部门特殊需求进行充分考虑, 以此保证管理的制度。(2) 管理制度与流程的规范: 对护士的工作内容以及日常任务量等指标进行划分, 并且把工作绩效评分、医疗差错和患者满意度等作为管理的标准。建设优质的绩效考核制度, 对考核的指标与评价标准, 监督工作人员的职责履行时候, 确保护理工作的质量与效率。(3) 强化护士的培训与教育: 为护士开展相应的培训、教育等活动, 促使护士的专业能力显著提升。在培训的过程中, 主要是对管理知识、团队合作、沟通技巧等进行培训与讲解, 确保护理工作的质量。(4) 落实沟通合作: 强化沟通与协作的制度, 保证医院各个部门之间的信息共享效果。强化管理小组成员要定期召开小组会议, 对相应时期的护理问题进行总结和分析, 制定解决问题, 并且做好交流工作, 加强管理的效果^[4]。

1.4 指标观察

1.4.1 护理满意度

采用自制的护理满意度调查问卷, 对患者护理满意度进行评分, 总分为 30 分。标准为: (1) 非常满意: 24—30 分。(2) 满意: 18—23 分。(3) 不满意: 0—17 分。满意度 = (非常满意 + 满意) / 总例数 $\times 100\%$ 。

1.4.2 工作人员的满意度和护理质量

应用自制的工作质量评估表进行评分, 从基础护理质量、护理文书、健康教育和护理操作以及病房管理制度, 其中各个指标均为 100 分。分数越高, 护理质量越高。同时, 应用模糊

数字评分法对工作人员的满意度进行评分，总分为 100 分，数值越大，满意度更高。

1.5 统计学分析

数据分析工具应用 SPSS 19.0 软件，计量资料呈正态分布者表达形式为 (均值 ± 标准差) ($\bar{x} \pm s$)，计量资料组间比较应用两个独立样本 t 检验；计量资料组内比较用配对 t 检验。计数资料表达形式为百分比 (%)，组间比较应用卡方 (χ^2) 检验，等级资料组间比较，应用非参数检验。当 $P < 0.05$ 时，表示差异存在统计学意义。

2 结果

2.1 患者护理满意度对比

表 2 比较工作人员的满意度和护理质量[($\bar{x} \pm s$)，分]

组别	n	基础护理质量	护理文书	健康教育	护理操作	病房管理制度	工作满意度
管理前	11	91.23 ± 3.36	81.76 ± 2.37	90.52 ± 4.73	90.25 ± 4.66	81.49 ± 1.74	85.61 ± 3.56
管理后	11	97.23 ± 1.43	96.12 ± 2.34	96.19 ± 2.38	98.16 ± 2.53	95.54 ± 0.76	96.36 ± 1.72
t	-	5.450	14.300	3.533	4.948	25.542	9.018
P	-	0.000	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000

3 讨论

在传统护理管理制度实施的过程中，主要是安排护士的日常工作人员，促使护理工作呈现形式化的状态。并不能针对患者的个性需求与护士能力进行合理安排，导致护理管理工作质量并不理想^[5]。因此，在医疗行业发展的过程中，就要重视强化管理制度的应用。

在强化管理制度应用的过程中，借助建立科学的管理制度与流程，对护士工作任务进行合理地划分，保证护理工作的顺利进行。通过加强管理的方式，避免护理管理中的错误与混乱等问题出现，为患者提供更优质的护理服务^[6]。同时，加大对于护士的监督与考核力度，组建完善的考核制度和绩效管理制度，对工作能力和工作质量进行定期的考核，并且把考核的结果与绩效联系，以此保证护士的工作积极性得以激发，有助于护士及时发现自身的工作问题，积极改正，提高护理工作的质量。再结合本研究结果来看，研究组的护理满意度高于参照组，差异明显，有意义 ($P < 0.05$)；管理后工作人员的护理质量与工作满意度等更高，与管理前存在差异，有统计学意义 ($P < 0.05$)，以此表明强化管理制度对于医院护理管理工作有着显著的作

研究组的患者护理满意度高于参照组，差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。详见表 1：

表 1 对比患者护理满意度

组别	n	非常满意	满意	不满意	满意度
参照组	66	32	26	8	87.88
研究组	66	36	29	1	98.48
χ^2	-	-	-	-	5.843
P	-	-	-	-	0.016

2.2 工作人员的满意度和护理质量对比

管理后，工作人员的满意度和护理质量高于管理前，差异存在，有统计学意义 ($P < 0.05$)。详见表 2：

用，可以加大对护士的管理力度，提高护士的工作能力，确保护士为患者提供更优质的护理服务，有助于医院的可持续发展。

综上所述，开展医院护理管理工作时，应用强化管理制度的方式，可以显著提升护理工作的质量，提升患者与工作人员的满意度，确保医院工作质量，具备较高的临床推广价值。

参考文献：

- [1]张少莲.强化院内感染护理管理对妇科肿瘤患者医院感染和护理质量的影响[J].黑龙江中医药,2022,51(2):295-297.
- [2]邹俭妹.强化护理管理对伤口造口患者心理状态及护理质量的影响[J].中国医药指南,2021,19(22):238-239.
- [3]古晶晶.强化护理管理对提高门诊分诊质量的影响评价[J].黑龙江中医药,2021,50(1):209-210.
- [4]李育红.强化护理管理在预防医院感染中的应用[J].中国继续医学教育,2020,12(29):181-184.
- [5]杨楠,王杰萍,吴薇,李倩,许录萍.强化护理管理对住院患者医院感染的影响[J].护理研究,2020,34(16):2980-2983.
- [6]汪雨萍.强化护理管理在院感科工作中的重要作用评价[J].中医药管理杂志,2019,27(8):146-147.