

# 分析问题管理模式在改善内科护理管理质量中的应用价值

姚志清

(盐城市阜宁城北医院 江苏盐城 224400)

**摘要:** 目的: 探讨内科护理管理工作中应用问题管理模式对护理质量的分析。方法: 选取本院自 2019 年 1 月-2020 年 6 月期间内科收治的患者 20 例作研究, 随机均分成两组, 分别是对照组与观察组, 对照组 10 例患者应用常规管理模式, 观察组 10 例患者应用问题管理模式, 比对两组管理后护理质量及护理满意度。结果: 经比对两组患者护理满意程度及护理质量评分情况后显示结果为, 护理质量评分观察组显著比对照组高, 对比差异有意义 ( $p < 0.05$ ); 护理满意程度观察组显著高于对照组, 组间差异统计有意义 ( $p < 0.05$ )。结论: 内科护理管理工作中应用问题管理模式对改善护理质量效果明显, 有助于提高患者护理满意度, 改善紧张的护患关系, 值得应用到临床工作中。

**关键词:** 内科; 问题管理模式; 护理质量; 满意度

内科在医院内属于重点科室, 由于工作量大, 导致护理工作很难满足临床需求, 因此护患关系紧张, 更甚至出现一系列医疗纠纷, 严重损害了医院的声誉。本次为了提高内科护理质量, 通过对选取的 20 例内科患者分别在护理工作中实施不同护理管理模式的效果进行研究对比, 现报道如下<sup>[1]</sup>。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选取本院自 2019 年 1 月-2020 年 6 月期间内科收治的患者 20 例作研究, 随机均分成两组, 分别是对照组与观察组, 各组占 10 例, 均符合本次选取的要求, 且已经获得患者本人及其家属的认同与签字。对照组 10 例患者当中有 4 例男性患者, 6 例女性患者, 年龄分布在 13 岁-59 岁, 平均年龄 ( $35.33 \pm 2.06$ ) 岁, 病程在 1 天-45 天, 平均病程在 ( $21.03 \pm 2.65$ ) 天; 观察组 10 例患者当中有 3 例男性患者, 7 例女性患者, 年龄分布在 20 岁-45 岁, 平均年龄在 ( $35.91 \pm 0.9$ ) 岁, 病程在 2 天-60 天。采用统计学比对两组患者基本资料后发现无意义 ( $p > 0.05$ ), 有可比性。

### 1.2 方法

给予对照组 10 例患者应用常规管理模式, 在护理工作中, 护理人员必须严格按照内科科室各项规章制度执行任务, 在工作中期间不能迟到或早退, 科主任及护士长对护理人员工作期间的护理人员做好监督工作, 避免在工作发生纰漏<sup>[2]</sup>。给予观察组中 10 例患者应用问题管理模式, 内容如下几点: (1) 集中培训科室内所有护理人员, 使其充分认识到问题管理模式在护理工作中的存在价值, 提高每一位护理人员的对这种模式的认知度, 对相关内容展开培训,

并逐步应用到护理工作中。(2) 成立小组。立即成立问题管理小组, 组员由科主任担任, 护士长协助问题管理小组中的最高领导人完成日常工作管理, 对护理人员的工作状态及出现的问题进行调查与记录, 最后在小组会议上提出并找到合理的解决办法, 避免在此出现在工作中<sup>[3]</sup>。

### 1.3 观察指标

比对两组护理质量评分及护理满意程度, (1) 通过对患者进行调查访问了解本次护理质量情况, 护理质量包括以下项目: 基础护理、安全护理、健康教育、心理护理以及护理记录等, 满分为 100 分, 得分越高则表示护理质量越好, 相反的得分越低则表示护理质量越差。(2) 护理满意度通过本院自制的护理满意度表邀请本次护理对象进行评定, 可分为三个类别, 一是不满意, 分值  $< 70$  分; 二是比较满意, 分值是 70 分-85 分; 三是满意, 分值  $> 85$  分, 护理总满意率=满意+比较满意<sup>[4]</sup>。

### 1.4 统计学方法

采用 SPSS19.0 软件对数据进行研究分析, 用 ( $\bar{x} \pm s$ ) 表示计量资料, 采用 t 对组间数据进行检验, 用  $n(\%)$  表示计数资料, 采用  $\chi^2$  对组间数据进行检验, 结果以  $p < 0.05$  为差异, 具备统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组患者护理质量评分对比情况

两组患者比对护理质量后得出, 观察组优于对照组, 对比差异有意义 ( $p < 0.05$ )。相见表 1。

表 1 比对两组患者护理质量评分情况 ( $\bar{x} \pm s$ ) 分

组别	例数	健康教育	护理记录	基础护理	心理护理	安全护理
对照组	10	88.06 ± 6.63	90.12 ± 6.78	86.72 ± 6.52	84.53 ± 7.32	84.01 ± 9.34
观察组	10	95.72 ± 5.61	96.26 ± 5.98	94.83 ± 6.57	92.26 ± 6.64	93.53 ± 8.68
T	/	2.789	2.148	2.774	2.473	2.361
p	/	0.012	0.046	0.013	0.024	0.030

### 2.2 两组患者护理满意程度对比情况

两组患者实施不同护理管理模式后其满意度经比对后显示结

果为, 观察组明显高于对照组, 组间差异有统计意义 ( $p < 0.05$ )。详见表 2。

表 2 两组患者护理满意程度对比情况  $[n(\%)]$

组别	例数	满意	比较满意	不满意	总满意率
对照组	10	4 (40.00)	2 (20.00)	4 (40.00)	6 (60.00)
观察组	10	7 (70.00)	3 (30.00)	0 (0.00)	10 (100.00)
$\chi^2$	/	/	/	/	5.000
p	/	/	/	/	0.025

## 3、讨论

内科科室由于工作量大, 护理人员在工作中稍不注意将会造成护理差错甚至是医疗事故, 对患者就诊体验造成影响, 从而引发护患矛盾的发生。在内科工作的护理人员由于工作强度的原因, 不得不加强护理管理, 方便护理工作顺利开展, 提高护理质量<sup>[5]</sup>。

常规护理管理实施到工作内容中较为单一, 无法全面涉及到每

一个护理细节, 因此护理质量也无法达到预期的效果。问题管理模式是通过组织护理人员, 通过会议的方法将护理工作中所遇到的问题一一列举出来, 然后针对相关问题及时找出解决的办法, 监督护理人员的工作, 纠正其工作态度, 对其业务能力开展相关培训, 从思想根源及专业能力方面进行合理干预, 形成良好循环, 最终提升

(下转第 41 页)

(上接第 36 页)  
护理质量<sup>[6]</sup>。本文通过研究内科护理管理工作中应用问题管理模式对改善护理质量的效果实施对比与分析,对上述内容进行准确的甄别和判断后得出以下结果:护理质量评分观察组显著比对照组高,对比差异有意义( $p < 0.05$ );护理满意程度观察组显著高于对照组,组间差异统计有意义( $p < 0.05$ )。由此可知,常规护理管理已经无法满足现代护理要求,在实施的过程中,无法及时发现护理问题根源所在,也就无法高效率的完成护理工作。与问题管理模式相比较,后者可及时弥补常规护理管理工作中存在的弊端,从而使护理质量得到全面提升<sup>[7]</sup>。

综上所述,内科护理管理工作中应用问题管理模式对改善护理质量效果明显,能有效提高护理质量和治疗效果,提升患者就诊体验,降低护患矛盾的发生,提高满意率,使患者尽快恢复健康,值得应用到临床工作中。

参考文献:

- [1]柴寿盈. 问题管理模式在改善内科护理管理质量中的应用[J]. 实用临床医药杂志, 2018, 22(04):89-91.
- [2]周琨, 孟俊君. 问题管理模式在改善内科护理管理质量中的应用研究[J]. 健康之路, 2018, 176(10):389-389.
- [3]谢晓红. 问题管理模式在改善内科护理管理质量中的应用研究[J]. 健康之友, 2019, 000(013):255.
- [4]王爱琴. 问题管理模式对改善内科护理管理质量的临床应用分析[J]. 临床医药文献电子杂志, 2019, 6(15):131.
- [5]金佳佳. 问题管理模式对改善内科护理管理质量的应用分析[J]. 中医药管理杂志, 2020, 310(03):180-182.
- [6]曾玉萍, 吴媛, 董丽华等. 问题管理模式在护理一级质控中的应用[J]. 重庆医学, 2017, 23(46):263-264.
- [7]滕遂川. 前瞻性护理质量管理模式在急诊内科护理管理中的应用研究[J]. 实用临床医药杂志, 2019, 000(008):73-74,77.