

分层管理对提高精神科护理质量的效果研究

杜晓慧

(成都市第四人民医院 610000)

摘要: 本研究目的针对精神科护理人员,分析分层管理的效果和价值。方法是选择我院在 2020 年 1 月到 2021 年 1 月期间精神科护理工作 18 例进行对比研究,在开展分层管理之前和分层管理之后,对比护理质量,同时选择了精神科患者 48 例,采用调查问卷方式,统计患者的护理满意度。结果是在实施分层管理护理之后,护理的质量显著提高,效果明显不同,两组患者情况进行对比,差异有统计学意义($P < 0.01$)。结论是实施分层管理可以显著调动不同层级护理人员的工作积极性,提高他们的主观能动性,让护理人员更加积极主动地开展护理工作,提高护理质量和水平,在临床中值得推广和应用。

关键词: 分层管理;提高;精神科护理质量;效果

在当前,医疗护理模式正在不断改革中,以人为本的护理理念也深入人心。然而在护理工作中,依然存在着护理人员的岗位和技术职务并不匹配的问题和现象。护理人员将完成任务为中心,很难做到以病人为中心,这也导致患者的护理满意度难以提高。在长期的工作中,缺乏合理的分工模式和岗位职责分配,难以调动护理人员的护理积极性,影响了护理工作的有效开展,同时也影响了护理人员工作的积极性。因此,如何进行人才规划,确定不同级别护理人员的岗位职责,成为当前护理工作的重要内容。

1 资料与方法

1.1 一般资料

在本研究中,主要选择了我院某科室的 18 例护理人员为研究对象,其中有 10 例为本科生,8 例为专科生;其中有 7 名为主管护师、5 名为护师、6 名为护士,根据不同的资质、职称和学历,将其分在 2 个组中。同时选择了精神科患者 48 例,采用调查问卷方式,统计患者的护理满意度。

1.2 方法

1.2.1 分层配置

按照护理的工作内容、工作能力等等进行分层配置,同时按照科室的护理要求、患者数量和护理人员数量,划分为两组,每组都是分层管理方式,层级为护士长-高层级责任护士-低层级责任护士-见习护士。其中,高层级护士要指导、培训并管理好低层级护士。

1.2.2 转变传统工作模式,推动优质护理服务

在病区中实施责任包干制,选择的 72 个床位,采用层级管理方式,首先进行分配,每个护士负责 4 名患者,在患者进入医院到出院的全过程中,由该指定的护理人员进行护理服务,确保患者有专门的管理护士。同时护理人员需要掌握患者的日常情况,包括患者的精神状态、饮食、大小便、心理状况等等,掌握患者的检查结果,同时做好患者健康教育和心理护理。

1.2.3 工作流程再造,重新制定各班职责及工作标准

按照工作的需要,需要设置专门的层级,同时制定相应的工作标准和内容划分清晰的工作职责。根据医院的护理部考核标准,严格进行护理人员的日常考核,构建完善的激励机制,并且在每月中都要选拔一名优秀护士进行表扬,给予奖励。

1.2.4 设置病区质控组织

表 1 住院病人满意度调查情况比较(%)

时间	例数	基础护理				健康教育		专科护理	
		卫生状况	服药管理	物品保管	入院宣教	住院教育	出院指导	专科技术	组织活动
实施前	48	86.2	94.7	82.6	88.4	89.5	90.12	92.6	82.4
实施后	48	94.1	98.4	94.8	98.8	98.7	99.0	96.8	97.2
χ^2 值		17.0291	9.8793	36.0263	43.1065	35.5257	36.9254	8.1328	56.7740
P 值		<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01

3 讨论

在当前,我国的医疗事业处于快速发展中,人们对护理工作也

一级质控常常是每组的责任护士负责,工作内容包含:对每个核心制度进行严格的落实,遵守医嘱并执行,保障患者的安全。二级护士是高层级护士,一组一岗,质控内容有:针对疑难病例讨论、分析和研究,制定相应的护理对策,对下级护士工作的内容和护理的质量进行严格的监督和指导。三级质控主要是护士长担任,内容有:构建质量控制系统、在护理质量控制中使用 PDCA 模式,对改进结果进行追踪,转变质量检查工作职责。

1.3 评价指标

本研究的护理质量评分主要根据“临床护理质量评价及检查标准”的标准进行评价。其中,评价的内容有:基础护理质量、专科护理质量、病区安全质量、护理文件质量、消毒隔离质量以及急救物品质量,在评分时,主要是根据护理部设置的护理质量检查进行评价。

1.4 统计学处理

本研究中使用华西医科大学 PEM3.1 统计软件统计和分析数据,计量数据表示为均数 \pm 方差,在采用分层管理之前和之后的护理质量对比中,利用 t 进行检验。当 $P < 0.05$ 时,代表差异有统计学意义。针对 48 例住院患者,计算其护理满意度情况,并且使用 χ^2 进行检验。

2 结果

2.1 实施分层管理前后护理质量检查指数对比

在采用分层管理模式之后,对比两组患者的护理质量,其中包含以下内容,在实施之后,护理质量显著提高,具体参考表 1。

表 1 实施分层管理前后护理质量检查指数对比(n=12)

项目	实施前	实施后	t 值	P 值
病区安全质量	95.31 \pm 1.83	97.96 \pm 0.63	-4.927	<0.01
专科护理质量	94.55 \pm 1.50	97.99 \pm 0.81	-8.594	<0.01
基础护理质量	94.24 \pm 1.62	97.55 \pm 0.99	-8.904	<0.01
护理文件质量	94.03 \pm 1.85	97.18 \pm 1.54	-7.011	<0.01
急救物品质量	95.48 \pm 1.02	98.18 \pm 0.87	-8.571	<0.01
消毒隔离质量	95.63 \pm 1.18	98.08 \pm 0.99	-6.915	<0.01

2.2 实施分层管理前后住院病人满意度比较

提出了更高的要求,护理工作内容更加丰富,这也催生了一些新型的护理管理模式的应用。在过去的护理管理模式中,主要是进行护

理资源的平均分配,因此可能产生岗位和职务无法有效匹配的问题。因此,我们基于双结合模式,进行目标的设置以及分层管理。设置目标管理主要是构建整体的目标,作为总的目标,各个成员根据自身的条件构建个人的目标,在实现个人目标的过程中,逐渐完成整体的总目标。目标管理通过世界上无数个企业的印证和实践,之后被应用在医疗行业中。分层管理最初也是企业管理的内容和模式之一,就是根据不同的职责和内容,针对人员进行分层,实施有效的管理对策,构建梯队管理结构,确保工作能够逐级分层并管理,不断优化资源,合理分配。在护理管理中,该理念得到了充分的应用和实践,并且获得了显著的效果。

3.1 实施分层管理,优化人力资源

在我院中,精神科有着以下特点:患者数量多,同时经济条件和文化程度都较低,综合素质较低,一些患者属于强制住院,难以积极配合治疗和护理操作。在临床工作中,护理工作量大,特别是基本的护理操作和安全问题,导致护理人员长期精神高度紧张,身心俱疲,加之人员编制不足等等,都导致护理人员忙于应对日常的复杂的护理,忽略了学习和提升,使得他们的技能不足、知识欠缺。在实施分层管理时,需要开展优质护理,按照不同护理人员的专业能力和素质进行护理人员数量的分配,同时根据患者的疾病情况进行护理人员的调整,将其关系和职权范围进行优化,让护理人员的职责更加明确,更加重视自身的工作任务,一旦发现工作中的问题,也会主动进行思考和学习,帮助患者解决问题,提高自身的工作能力。

3.2 转变护理工作模式,提高护理质量

精神科有着自身工作的性质和特点,在工作过程中需要很多共同合作完成的内容,比如集中治疗、劳动治疗、就餐、发药、娱乐等等。在转变工作模式之后,尤其是采用分层管理模式之后,实现了责任包干,明确了护理人员具体的工作内容和职责,确定了具体的服务对象,患者都能够找到自己的护理工作,在该基础上采用的分层管理能够让每个层级的护士更好的给自己的患者带来护理工作,便于开展日常的治疗护理、病情观察、基本护理和健康教育等内容,更加符合患者的护理需求,显著提高了患者和家属的满意度。另外,该模式的实施也提高了护士的职业价值,显著提高了他们的工作依从性,主观能动性得到最大化的发挥。在碰到问题时,护理人员能够获得高层级护士的指导,从而避免各种护理风险,确保护理安全。在包干到位下,保证责任到人,让管理和护理工作的开展更加有序,管理工作更加规范。护士长获得了更多的管理时间,显著提高了护理的质量和水平。

3.3 优化工作流程,提高护理质量

按照患者的护理需求以及自身的层级职责设置具体的工作流程,对内容进行不断细化,比如输液、护理和发药等工作,在日常的护理中,保障工作无缝隙的衔接,确保护理工作不同环节的优化,避免安全隐患问题。在分层管理的指导下,明确自身的责任,并且保障护理人员各司其职,能够显著减少护理缺陷,提高护理的效率和质量。同时,层级职责划分调动了不同层级护士的工作热情,使其能够发挥最大的作用,帮助护理人员拓展了职业生涯发展的空间,人人都能够置身于质量管理中,给优质护理的深入推进和发展奠定了基础。

3.4 按照层级护士需求开展规范化培训,持续改进护理质量

在过去的精神科培训工作中,始终存在着一些问题,具体包含以下:①培训时间比较短,同时培训将工作一年内的护士作为主要的对象,针对其他护士开展的培训工作比较少,缺乏整体的系统性的培训。②没有深入讨论和分析精神科护士的核心能力,仅仅将护理人员知识和技能作为标准,没有对其态度和工作能力的评价和培训。在进行护理人员培训过程中,培训的内容包含了专业知识、临床知识以及专业技能等等。实施分层管理之后,针对不同层级的护士进行能力的培养,使其更加符合层级岗位工作的需要,从而不断提高护理的质量和水平。

3.5 显著提高了患者护理满意度

患者满意度能够最大化地反应出患者对接受的护理服务的满

意程度,展现出护理的水平,因此也成为了衡量医院护理质量的重要的标准。在表2中可以看出,在实施分层护理之后,从八个维度统计了患者的护理满意度,其中包含基础护理和专业护理,有卫生状况、服药管理、物品保管、住院教育、入院宣教、专科技术、出院指导和组织活动,在实施分层护理之后,护理满意度评分显著满意明显高于实施分层护理之前,差异有统计学意义($P < 0.01$)。

分层管理是一种企业文化的管理理念,在护理人员管理中,采用层级管理模式需要按照组织划分,构建形成全新的护理管理组织体系,将责、权和利进行统一,不断优化并实施岗位准入,保证分层使用。要明确护理工作的具体范围,将护理工作落实到个人,对护士的职权范围进行界定,保证护理效率的提高,实现人尽其才。在医院管理的工作中,护理质量是重要的核心,也是给患者带来更优服务的标准,体现着护理的优劣和效果,衡量护理人员工作的水平、专业能力护理素质以及业务技术。在进行质量管理中,要关注持续改进,重视质量控制,让全员能够参与到质量管理工作中,实现全面全方位的管理,不断提高团队的工作效率和水平。我科在实施分层管理之后,护理质量各项指标更加明确和精细化,采用分层控制和管理,取得了显著的效果。

在本研究中,针对精神科护理人员进行了分层管理,在分级中,按照不同护理人员的业务技能和自身特点,设置出相符合的个人目标,并且每个护理工作都基于自身设置的目标不断学习优化护理技能,在工作岗位中更加具有责任感,坚持患者为中心的原则,显著提高了患者的满意度。在本研究结果中表明,在实施分级护理之后,患者的护理满意度显著提高($P < 0.05$),这也与很多相关研究的结果一致。

在落实分层管理时,主要是能够利用级别划分的方式,让资历和职称不同的护理人员能够在工作中合理分工,确定彼此的应用权限,从而相互合作,共同完成工作内容。因为上级护理工作不论是工作经验还是资质以及职称等等都显著优于下级护理人员,因此,下级护理人员需要自觉接受来自上级护理人员的工作质量的监督。同时,上级护理人员也需要给下级护理人员带来一定的技术支持,协助他们能够不断帮助提高自身工作技能,同时完善丰富自己的专业知识,最终能够提高整个科室的护理质量和水平。在本研究中,实施分层管理之后的护理质量检查指数显著高于实施分层管理之前,差异有意义($P < 0.05$)。

综上所述,在精神科护理管理工作重点中,采用分层管理模式能够显著提高护理的质量和水平,规范和优化护理流程,提高患者护理满意度,在临床中值得推广和应用。

参考文献:

- [1] 微信信息传递在精神科护理管理中的应用[J].戴泓君.中国基层医药.2021(06).
- [2] 护理结局分类在精神科护理应用的研究进展[J].张丽,张娜,刘新爱,王文娟,梁翔宇,宋乃云.医学理论与实践.2021(01)
- [3] 沟通技巧对精神科护理质量的影响研究[J].张沙沙,张鸿昌,刘新爱.心理月刊.2021(08).
- [4] 精神科护理管理中风险管理的应用[J].周菊花.中国医药指南.2019(31)
- [5] 精神科护理管理中细节管理的应用[J].周菊花.中国医药指南.2019(32).
- [6] 精神科护理人员工作成就感的调查与影响因素分析[J].宋志勇,张文,苏雪萍,任建国.实用临床护理学电子杂志.2019(45).
- [7] 人性化管理理念在精神科护理管理中的应用研究[J].李杰,郑蕾蕾,侯春香,黄夕杓.中国卫生产业.2019(32).
- [8] 精神科护理安全的因素分析及防范对策[J].张北.中国医药指南.2020(07).
- [9] 优质护理服务在精神科护理管理中的应用效果评价[J].余丹丹,刘柯柯.首都食品与医药.2020(04).
- [10] 精神科护理中存在的安全隐患问题与对策[J].王晓芳.中医药管理杂志.2020(04).