

## · 护理管理 ·

## 层级护理管理模式对护理质量的影响分析

陶伟丽

(内蒙古自治区通辽市科尔沁区第一人民医院, 内蒙古 通辽 028000)

**摘要:**目的 探讨层级护理管理模式对护理工作质量的影响。方法 选取我院护理科室 22 名护士, 纳入时间为 2015 年 6 月至 2017 年 6 月。实施层级护理管理模式, 对比实施前后的患者满意率, 评估护理工作质量。结果 实施层级护理后, 患者的护理满意率为 99.0%, 高于实施前的 95.0%; 护理人员基础护理、病房管理、健康教育、护理文书评分均高于实施前, 差异有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。结论 临床护理中, 实施层级护理管理模式具有积极意义, 能提高护理工作质量和患者满意度, 值得推广。

**关键词:** 层级护理管理; 护理质量; 满意率

**中图分类号:** R47

**文献标识码:** B

**DOI:** 10.19613/j.cnki.1671-3141.2018.75.235

**本文引用格式:** 陶伟丽. 层级护理管理模式对护理质量的影响分析 [J]. 世界最新医学信息文摘, 2018, 18(75): 290+300.

## 0 引言

随着医疗技术的发展和进步, 临床诊断、治疗、护理之间的关系密切, 患者对护理工作提出了更高的要求。传统护理模式受到护士自身素质的影响, 由于缺少沟通和协调, 导致工作效率低下, 没有形成完整的护理体系<sup>[1]</sup>。层级护理管理模式, 是在循证医学的基础上发展而来, 不仅能调整护士的工作状态, 还能充分发挥出个人潜能, 促进护理工作质量不断提升。为了进一步探究层级护理管理模式的应用价值, 本文对我院 22 名护士进行研究, 报告如下。

## 1 资料与方法

**1.1 一般资料。**选取我院护理科室 22 名护士作为研究对象, 时间段为 2015 年 6 月至 2017 年 6 月。包括男 4 名, 女 18 名; 年龄位于 22-45 岁, 平均  $(29.4 \pm 3.7)$  岁; 学历: 中专 3 名、大专 17 名、本科及以上 2 名; 职称: 护士 11 名、护师 8 名、主管护师 2 名、副主任护师 1 名。

**1.2 方法。**实施层级护理管理模式, 具体如下: ①组建小组。组建层级护理管理小组, 其中组长由护理部主任担任, 副组长由护士长担任, 成员则是 22 名护理人员。②划分层级。依据职称和工作时间划分护士层级, 其中 N0 级: 护理中专以上学历 (最高学历, 以下同), 未取得护士执业证书的人员或已取得护士执业证书, 但未满 6 个月的试用期新手护士; N1 级: 护理中专以上学历, 取得护士执业资格证, 试用期满 6 个月, 经科室考评合格。一般为护龄  $\leq 2$  年的护士; N2 级: 护理中专以上学历, 取得护士执业资格证书, 护龄  $> 2$  年  $< 3$  年, 经过国家统一组织的职称资格考试, 取得护士或护师任职资格的护理人员 (成绩单为准); N3 级: 大专及以上学历, 护龄  $\geq 3$  年, 经过国家统一组织的职称资格考试, 取得护师以上任职资格的护理人员 (成绩单为准)。③护理实施。采用责任包干制, 由不同层级的护士组成小组, 组长负责护理指导和全程管理。N1 级护士: 熟悉医院环境, 端正工作态度, 增强基础护理知识和技能, 为轻症患者提供基础护理; 在 N2 级护士的指导下, 开展翻身、按摩、更换床单等工作。N2 级护士: 熟练掌握临床护理技能, 能独立完成常见疾病的护理工作, 配合抢救危急重症患者; 初步了解护理教学和科研内容, 完成查房工作; 在 N3 级护士的指导下, 收集患者资料、开展健康宣教、严格执行医嘱。N3 级护士: 针对重症患者进行抢救护理, 具有护理教学管理能力, 对科室内的实习生进行教学; 掌握护理科研工作内容和方法, 能独立撰写护理论文; 在 N4 级护士的指导下, 组织开展查房、业务培训等活动。

N4 级护士: 具有扎实的理论知识、丰富的工作经验, 能按照标准完成管理、科研、教学工作, 为 N1、N2、N3 级护士进行指导; 同时负责仪器维护, 调动人力资源, 开展护理科研和质量控制工作。

**1.3 观察指标。**①采用自制调查量表, 评估患者的护理服务满意度, 从服务态度、病房管理、护理技能等方面入手, 分为满意、基本满意、不满意三个层级。②在层级护理实施前、后, 比较护士的护理工作质量, 以基础护理、病房管理、健康教育、护理文书为代表, 满分 100 分。

**1.4 统计学分析。**利用 SPSS 18.0 软件进行数据处理, 满意率属于计数资料, 用  $(n, \%)$  表示、 $\chi^2$  检验; 护理质量评分属于计量资料, 用  $(\bar{x} \pm s)$  表示、 $t$  检验。 $P < 0.05$ , 代表有统计学意义。

## 2 结果

**2.1 护理满意程度比较。**实施层级护理后, 患者的护理满意率为 99.0%, 高于实施前的 95.0%, 差异明显有统计学意义 ( $P < 0.05$ ), 见表 1。

组别	例数	满意	基本满意	不满意	总满意率
实施前	200	104	86	10	190 (95.0)
实施后	200	108	90	2	198 (99.0)
$\chi^2$	-	-	-	-	5.498
$P$	-	-	-	-	0.019

**2.2 护理质量评分比较。**实施层级护理后, 护理人员基础护理、病房管理、健康教育、护理文书评分均高于实施前, 差异有统计学意义 ( $P < 0.05$ ), 见表 2。

时间	例数	基础护理	病房管理	健康教育	护理文书
实施前	22	94.8 $\pm$ 1.9	91.5 $\pm$ 2.3	94.7 $\pm$ 2.6	92.2 $\pm$ 1.7
实施后	22	96.5 $\pm$ 2.4	94.3 $\pm$ 1.8	97.0 $\pm$ 2.2	93.6 $\pm$ 1.5
$t$	-	2.604	4.496	3.167	2.896
$P$	-	0.012	0.001	0.003	0.006

## 3 讨论

护理是医疗服务的重要环节, 只有采用规范化的护理操作, 才能为患者的治疗恢复创造有利条件, 避免出现不良事件。传统护理模式的缺点, 是以疾病为中心, 护士和护士、护士和患者之间的沟通不足, 难以准确把握患者的病情变化, 因

(下转第 300 页)

的将理论与实际结合, 提高学生自主学习主动性和积极性。

有研究表明<sup>[7]</sup>, 情景模拟教学是一种自主性较强的学习模式, 生动且形象, 学生通过独立参与情景剧能进一步加强独立思考和解决问题的能力, 提高学生学习积极性和实践操作性, 创新了一种新型教学模式。情景模拟前, 需要做大量准备工作包括搜集资料、编写剧本、根据剧本进行排练等。学生通过观察患者、分析患者心理, 加深对于精神科护理内容的记忆, 学习内容掌握更熟练, 模拟后的讨论环节锻炼学生总结、归纳的能力, 对学习内容回顾和总结并得出结论。文章研究结果表明观察组的学生满意度(95.74%)高于对照组(80.85%) $P < 0.05$ ; 观察组学生出科理论和操作考核成绩也优于对照组学生( $P < 0.05$ ), 与研究结果一致, 本文研究发现精神科护理教学应用情景模拟教学法学生对学习内容掌握更好, 出科理论和操作考核成绩更高, 对教学满意度也更高。

综上所述, 情景教学模式应用雨精神科护理教学时可带动学生自主学习的能力, 提高学生教学满意度, 出科理论和

操作考核成绩也更优异。

### 参考文献

- [1] 黄春江, 刘峰. PBL 结合情景模拟教学法用于临床药学实习教学的探索 [J]. 中国药业, 2018, 16(2): 95-97.
- [2] 沈玮. “精神科护理学”心理情景剧教学模式的构建与应用 [J]. 中国实用护理杂志, 2014, 30(4): 5-8.
- [3] 杨雪梅, 李婉丽, 袁焕侠. 案例与情景模拟联合教学法在临床护理教学中的应用 [J]. 护理实践与研究, 2017, 21(19): 125-126.
- [4] 李依霖, 康晓凤, 陈京立. 情景模拟教学课程资源的现状与研究进展 [J]. 中华现代护理杂志, 2017, 23(36): 4670-4672.
- [5] 李树亚, 周晨曦, 李峰. 国内外精神科护理研究热点的比较分析 [J]. 解放军护理杂志, 2017, 19(23): 11-15.
- [6] 王月梅, 苏厚俊. 精神科住院患者日间护理意外事件案例分析及防范对策 [J]. 齐鲁护理杂志, 2018, 24(1): 32-34.
- [7] 白文辉, 孙玫, 唐四元. 2011-2015 年我国精神科护理研究的热点 [J]. 中国心理卫生杂志, 2017, 31(7): 533-537.

(上接第 289 页)

进一步证明对婴儿早期生长和发育有一定的辅助功效。相关文献也表明, 合理的新生儿抚触护理能改善睡眠节律, 促进婴儿识别能力, 帮助平复暴躁的情绪, 减少哭闹<sup>[3]</sup>。从新生儿生长发育的基本过程来讲, 由于新生儿包括视觉、听觉、嗅觉等基本触觉器官机能已基本以育形成, 在进行抚触时, 可以刺激触觉器官而引起迷走神经兴奋, 增强胃肠道活动, 胃泌素和胰岛素分泌增加, 从而促进生长发育<sup>[4]</sup>。同时新生儿在抚触过程中, 与抚触的亲密接触和交流, 可以不断稳定婴儿的不安、暴躁等情绪, 减少哭闹。有利于婴儿形成规律的睡眠习惯, 充分的交流可以增强新生儿的分辨力, 因此, 开展新生儿抚触, 是一项有利于新生儿健康生长的医疗保健

技术, 对婴儿早期生长发育有促进作用, 是一项成本低、效益好、易于家长掌握和运用的实用技术, 我们要加大宣传, 提高社会认知度, 将其贯穿于日常保健工作中。

### 参考文献

- [1] 雪丽霜, 叶梅艳, 杨巧玲. 婴儿抚触的研究进展 [J]. 护士进修杂志, 2001, 16(10): 728-730.
- [2] 马丽丽, 梁燕, 陈劼. 新生儿抚触护理研究进展 [N]. 护理学报, 2015, 10(20): 20-21.
- [3] 董亚丽, 张月霞. 婴幼儿抚触的研究进展 [J]. 国外医学(护理学分册), 2005, 24(4): 149-151.
- [4] 张文颖, 张玉娟, 王欣怡. 抚触对新生儿摄奶量及体重的影响 [J]. 承德医学院学报, 2002, 19(1): 159-160.

(上接第 290 页)

此护理工作效果差。相比之下, 层级护理管理模式遵循以人为本的原则, 注重医患沟通, 根据护士的职称、能力、工作时间的不同进行分组, 为患者提供合理的、舒适的护理服务, 满足生理和心理需求。

结合以往研究报道<sup>[2]</sup>, 层级护理管理的应用, 其一能提高护士的专业能力, 避免护理操作的盲目性和随意性, 高年资护士帮带低年资护士, 有利于专业水平的提升。其二能改善工作心态, 减轻护理工作压力, 避免出现焦虑、抑郁等情绪, 减少医患矛盾和纠纷发生; 其三能提升护理质量, 明确护士的工作职责, 将合作、竞争有机结合。本次研究中, 针对 22

名护士的研究结果显示, 实施层级护理后, 患者的护理满意度从 95.0% 提高至 99.0%, 基础护理、病房管理、健康教育、护理文书评分均明显提高, 差异有统计学意义。

综上所述, 临床护理中, 实施层级护理管理模式具有积极意义, 能提高护理工作质量和患者满意度, 值得推广。

### 参考文献

- [1] 郝香敏. 护士层级管理对病房护理管理质量及患者满意度的影响 [J]. 齐鲁护理杂志, 2018, (3): 21-23.
- [2] 王砚丽, 邢彩霞. 层级护理管理模式提高 ICU 护士心理状态和护理质量的实践效果 [J]. 护理管理杂志, 2016, (10): 752-754.

(上接第 291 页)

衣天使。由此可见, 我科目前展开的针对护士的急救培训工作取得了良好的效果, 我们有望在未来取得更加显著的突破性进展!

### 参考文献

- [1] 余新颖, 周丽萍, 徐秋红. 急救技能培训提高基层医院护士应急能力的效果分析 [J]. 中华现代护理杂志, 2017, 23(1): 124-126.
- [2] 吴维珠. 情景模拟教学法在 ICU 新进护士急救能力培训中实施效果观察 [J]. 岭南急诊医学杂志, 2018, 23(02): 183-184.
- [3] 胡静. 情景模拟演练在培养急诊低年资护士抢救应急能力中的应

用 [J]. 检验医学与临床, 2017, 14(16): 2489-2491.

- [4] 崔月, 丁韵. 应急库护士进行突发公共事件应急能力理论与技能培训的效果分析 [J]. 农垦医学, 2017, 39(4): 354-358.
- [5] 于丽洋. 责任制全程护理模式在院前急救中的应用效果观察 [J]. 心理医生, 2016, 22(16): 240-241.
- [6] 高梦颖. 情景模拟训练在低年资急诊护士急救技能培训中的应用 [D]. 河北医科大学, 2015.
- [7] 覃金玉, 林汉国. 低年资护士急救能力培训的效果分析 [J]. 右江医学, 2013, 41(1): 132-133.
- [8] 朱丽. 精神科护理工作中以人为本理念的应用探讨 [J]. 中国卫生标准管理, 2015(19): 255-256.