



层级管理在产科病房护理管理中的应用效果分析

王美琼 (泉州市儿童医院妇幼保健院产科十四区 福建泉州 362000)

摘要: **目的** 分析层级管理在产科病房护理管理中的应用效果。**方法** 选择我院 2015 年 3 月-2016 年 5 月收治的 280 例产妇作为本次的研究对象, 其中常规组产妇 140 例, 采取传统护理管理模式, 实验组产妇 140 例, 采取层级管理模式, 对比两组产妇的出错率、投诉率与满意度。**结果** 实验组产妇的出错率为 1.43%, 无护理投诉案例, 均明显低于常规组, $P < 0.05$; 实验组产妇对护理管理工作的满意度为 97.86%, 明显高于常规组, $P < 0.05$ 。**结论** 在产科病房护理管理中融入层级管理模式可进一步提高护理管理工作质量, 提高产妇满意度, 减少医疗纠纷, 值得实践推广。

关键词: 护理管理 产科 层级管理

中图分类号: R473.71 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-5187 (2017) 06-245-01

产科病房中的主要护理对象为产妇, 考虑到该类群体的特殊性, 因此, 产妇的病房、环境的要求也较为严格, 为产妇进行日常护理管理时, 应最大程度上满足产妇的需求, 帮助产妇提供优质的临床服务^[1]。随着近些年临床护理管理模式的转变, 某些新兴的护理管理模式获得了医务工作者的关注与认可, 为此, 本次研究将层级管理模式应用于我院产科病房的日常护理工作中, 详情见下文。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选择我院 2015 年 3 月-2016 年 5 月收治的 280 例产妇作为本次的研究对象, 对所有产妇采取信封随机分组方案, 其中常规组产妇共有 140 例, 实验组产妇共有 140 例。常规组: 年龄最小的 20 岁, 最大的 38 岁, 平均年龄为 (27.63 ± 3.28) 岁, 86 例初产妇, 54 例经产妇; 实验组: 年龄最小的 21 岁, 最大的 37 岁, 平均年龄为 (27.45 ± 3.47) 岁, 88 例初产妇, 52 例经产妇。对两组产妇的一般资料进行均衡性分析后无明显差异, $P > 0.05$, 两组产妇适合进行统计学分析。

1.2 护理管理方法

常规组: 采取传统的护理管理模式, 告知产妇相关的注意事项, 对产妇基本情况进行全面评估分析, 指导产妇合理饮食等。

实验组: 采取层级管理模式。依照护理人员的资历进行分层, 包括助理护士、责任护士、组长、护士长等层次, 其中护士长的日常工作主要负责总体的协调工作; 组长主要工作任务为控制科室日常护理管理质量, 对产妇病房进行日常的健康宣教, 提高产妇的健康意识, 并巡查不同病房的护理科室, 依据巡查后的不足之处提出相应的改进意见; 责任护士应在组长的指导下进行日常护理管理, 并依据产妇的个体情况进行基础护理; 助理护士主要工作任务是负责非侵入性的护理工作, 同时负责记录检查结果等。

1.3 评价指标与判定标准

对比两组产妇的护理出错率与投诉率; 对比两组产妇的护理满意度, 采取我院自制的问卷调查表评价两组产妇对护理人员的护理管理质量、护理态度、护理管理内容等, 评分范围在 0-100 分之间, 其中满意表示分值在 80 及 80 分以上, 较满意表示分值在 60-79 分之间, 不满意表示分值为 60 分以下^[2-3]。

1.4 统计学处理

采取 SPSS18.0 的统计学软件记录两组产妇的相关资料, 护理满意度、护理出错率与投诉率均采用百分比、率表示, χ^2 检验比较, T 检验比较, 以 $P < 0.05$ 认为差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 护理出错率、投诉率

实验组产妇的护理出错率与投诉率均明显低于常规组, $P < 0.05$, 详见下表 1。

2.2 护理满意度

实验组产妇的护理满意度达到 97.86%, 明显高于常规组, $P < 0.05$, 详见下表 2。

表 1: 两组产妇的护理出错率与投诉率分析 [n(%)]

分组	出错率	投诉率
实验组 (n=140)	2 (1.43)	0 (0.00)
常规组 (n=140)	12 (8.57)	4 (2.86)

表 2: 两组产妇的护理满意度比较 [n(%)]

分组	满意	较满意	不满意	满意度 (%)
实验组 (n=140)	121 (86.43)	16 (11.43)	3 (2.14)	97.86
常规组 (n=140)	98 (70.00)	25 (17.86)	17 (12.14)	87.86

3 讨论

层级管理模式是指依据护理人员的个人资历与工作经验采取层级管理方案, 使得护理人员能够明确自身的职责, 利于为患者采取更加优质的护理服务, 分析该类护理管理模式的优势主要包括以下几点: 利于进一步提高护理人员的工作责任感, 使得护理人员能够最大程度上发挥自身的作用; 对于工作经验较为丰富的护理人员可以指导下层工作人员进行基础护理, 利于提高护理质量^[4]。

对产科病房进行层级管理时, 应明确每位护理人员的自身职责与权力, 其中监控组长由科主任担当, 同时将病房的护理管理考核结果归纳至有关部门的年度考核内容当中, 相比以往传统的护理管理方案, 纳入层级监控计划, 进一步完善了监控制度, 当出现异常情况或者安全隐患时, 利于监控人员及时提出并纠正。

另外, 实施层级管理模式后, 可进一步提高护理人员对自身工作的认可度, 其中对于资历较浅的护理人员而言, 日常护理管理时经常会遇到一些难题且自身较难解决, 而责任组长可以及时进行指导, 传授相关的临床经验, 从而进一步提高护理人员的工作自信, 提供优质的护理服务, 实现护理人员的自身价值^[5]。

本次研究对常规组产妇采取传统护理管理服务, 对实验组产妇采取层级管理模式, 结果显示, 实验组产妇的护理出错率为 1.43%, 无护理投诉事件, 均明显低于常规组, $P < 0.05$; 另外, 实验组产妇的护理满意度达到 97.86%, 相比常规组明显较高, $P < 0.05$ 。

综上所述可知, 在产科病房护理管理中融入层级管理模式可进一步提高护理管理工作质量, 提高产妇满意度, 减少医疗纠纷, 值得实践推广。

参考文献

- [1] 黄慧兴. 层级管理模式在产科病房护理管理中的应用效果研究 [J]. 医药前沿, 2016, 6(21):295-296.
- [2] 沈国英. 层级责任制排班模式在妇产科病房中应用的效果评价 [J]. 中国实用护理杂志, 2012, 28(8):70-71.
- [3] 郭瑞兰, 王彩红. 层级管理在妇产科病房中的应用 [J]. 中国保健营养 (中旬刊), 2014, 24(1):413-414.
- [4] 周宪群, 顾培钰. 护理层级管理在提高医院护理质量中的应用 [J]. 临床合理用药杂志, 2013, 6(26):38-39.
- [5] 郑雪芬, 俞忆春, 赵丽娜等. 专科护士在护理层级管理中护理影响力的研究 [J]. 国际护理学杂志, 2013, 32(10):2186-2189.