

层级管理在急诊护理质量管理中的运用分析

周 勇

成都市龙泉驿区中医医院 四川成都 610100

〔摘要〕目的 探究层级管理在急诊护理质量管理中的运用效果。方法 我院急诊科自 2019 年 3 月实行护士层级管理,以 2018 年 3 月至 2019 年 2 月收治的 52 例患者为对照组;以 2019 年 3 月至 2020 年 2 月收治的 52 例患者为实验组。比较两组护理人员护理质量及患者满意度。结果 相比对照组,实验组护理人员护理质量更高,患者护理满意度更高, $P < 0.05$,比较有差异性。结论 在急诊护理质量管理中实行层级管理利于护理人员护理质量及患者满意度提高,可予以推广。

〔关键词〕层级管理;急诊护理;质量管理

〔中图分类号〕R47 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165(2020)05-094-02

急诊科为医院重要科室之一,接诊的患者多病情危重,且病情复杂、进展快,对护理人员的护理质量要求也更高^[1]。但受护理人员自身学历、工作年限、服务态度等影响,护理质量差异较大,因此较易引发护理纠纷、突发事件等,不仅可对患者抢救造成影响甚至可危及患者生命^[2]。因此须临床强化急诊科护理服务质量,以提高急诊科抢救效率及工作质量。基于此,我院自 2019 年 3 月起实行层级管理,现将管理效果分析如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

我院急诊科自 2019 年 3 月实行护士层级管理,以 2018 年 3 月至 2019 年 2 月收治的 52 例患者为对照组,有 30 例男,22 例女,年龄 22-56(39.26±3.12)岁。以 2019 年 3 月至 2020 年 2 月收治的 52 例患者为实验组,有 32 例男,20 例女,年龄 24-55(39.34±3.20)岁。两组患者数据显示, $P > 0.05$,可予以对比。两组均由同一组 14 名护理人员予以护理,均为女性,年龄 21-42 岁,平均年龄(29.22±5.13)岁;工作年限 1-20 年,平均(10.15±1.32)年;4 名主管护师,9 名护师,1 名护士。

1.2 方法

1.2.1 对照组实行常规管理

即按照急诊科规章制度及交接明细予以管理,护理人员严格执行上述制度与要求进行交接班,并由护士长统一调配,确保每日护理工作顺利完成。期间,每半年进行 1 次护理操作及专业知识考核,并按照奖惩制度予以违规者、考核未通过者惩处,并对考核未通过者予以护理培训。同时,定期抽检科室设备及病历资料,以确保抢救及时、有效。

1.2.2 实验组行层级管理

即:(1)建立层级管理体系,按照护理人员职称、临床经验、

专业技能水平、临床应变能力等进行分层,共包括专科护士、高级护士、中级护士、初级护士及助理护士等。其中,助理护士负责在科室规整制度及流程下予以患者生活护理及病床管理,并负责留观患者情况;初级护士负责病区患者输液及危重症患者分诊、抢救护理;中级护士负责危重症患者分诊、抢救及疑难穿刺患者输液等;高级护士负责学习并应用新知识、新技术;专业护士负责予以新技术指导等,并担任组长。期间由组长合理安排护士,以确保护士分工明确。(2)层级管理质控:由组长负责与护士长一起对急症护理体系、流程、标准、考核及质控等进行制定,并定期进行考核,以提高护士护理质量。(3)护理人员素养培训:每 3 个月予以 1 次管理区域调换及考核,并由组长负责进行每日护理工作全面检查,发现问题及时予以反馈与处理,并经责任落实到人来提高整体护理质量。

1.3 观察指标

比较两组护理人员护理质量及患者满意度。护理质量及患者满意度均经调查问卷评定。护理质量问卷共包括基础护理、护理操作、健康教育、病历书写、病房管理等五项,每项满分 100 分,总分取平均值。护理满意度问卷满分 100 分,超 85 分满意,65-85 分尚可,65 分以下不满意,护理满意度为满意率+尚可率。

1.4 统计学方法

数据经统计学软件 SPSS22.0 处理,计数资料[n(%)]以 χ^2 检验,计量资料[($\bar{x} \pm s$)]以 t 检验, $P < 0.05$,比较有统计学差异。

2 结果

2.1 对比两组护理人员护理质量

相比对照组,实验组护理人员护理质量更高, $P < 0.05$,比较有差异性。见表 1。

表 1: 对比两组护理质量($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	基础护理	护理操作	健康教育	病历书写	病房管理	总评分
实验组	14	96.43±2.49	95.37±3.54	92.09±4.20	96.36±2.37	93.39±5.28	95.20±3.54
对照组	14	91.15±1.88	91.54±2.09	85.93±2.25	92.21±1.74	87.05±4.64	90.96±2.86
t		7.568	4.167	5.782	6.312	4.034	4.167
P		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

2.2 对比两组患者护理满意度

表 2: 对比两组患者护理满意度[n(%)]

组别	例数	满意	尚可	不满意	总满意度
实验组	52	42	8	2	50(96.16)
对照组	52	24	16	12	40(76.92)
χ^2					8.254
P					0.004

相比对照组,实验组患者护理满意度更高, $P < 0.05$,比较有

差异性。见表 2。

3 讨论

急诊科为抢救危重症患者的重要科室,因患者对处于病情危重、进展快的状态,须临床护理人员积极处理各类突发情况,予以患者抢救与病情监护,以稳定患者病情。但在临床实际工作中,因急诊科工作量大,护理工作繁重等,护理人员较易出现消极情绪,甚至怠慢工作而使护理质量降低,甚至影响患者治疗,引发护患(下转第 97 页)

患者对于病情的重视性,减轻患者因病形成的心理压力,促进患者按时用药,保持良好生活习惯^[5]。本次研究以干预化护理比较常规护理,在门诊慢性肝病的护理干预中,干预化护理有效减轻了患者肝炎炎症水平,且提高了患者肝功能水平。这是由于在干预化护理下,患者心理压力得到排解,且对病情的认识更高,在配合院外延续性干预的模式下,很好的提高了患者自我干预能力,因此在病情的干预效果上更好^[6]。

可以说,门诊慢性肝病的护理模式中,采取干预化护理方案,对患者病情形成全面干预,有利于提高患者病情的改善效果,是一种较有效的护理模式,值得推广。

[参考文献]

[1] 陶军秀,郭明星,李晓东,高小莲,吴辉坤,周琼. 研究型门诊慢性乙型肝炎健康管理模式的探索与实践[J]. 河北

中医, 2017, 39(06):844-847.

[2] 姜锐. 心理护理干预对慢性肝病治疗及生存质量影响的研究[J]. 解放军预防医学杂志, 2016, 34(S1):216-217.

[3] 张焕丽,黎艳,殷海玲,曾凤银. 微信平台在门诊乙型肝炎病人个性化延续护理中的应用[J]. 循证护理, 2019, 5(06):553-556.

[4] 高小莲,肖明中,陶军秀,艾亚婷. 肝病研究型门诊非酒精性脂肪性肝病健康管理的SWOT分析[J]. 中西医结合肝病杂志, 2019, 29(03):282-284.

[5] 张勇勇,杨玉兰,李雁. 强化健康教育对门诊乙型肝炎肝硬化患者心理状态的影响[J]. 山西医药杂志, 2016, 45(17):1986-1989.

[6] 王珊珊,黄海燕. 微信健康教育方式在慢性肝病护理中的运用[J]. 中医药管理杂志, 2018, 26(23):66-67.

(上接第 92 页)

运用舒适护理可以有效的优化患者整体疾病控制效果,改善患者心绞痛状况,优化患者治疗效果。要意识到治疗对冠心病心绞痛治疗很重要,但是护理工作也是较好的辅助作用,可以有助于病情更为理想的控制。

综上所述,舒适护理在冠心病心绞痛护理中应用可以有效的提升治疗疗效,改善心绞痛发作频次与持续时间,整体疾病恢复质量较为理想。

[参考文献]

[1] 饶建云,张瑞,范婷等. 舒适护理干预在冠心病心绞痛合并抑郁患者中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2018, 24(9):37-39.

[2] 刘志平. 舒适护理在冠心病心绞痛护理中的应用探讨[J]. 养生保健指南, 2018, (46):223.

[3] 江兰. 舒适护理在冠心病心绞痛患者中的应用效果探讨[J]. 心血管防治知识, 2017, (3):64-66.

[4] 谭成群,李萍,杨路路等. 冠心病心绞痛护理中舒适护理的临床应用研究[J]. 家庭医药, 2018, (6):295-296.

(上接第 93 页)

有更好的后期恢复环境。

总而言之,人性化护理干预应用在膀胱癌围术期护理中可以有效的提升其治疗依从性,患者生活质量更好,整体状况更为理想。

[参考文献]

[1] 李亚改. 人性化护理干预对膀胱癌围术期患者治疗依从性和生活质量的影响[J]. 现代诊断与治疗, 2019, 30(2):315-317.

[2] 李亚改. 人性化护理干预对膀胱癌围术期患者治疗依从性和生活质量的影响[J]. 现代诊断与治疗, 2018, 29(24):4089-4090.

[3] 胡超然. 人性化护理干预对膀胱癌围术期患者治疗依从性和生活质量的作用分析[J]. 中国医药指南, 2019, 17(3):285-286.

[4] 蒋月芳. 人性化护理联合睡眠干预对膀胱癌围术期患者治疗依从性和生命质量的影响[J]. 世界睡眠医学杂志, 2019, 6(3):331-333.

(上接第 94 页)

纠纷等。以往急诊科常规护理管理虽也可降低护理人员工作量,但无法提高护理人员护理质量及个人素养,导致急诊科整体质量依旧无法得以有效提升。

本文中,笔者所在急诊科于 2019 年 3 月起采取了层级管理,研究结果显示,相比采取常规管理的对照组,实验组护理人员护理质量更高,患者护理满意度更高, $P < 0.05$,比较有差异性。这是因为该管理方式按照护理人员能力予以岗位分工,更利于护理人员充分发挥自身强能,并可提高护理人员提高自身素养的意识,在一定程度上降低了不良情绪的发生^[3],从而提高急诊科整

体护理质量。

综上所述,在急诊护理质量管理中实行层级管理利于护理人员护理质量及患者满意度提高,可予以推广。

[参考文献]

[1] 黄明霞. 层级管理在急诊护理质量管理中的应用[J]. 护理实践与研究, 2019, 16(19):137-139.

[2] 曾萍. 急诊护理管理中护士层级管理的应用效果分析[J]. 中国卫生产业, 2019, 16(21):69-70.

[3] 郭卫丽,吴帆,郭颖,等. 护士分层级管理模式对提高护理管理质量的作用[J]. 国际护理学杂志, 2015, 36(10):1401-1403.

(上接第 95 页)

冠心病治疗中,护理工作可以辅助治疗工作来优化患者日常疾病控制管理。尤其是患者自身生活管理对疾病控制非常重要,提升患者治疗依从性在一定程度上可以有效的促使治疗方案发挥作用,保证疾病控制的平稳性。同时可以有助于构建和谐护患关系,提升患者对医疗工作的认可度。

综上所述,冠心病患者中采用综合护理干预后有助于提升患者的护理满意度,提升治疗依从性,有效的控制疾病状况,辅助治疗工作开展。

[参考文献]

[1] 顾红瑛. 综合护理干预对冠心病患者心理状态、自我管理

能力及生活质量的影响[J]. 齐鲁护理杂志, 2017, 23(3):22-24.

[2] 周静,张琳,王淑玲等. 综合护理干预对糖尿病并发冠心病病情管理能力及生活质量的影响[J]. 国际护理学杂志, 2018, 37(15):2066-2069.

[3] 郭彦丰. 综合护理干预对冠心病患者生活质量的影响[J]. 国际护理学杂志, 2017, 36(4):489-491.

表 2: 患者治疗依从性情况 [n(%)]

分组	n	完全依从	部分依从	不依从	依从率
研究组	25	17 (68.00)	7 (28.00)	1 (4.00)	96%
对照组	25	11 (44.00)	9 (36.00)	5 (20.00)	80%

注: 两组对比, $p < 0.05$