

护士分层管理对乳腺外科护理质量及护理投诉发生率的影响

何欣*

云南省第一人民医院昆明理工大学附属医院乳腺甲状腺外科 云南昆明

【摘要】目的 研究乳腺外科运用护士分层管理对护理质量、护理投诉率的影响。**方法** 本次研究开始时间为2019年1月，结束时间为2019年12月，需要选取乳腺外科48名护理人员，这些人员研究期间均在乳腺外科工作，符合研究标准。采用等分制研究，在2019年1月~2019年6月对护理人员实施常规管理方式(对照组n=24例)，在2019年7月~2019年12月期间运用护士分层管理(观察组n=24例)，在此期间需要护理人员做好记录工作，重点记录基础护理、护理态度、技能护理、病房护理状况、护理满意度以及护理投诉率。**结果** 观察组护理人员投诉率为4.16%，相较于对照组护理人员投诉率20.83%低，组间差异显著($P < 0.05$)。**结论** 为提升乳腺外科护理质量，降低护理投诉发生率，本次研究对护理人员实施分层管理，结果显示基础护理、护理态度以及护理技能得到明显提升，总体使用效果显著，可在临床推广运用。

【关键词】 护士分层管理；乳腺外科；护理质量

The effect of nurses' hierarchical management on nursing quality and incidence of nursing complaints in breast surgery

Xin He*

Department of Breast and Thyroid Surgery, Affiliated Hospital of Kunming University of Science and Technology, Yunnan First People's Hospital, Kunming, Yunnan

【Abstract】 Objective: To study the effect of nurses' hierarchical management in breast surgery on nursing quality and nursing complaint rate. **Methods:** The start time of this study was January 2019 and the end time was December 2019. 48 nursing staff in breast surgery were required to be selected. These staff worked in breast surgery during the research period and met the research standards. Using an equal division study, the routine management of nursing staff was implemented from January 2019 to June 2019 (n=24 cases in the control group), and nurses were used to manage hierarchically from July 2019 to December 2019 (observation Group n=24 cases), during this period, nursing staff need to do a good job of recording, focusing on basic nursing, nursing attitude, skill nursing, ward nursing status, nursing satisfaction and nursing complaint rate. **Results:** The complaint rate of nursing staff in the observation group was 4.16%, which was lower than the complaint rate of nursing staff in the control group of 20.83%, and the difference between the groups was significant ($P < 0.05$). **Conclusion:** In order to improve the quality of breast surgery care and reduce the incidence of nursing complaints, this study implemented hierarchical management of nursing staff. The results showed that basic nursing, nursing attitude and nursing skills have been significantly improved, and the overall effect is significant, which can be used in clinical applications.

【Keywords】 Nurses' Hierarchical Management; Breast Surgery; Nursing Quality

引言

受环境、饮食以及遗传等因素影响，导致乳腺类疾病发生率不断提高，严重影响女性的机体健康，甚至会对生命造成威胁。由于患者群体的特殊性，

进而对护理质量提出了更高的要求，本次研究对乳腺外科护理人员实施分层管理对护理质量、护理投诉发生率的影响，具体研究结果如下。

1 资料与方法

*作者简介：何欣，（1988-），云南昆明人，护师，研究方向：乳腺，甲状腺，护理管理，护理质量。

1.1 一般资料

本次研究开始时间为2019年1月,结束时间为2019年12月,需要选取乳腺外科48名护理人员,此些人员研究期间均在乳腺外科工作,符合研究标准。采用等分制研究,在2019年1月~2019年6月对护理人员实施常规管理方式(对照组 n=24例),护理人员年龄 ≥ 23 岁, ≤ 46 岁,平均年龄(32.14 \pm 1.25)岁,按照学历划分包括14名专科、10名本科;在2019年7月~2019年12月期间运用护士分层管理(观察组 n=24例),护理人员年龄 ≥ 24 岁, ≤ 45 岁,平均年龄(33.11 \pm 1.48)岁,按照学历划分包括15名专科、9名本科,两组护理人员基础资料差异度低($P>0.05$)。

1.2 方法

对照组乳腺外科护理人员运用常规管理方式,即定期考核、护理培训等。

观察组乳腺外科护理人员采用护士分层管理,具体实施如下:(1)明确层级职责,依据护理人员工作年限、人科时间以及综合能力将其分为4个等级,主要为初级、中级、高级以及护士长,需要成立分层管理小组,由科室护士长担任小组组长,主要负责监督、管理以及组织培训护理工作^[1]。其中,初级护理人员工作经验比较少,护理技能掌握会存在一定的不足,在工作期间需要对护理技能、护理知识进一步进行强化,常规护理操作需要在高级护士的指导下完成。而中级护士必须全面掌握临床护理流程、护理设备操作,可以独立完成护理操作,在患者危及状态下,能够及时采取应急措施。而高级护士主要负责科室中病情比较严重的患者护理,对于患者的疑难杂症可以运用正确的方法进行处理,还需负责可以实习护士的带教工作^[2]。(2)科学分组,根据科室工作情况、患者护理特点等对护理人员进行分组,挑选一名临床工作经验丰富、沟通能力以及责任心强的护理人员担任组长,依据实际工作量对护理人员合理排班,若出现科室患者多、

护理任务繁忙状况,可以在组间合理分配护理人员,让每名护理人员都可得到最优质的护理服务^[3]。此外,还需要组织护理人员进行教育培训,主要包括技能培训与理论指导,其中技能培训又分为基础护理、护理技术、乳腺科病房管理等,理论培训内容包括乳腺类疾病发病原因、治疗注意事项、预后效果以及护理中存在的危险因素等,定期针对培训内容进行考核,考核成绩与护理人员工资、奖金挂钩^[4]。(3)系统性培训,需要根据乳腺外科护理特点进行系统化的培训,培训形式为一对一,主要是上级护理人员对下级护理人员进行指导,将自身所总结的护理经验传授给下级护理人员^[5]。

1.3 观察指标

观察组与对照组乳腺外科护理人员观察指标为基础护理、护理态度、技能护理、病房护理状况、护理满意度以及护理投诉率。

1.4 统计学处理

一般资料、观察指标以及计数资料为本次研究的重要数据组成部分,为保证研究数据准确性,需要将其统一录入计算机设备中,数据涉及较多需要通过SPSS23.0软件进行统计处理,(n)为本次研究的例数,观察指标中基础护理、护理态度、技能护理、病房护理用(分)表示,护理满意度、护理投诉率用(%)表示,t进行数据检验,两组研究数据差异度高时,以($P<0.05$)为具有可比性。

2 结果

如表一所示,观察组护理人员运用分层管理后基础护理、护理态度、技能护理以及病房护理评分均高于对照组,两组研究数据差异度高($P<0.05$)。

如表二所示,观察组护理人员投诉率为4.16%,相较于对照组护理人员投诉率20.83%低,组间差异显著($P<0.05$)。此外,观察组护理满意度95.83%,高于对照组护理满意度75%,两组研究数据差异度高($P<0.05$)。

表1 两组患者护理质量对比(分)

组别	例数	基础护理	护理态度	技能护理	病房护理
观察组	24	93.25 \pm 3.26	92.69 \pm 4.25	94.58 \pm 3.25	93.58 \pm 4.22
对照组	24	86.36 \pm 2.14	82.36 \pm 2.46	83.12 \pm 4.11	80.44 \pm 3.28
X ²		3.984	4.033	5.031	4.583
P值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

表2 两组患者研究数据对比 (n%)

组别	例数	非常满意	满意	不满意	护理满意度	护理投诉率
观察组	24	13 (54.17)	10 (41.67)	1 (4.17)	23 (95.83)	1 (4.16)
对照组	24	10 (41.67)	8 (33.33)	6 (25.00)	18 (75.00)	5 (20.83)
X ²		4.126	3.145	2.695	4.055	3.695
P 值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

在社会经济快速发展背景下,医疗卫生行业得到有效发展,进而对护理服务提出了更高的要求。乳腺外科为医院的特殊性科室,主要负责诊断、治疗乳腺类疾病,临床中比较常见的乳腺疾病为乳腺增生、乳腺肿块以及乳腺感染等,由于乳腺外科患者群体的特殊性,要求科室护理人员需要具有较强的专业素质与护理能力。常规护理管理比较重视患者治疗效果,护理人员实践操作,忽视了科室护士的综合素质、护士之间的交流,进而导致护理人员之间协调性比较差,对护理质量造成不良影响^[6]。而护理质量对患者治疗效果具有直接影响,如果护理质量差,会延长患者住院时间,增加并发症发生率,护患纠纷发生率也会随之提升。

本次研究对乳腺外科护理人员实施分层管理,主要是以护理人员为管理中心,根据其工作年限、工作经验、综合能力等合理划分等级,制定分工标准。结果显示观察组护理人员运用分层管理后基础护理、护理态度、技能护理以及病房护理评分均高于对照组,两组研究数据差异度高(P<0.05)。主要因为该种管理方式可以更加明确层级职责、科学划分护理小组,对小组护理人员实施系统化的培训,从而促进护理人员护理技能水平的提升,使患者均能够得到优质的护理服务,最终促进护理质量的提高^[7]。

综上所述,本次研究对护理人员实施分层管理,结果显示基础护理、护理态度以及护理技能得到明显提升,总体使用效果显著,可在临床推广运用。

参考文献

[1] 张杨,魏永鸣,赵瑞婷,栗芷祎,陈晓杰,王欢欢.分层管理模式对ICU护士个体创新及心理授权的影响[J].医学理论与

与实践,2020,33(08):1375-1376.

- [2] 单雪芹.基于 Triangle 分层管理的预见性护理对 ICU 重症患者压疮发生率、治疗效果及护士管理能力的影响[J].实用临床护理学电子杂志,2019,4(11):172+182.
- [3] 程贤敏,侯松燕,陈克琼,杨洪芬.肿瘤科护士应用分层团队管理模式对护理工作质量的影响[J].国际护理学杂志,2019(03):291-293+291+293+302.
- [4] 马珂珂,丁四清,钟竹青,郑凤,晏春丽,刘自娜,张秋香,张灿,谢建飞.临床护理科研小组分层培训的效果研究[J].中华护理杂志,2019,54(01):91-94.
- [5] 王美青,唐小花,彭建华,盛洁,汤明娣,邓慧.基于 Benner 理论指导下的能级进阶模式在护士分层培训中的应用[J].中国实用护理杂志,2019(02):142-146.
- [6] 卢云,陈启琼,黄晓娴,麦雪柳,王高杨,麦永喜.分层管理模式在门诊输液患者感染预防中的应用研究[J].中华医院感染学杂志,2018,28(23):3656-3659.
- [7] 何华,王凤玲,侯永超,程琳,白园园,王建芬.分层管理模式对 ICU 护士心理授权及个体创新行为的影响[J].中华现代护理杂志,2018,24(14):1668-1672.

收稿日期: 2020 年 11 月 23 日

出刊日期: 2020 年 12 月 26 日

引用本文: 何欣, 护士分层管理对乳腺外科护理质量及护理投诉发生率的影响[J]. 当代护理, 2021, 2(1): 32-34.

DOI: 10.12208/j.cn.20210011

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2021 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS