

重大意义,值得在以后临床推广。

参考文献

- [1] 华萍,吴海珍.幽门螺旋杆菌感染相关消化性溃疡的观察与护理[J].河北医药,2015,16(4):622-623.
- [2] 骆永梅,席明霞,卿利敏,等.协同护理模式对慢性阻塞性肺疾病出院患者自护能力的影响[J].解放军护理杂志,2014,8(12):32-34.
- [3] Sanmartin M, Fraguera Fraga F, Martin Santos A, et al. A campaign for information and diagnosis of atrial fibrillation: pulse week[J]. Rev Esp Cardiol, 2013, 66(1): 34-38.
- [4] 李先馨,夏淑莲,翟秀芳.消化性溃疡复发相关因素及护理预防对策[J].检验医学与临床,2013,10(13):1756-1757.
- [5] 何英.护理干预对消化性溃疡患儿治疗依从性及疗效的影响[J].中国实用护理杂志,2012,28(29):58-59.
- [6] 沈琼,余艳.消化性溃疡患者的个性化护理[J].解放军护理杂志,2012,29(14):54.
- [7] 孙晓庆.消化性溃疡的复发的影响因素分析[J].国际护

理学杂志,2014,31(4):850-852.

- [8] 王芳婷,杨小丽,王萍,等.细节护理在消化性溃疡患者的应用效果[J].国际护理学杂志,2013,32(11):2495-2497.
- [9] 解淑叶,王淑香,翟德翠,等.护理干预对消化性溃疡住院患者生活质量的影响[J].中国实用护理杂志,2012,28(24):21-22.
- [10] Van Almenkerk S, Depla MF, Smalbrugge M, et al. Institutionalized stroke patients: status of functioning of an under researched population [J]. Jam Med Dir Assoc, 2012, 13(7): 634-639.
- [11] 王新歌,樊少磊,韩晗,等.协同护理模式对血液透析患者自我护理能力和生活质量的影响[J].中华护理杂志,2013,48(3):207-209.
- [12] 沈琼,胡丽娟,葛梅,等.舒适护理在消化性溃疡并出血患者中的应用[J].现代中西医结合杂志,2012,21(21):2377-2378.

(收稿日期:2015-10-09 修回日期:2015-12-12)

· 临床探讨 ·

以问题为导向的管理模式对体检中心护理质量的影响

刘琳¹,单燕²(江苏省江阴市中医院:1. 护理部;2. 体检中心 214400)

【摘要】目的 探讨以问题为导向的管理模式对体检中心护理质量的影响。方法 将2011年9月至2013年5月在该院体检中心体检的256例体检者作为研究对象,按照1:1比例随机分为两组,每组128例。对照组给予传统管理模式,观察组给予以问题为导向的管理模式,并对两组患者的护理质量进行统计学分析。结果 观察组受检时间短于对照组($P < 0.05$),体检效率评分及体检可信度评分高于对照组($P < 0.05$);观察组总体满意度97.66%,明显高于对照组的80.47%($P < 0.05$);观察组护理人员在服务礼仪、沟通能力、主动服务意识、健康教育方面评分均明显优于对照组($P < 0.05$)。结论 以问题为导向的护理管理模式可提升护理人员的业务能力及职业素质,提高体检者的体检效果,改善体检者对护理人员的满意度,可进行临床推广和应用。

【关键词】以问题为导向的管理模式; 体检中心; 护理质量; 影响

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2016.07.051 文献标志码:A 文章编号:1672-9455(2016)07-0980-03

随着生活水平的提高以及生活节奏的加快,“亚健康”逐渐深入人们的生活,人们对健康的追求也愈发明显,健康体检成为人们检查身体的常用手段,对医疗保健的需求也愈发增多^[1]。本院体检中心根据ISO9001质量管理体系,采用“以问题为导向,以体检者为中心,预防为主,注重过程方法,系统管理”的质量管理模式,建立了体检护理质量管理体系。对护理人员的行为进行规范,以期对体检人员提供满意、舒适的医疗保健服务。

1 资料与方法

1.1 一般资料 将2011年9月至2013年5月在本院体检中心体检的256例体检者作为研究对象,按照1:1比例随机分为两组,每组各128例。其中对照组男77例,女51例,年龄21~61岁,平均(40.95±4.26)岁;观察组男74例,女54例,年龄20~62岁,平均(41.37±4.51)岁;两组在年龄、性别等一般资料方面比较,差异无统计学意义($P > 0.05$),具有可比性。

1.2 方法 对照组采用传统管理模式,观察组给予以问题为导向的管理模式。

1.2.1 以问题为导向的管理模式 (1)建立服务小组,以问题

为导向的护理管理模式对小组成员进行职业素质、专业技能方面的培训,以提升护理人员的整体素质,树立正确的人生观、价值观^[2];(2)合理排班:根据体检中心的实际情况进行合理排班,以期每例体检人员能够得到最全面的护理。

1.2.2 护理方法 (1)营造良好的体检环境:由于医院环境的特殊性,许多来院体检的人员多心情压抑,虽然体检中心是医院的一个部门,但与其他科室不同,因而,本院将体检中心的环境设置得优雅、具有人情味。(2)确立体检者关心和想要解决的问题,协助体检者选择体检项目,并对个别体检者提出来的个性问题给予个别指导,并与经验丰富的医师沟通,建议体检者进行哪些体检项目^[3]。(3)开展“以体检者为中心”的一站式服务:由服务小组人员对体检者进行登记、检查、交取报告单等一站式服务,为体检者节省体检时间,同时,提高体检中心的效率,使体检者对体检中心的印象更加深刻^[4]。(4)问题汇总分析:每月底举行1次科室内部的护理问题分析,对这月内体检者所提出的问题进行总结分析,以探讨出最合理的根据体检者问题而设计的体检项目,以便减少体检者的检验费用及痛苦。(5)健康教育:仔细分析体检者的检验报告单,将检验结果

向体检者详细叙述清楚,并对体检指标中的异常项目进行说明,如需要进行二次检查的,与体检者沟通确定好检验时间^[5];同时,告知体检者健康注意事项。

1.3 评价方法 (1)体检效果评价^[6]:体检完成后,以问卷调查的方式对体检人员的受检时间、体检效率、体检可信度等方面进行调查,均以 0~10 分作为评分标准,分数越高说明体检效果越好。(2)体检者对护理人员满意度的评价^[7]:自行设计的护理满意度评价调查表,内容包括护理人员服务态度、护理人员的文明用语、为体检者解决的问题、体检中心环境及秩序、健康教育情况共计 5 个方面,每方面设非常满意、满意、不满意 3 个选项。(3)护理人员作用评价^[8]:对两组护理人员服务礼仪、沟通能力、主动服务意识、健康教育共 4 个方面进行评价,0~10 分作为评分标准,分数越高说明体检效果越好。

1.4 统计学处理 采用 SPSS16.0 统计软件进行分析,计数资料以率表示,比较采用 χ^2 检验,计量资料以 $\bar{x} \pm s$ 表示,比较采用 t 检验,以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结 果

2.1 两组体检者体检效果比较 观察组受检时间为(58.55±30.21)min 短于对照组的(76.34±42.65)min,观察组体检效率评分为(8.79±0.57)分高于对照组的(7.08±0.33)分,观察组的体检可信度评分为(8.47±0.89)分高于对照组的(6.32±1.02)分,差异均有统计学意义($P < 0.05$)。见表 1。

表 1 两组体检者体检效果比较($\bar{x} \pm s$)

组别	n	受检时间(min)	体检效率(分)	体检可信度(分)
观察组	128	58.55±30.21	8.79±0.57	8.47±0.89
对照组	128	76.34±42.65	7.08±0.33	6.32±1.02
t		5.256	4.003	4.308
P		0.007	0.021	0.014

2.2 两组患者护理满意度比较 观察组非常满意 87 例,满意 38 例,不满意 3 例,总体满意度为 97.66%;对照组非常满意 61 例,满意 42 例,不满意 25 例,总体满意度为 80.47%;观察组总体满意度差异有统计学意义($\chi^2 = 3.437, P < 0.05$)。见表 2。

表 2 两组患者护理满意度比较[n(%)]

组别	n	非常满意	满意	不满意	总体满意度
观察组	128	87(67.97)	38(29.69)	3(2.34)	125(97.66)
对照组	128	61(47.66)	42(32.81)	25(19.53)	103(80.47)

表 3 两组护理人员护理作用分析($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	n	护理礼仪	沟通能力	主动服务	健康教育
观察组	128	9.25±0.40	8.49±0.47	9.39±0.54	8.09±0.20
对照组	128	7.51±0.83	6.48±0.51	7.15±0.63	6.02±0.29
χ^2		3.769	4.357	4.521	4.278
P		0.029	0.012	0.010	0.017

2.3 两组护理人员护理作用分析 观察组护理人员的护理礼仪、主动服务意识、沟通能力、健康教育方面评分均高于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。见表 3。

3 讨 论

体检中心相较于医院的其他部门有所不同,中心的护理人员是医疗服务的直接提供者,直接服务于患者,随着生活水平

的提高,人们的医疗保健意识也大幅提升,护理人员的护理质量以及护理水平愈显重要。在“以人为本”的大环境下,应用此理念对护理人员和患者进行管理,对护患矛盾的缓解大有裨益,对于提升医院的形象和护理中心的管理水平具有重要意义^[9]。

传统的护理管理模式是以医务人员为主导,体检者完全服从医疗人员的安排,整个体检过程中,体检者缺乏与医务人员的交流,对于应该体检的项目不十分清楚,往往出现体检项目过多、费用过高等问题;尤其是体检结果发现有异常指标的患者,无法取得与医务人员的密切沟通,使体检者难以在短时间内了解自己的身体状况及对于异常指标应如何处理。因而,较易对医务人员,甚至是医院产生反感心理,极大地增加了医疗纠纷的发生概率。以问题为导向的护理管理模式,首先要护理人员与体检者充分沟通,了解体检者的问题,并根据问题制订体检项目,从而降低体检者费用,密切护士与体检者之间的关系。同时,为体检者开通一站式服务,可使体检者与医务人员保持密切的沟通,对于体检结果有疑问的地方,体检者可迅速咨询医务人员得到解决,找出真正解决问题的方案,从而减少了体检者不必要的麻烦,也提升了医务人员及医院的形象。Aari 等^[10]研究显示,以问题为导向的管理模式可明显提升护理人员的服务意识,对于体检者的体检效果具有显著影响。

本研究结果显示,观察组受检时间为(58.55±30.21)min,短于对照组的(76.34±42.65)min,观察组体检效率评分为(8.79±0.57)分,高于对照组的(7.08±0.33)分,观察组的体检可信度评分为(8.47±0.89)分,高于对照组的(6.32±1.02)分,比较差异均有统计学意义($P < 0.05$),说明以问题为导向的护理管理模式可明显提高体检者的体检效果。护理满意度结果显示,观察组总体满意度较高,为 97.66%,与对照组 80.47%的满意度相比,差异有统计学意义($P < 0.05$),说明以问题为导向的护理管理模式在提高体检效果的同时,可密切护士与体检者的关系,提高体检者对护士的信任感,从而提高对护理人员的满意度。且观察组护理人员在服务礼仪、沟通能力、主动服务意识、健康教育方面评分均明显优于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。说明以问题为导向的护理管理模式更有利于提高护士的业务技术及职业素质。

综上所述,以问题为导向的护理管理模式可提升护理人员的业务能力以及职业素质,提高体检者的体检效果,改善体检者对护理人员的满意度,可进行临床推广和应用。

参考文献

- [1] 杨依麦,蔡志翔.人文化护理管理在体检中心的应用[J].中西医结合杂志,2011,21(5):370-371.
- [2] 徐厚兰,危静,蒋瑜.7 395 名工作人员健康体检结果分析及预防干预[J].护士进修杂志,2012,27(6):567-568.
- [3] 王洪瑛.人性化服务模式在师职以上干部健康体检中的应用[J].解放军护理杂志,2012,29(3):62-64.
- [4] Hoyt KS, Coyne EA, Ramirez EG, et al. Nurse practitioner Delphi study: competencies for practice in emergency care[J]. J Emerg Nurs, 2010, 9(13):1095-1097.
- [5] 赵菊英.健康体检中应用临床护理路径的效果评价[J].中国实用护理杂志,2012,28(24):30-31.
- [6] 牟宝华,徐厚兰,耿桂飞.中老年高血压体检人群体重指数与血脂、脂肪肝的相关分析及护理[J].护士进修杂志,2010,25(6):558-559.

- [7] 周雯,徐瑞好,李艳,等.亚健康状态人群中心理亚健康类型的特征分析[J].广东医学,2011,32(10):1326-1340.
- [8] 吴英,徐琼,王蓓.体检中心妇科护理服务的需求及其改进措施[J].解放军护理杂志,2011,28(3):32-33.
- [9] 赵超,李杨,姚春,等.临床护理路径在健康体检 B 超检查中的探讨[J].河北医学,2013,19(7):1092-1094.

- [10] Aari RL,Elomaa L,Ylonen M,et al.Problembased learning in clinical practice:Employment and education as development partners[J].Nurse Educ Pract,2010,8(6):420-427.

(收稿日期:2015-09-25 修回日期:2015-11-18)

· 临床探讨 ·

层级管理模式对精神科护理质量的影响

童小均,袁蕊[△],沈小静(重庆市九龙坡区精神卫生中心精神科 400052)

【摘要】目的 探讨层级管理模式对精神科护理质量的影响。方法 选取该院精神科病房工作的全体护士为研究对象,2013 年 2 月至 2014 年 1 月采用常规的管理方法护理精神病患者,2014 年 2 月至 2015 年 1 月在患者护理工作中应用护士层级管理模式,比较护士层级管理实施前后护理工作质量、精神病患者的护理满意度及护士流失率情况。结果 实施护士层级管理后,护理工作的质量优于实施前,差异有统计学意义($P < 0.01$);精神病患者护理满意度显著高于实施前($P < 0.01$);护士流失率为 6.82%,显著低于实施前的 20.45%($\chi^2 = 6.9474, P < 0.01$)。结论 在精神科护理工作中实行层级管理模式,可有效提升护理工作质量,增加患者的护理满意度,并降低护士流失率,值得在临床上推广应用。

【关键词】 层级管理; 护理质量; 满意度; 护士流失率

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2016.07.052 文献标志码:A 文章编号:1672-9455(2016)07-0982-03

精神科护士护理的对象是精神病患者,患者在病态支配下常有自杀或攻击、伤害他人的动作行为^[1],这增加了护理风险,并能影响到护理质量,且容易引发护患纠纷。此外,由于护士在日常工作中职责分工不明确及分配制度不健全,导致护士的工作积极性普遍不高,严重影响了优质护理工作的开展。如何科学、有效、合理地分配与使用有限的护理人力资源,是护理管理工作的重中之重^[2]。层级管理是指在组织管理过程中,明确各职位的职责、权力和利益,各在其位,各司其职,各负其责,严格按照组织程序^[3]。为了开展优质护理服务,激发护理人员的积极性,提高护理人员的业务水平,本院在将护士层级管理模式应用到精神科护理工作当中,效果令人满意,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 选取在本院精神科病房工作的全体护士为观察对象,病房含有 4 个病区,男病区和女病区各 2 个,每个病区床位为 50 张,总共 200 张床位;每个病区安排护士 22 名,共 88 名,年龄 20~45 岁,平均(27.72±3.86)岁。护士中含主管护士 40 名(45.45%),护师 28 名(31.82%),护士及以下 20 名(22.73%);护士中拥有本科学历者 26 名(29.55%),大专学历者 41 名(46.59%),中专学历者 21 名(23.86%);护士工作时间为 1~15 年,平均(7.12±1.04)年。各病区的护士在年龄、学历、职称及工作时间等方面差异无统计学意义($P > 0.05$),具有可比性。

1.2 方法

1.2.1 岗位的设置与分工 依据护士的学历、技术职称、业务能力及职业素质评分将其分为责任组长、责任护士和助理护士 3 个层级。责任组长主要职责:为患者进行病情评估,了解患者的病情、思想情况;结合护理工作的实际情况制订护理计划,并组织实施;组织人员学习护理业务技术,参与健康教育培训,并注意护士素质的培养;督促检查护理工作并指导下级护士的

工作,提出改进措施和意见,及时总结护理经验。责任护士职责:在责任组长的领导下开展工作,密切观察患者病情,及时做好护理记录;参与患者护理技术实践;组织患者活动;对患者进行饮食用药指导、健康教育指导;负责相关护理文件的填写,督促并指导助理护士做好各项工作。助理护士在责任组长领导下及责任护士指导下进行工作,做好患者的生活护理和基础护理,负责医疗文件和物品的管理。

1.2.2 分组护理与责任包干 (1)分组护理。将精神科护理人员分为甲、乙两组,各组设置责任组长 1 名,责任护士与助理护士各 5 名,且责任护士和助理护士两两结对负责患者的整体护理工作。此外,甲乙两组护理人员相互搭配参与 24 h 班。(2)执行责任包干制。将病房所有精神病患者平均分给甲、乙两组进行管理,再分包给各个组的护理人员。每位患者都分配 1 名固定的责任护士和助理护士,两人相互配合,当固定的责任护士或助理护士休息时,由同组的护理人员重新分配包管患者,为患者提供全程无缝隙的护理服务。

1.2.3 绩效考核管理方法的制订 (1)根据护士的层级不同制订相应的每班次考核分值,即责任组长、责任护士和助理护士分别为 10、8、5 分。(2)依据医院护理工作质量标准和相关规章制度,考核护理人员的业务完成情况。(3)责任组长每日要向护士长汇报护理工作的完成情况 & 护理工作中存在的问题。护士长负责责任组长、责任护士和助理护士的日常考核,每月汇总考核分数,依据考核分值分配护士的每月奖金。

1.2.4 观察指标 (1)比较护士层级管理实施前后护理质量考核成绩,包括基础护理、病房管理、护理文书管理、护理规章制度执行情况 & 健康教育等内容。按照百分制计算,实施前的成绩为 2013 年 2 月至 2014 年 1 月总共 12 个月的成绩,实施后的成绩为 2014 年 2 月至 2015 年 1 月总共 12 个月的成绩。(2)比较护士层级管理实施前后患者的护理满意度,采用问卷

[△] 通讯作者,E-mail:rui1214@126.com.