

优质护理管理模式应用在内科护理管理中的探讨

徐 静

济南市长清区人民医院 山东 济南 250300

摘要:现阶段,人民的日常生活获得明显改善,同时人民群众有着很高的卫生安全意识,随之加大了内科护士数量,因此医院护士队伍年轻化优势日益显现,而病人对医护人才的实际需要,对护理人员目前具备的医护技术与知识而言还不能得到有效解决,这就必须对该院的医护人才做出适当的安排,以进一步提升该院内科医护能力。

关键词:优质护理;内科护理;应用

引言

优质护士是指在以病人为核心的前提下,对基本管理加以完善,对护士负责制加以全面落实,对治疗内容加以加强,以此提升医院的护士水平。内科同时也是医院的重点科室,它涵盖疾病很多,业务范畴相当广阔,但是随着病人的年纪跨度愈来愈大,进而对内科护理人员的技术要求也越来越高,所以护理人员往往都必须学会对各种内科病症的管理。采用哪些行之有效的管理方法,以提升内科管理的质量是医院研究的问题。笔者通过对我院收治内科系统护士工作的考察与研究,现将成绩报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

于二零一三年四月—二零一四年四月间,在医院的消化内科、呼吸内科和神经内科共挑选了四十位护理人员成为此项实验的研究对象,全部是妇女,并按照护理方式分成了对照组和优质组,每组二十人^[1]。对照组:工作年龄为23~46岁,平均为(31.2±4.3)岁;医师十一人,护士六人,主管护士三人;研究生七人,本科十一人,大专两名;执业年限为1~15年,全国平均为(6.3±1.7)年。优质组:工作年龄为22~45岁,平均(30.1±4.4)年;医师十人,主任护士八人,副主任护士二人;研究生六人,本科十二人中专二人;工作时间1~14年,平均(6.1±1.8)年,两组护理人员的一般资料差异无统计学意义,可进行对比。

1.2 方法

对照组采取一般护理管理模式,包括职责划分、工作安排、考核等方面。优质组实行优质护理管理模式,具体内容有:

1.2.1 职责划分:作为护士长要保持本科间和其它各科的良性交流与工作。护士长应积极配合护士长进行管理工作,同时也必须发挥对护理人员监督考评的功

能。另外,必须以患者疾病和身体状况为基础开展针对性治疗计划的研究,并以有关管理规章制度和治疗措施为直接基础开展生活管理服务^[2]。责任护理人员对病人的生活体征和具体护理过程情况加以严密观测,引导病人按照医嘱服药,并协助病人进行进食和消除不良情绪。

1.2.2 加强绩效考核制度的完善。为了提高护理人员的工作积极性,管理人员应该根据实际情况对绩效考核制度进行完善,并落实到护理管理中,对表现优秀的护理人员给予奖励,对出现护理差错的进行批评教育。定期召开护理人员大会,对护理中存在的问题进行总结,同时明确解决措施。

1.2.3 护理质量监控,护士长要在每天对全体护理人员的工作情况做出总结,同时召开进行会议,就存在的问题展开研究,并给出具体的处理措施。医院针对护理人员的专业知识和工作技巧等方面开展全面训练,在学习完成后进行了理论知识与实际的评估,年终实行全面评估,并与业绩工作挂钩,同时给与优秀员工相应的报酬。根据不同病人的生活特点和疾病情况进行了相应的优质护理服务项目,最大限度的保证了病人的日常合理需要,特别是对消化内科病人的膳食方面在不改变诊断结果的前提下,要充分重视病人的饮食习惯与口味,尤其针对脑血管病变的病人,针对其疾病改变状况与患者临床情况予以全面的注意,让病人全面地体会到来自护理人员的关怀和重视。

1.2.4 合理安排和分配护理资源,通过对护理人员进行分类管理,使医护工作更加富有可行性,同时确保病人得到来自各个层级医护人员提供的医护支持,这样病人的照顾可以比较周全,并可以及时发现医护工作中出现的困难,对减少不良情况的发生率进行有保障。

1.2.5 应急护理管理:在医院治疗的过程中,往往由于各种因素而造成情况突然变化,此时若不能对病人实施及时合理的干预与照顾,就有可能造成病人发生

一定的风险情况，应该制定好应急护理方案，并对患者情况进行适时观察，如果发现异常，就需要及时进行上报，以便于政府采取更有效的干预措施；

1.3 观察指标

对二组护理人员知识状况进行评估与统计分析，包括高质量护士的意识、高质量护士工作的方法、具体活动与情况等内容进行综合评估，每项指标均为百分，分值越高则表示知识质量越高^[3]。另外通过对一百个病人实施调查，了解护理服务状况，具备包括态度、卫生知识、身心照顾和饮食照料等方面，各指标共百分各指标为100分，分值越高满意度越佳。

1.4 统计方法

使用SPSS10.5软件分析的计量数据中，以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示，*t*检验和统计分析中， $P < 0.05$ 的差异最有统计学价值。

2 结果

2.1 两种护理模式的认知能力对比

优质组的护理人员对护士管理模式的总理解程度显然要优于对照组，差异也存在统计学价值($P < 0.05$)，见表1。

表1 两种护理管理模式护理人员认知能力对比 [(分), ($\bar{x} \pm s$)]

指标	对照组(20人)	优质组(20人)
优质护理相关知识	85.6±6.2	94.1±5.2
优质护理管理态度	86.3±6.7	94.7±5.6
优质护理管理行为	87.1±3.6	95.2±6.1
优质护理管理行为	86.4±4.1	94.4±6.0

注：与对照组相比， $P < 0.05$ 。

2.2 两种护理模式的护理满意度对比

优质组护理满意度要优于对照组，主要有服务态度、健康教育、心理护理及饮食护理等方面，相比差异有统计意义($P < 0.05$)，见表2。

表2 两种护理管理模式患者护理满意度评分对比 [(分), ($\bar{x} \pm s$)]

组别	例数	服务态度	健康教育	心理护理	生活护理
对照组	20	92.2±1.7	91.3±2.1	93.4±1.7	94.6±2.3
优质组	20	98.7±2.1	97.6±1.6	95.5±2.1	97.7±2.4
<i>t</i>		8.52	4.75	8.67	9.55
<i>P</i>		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

内科护理也是我院较为重点的科目，主要涉及到消化内科、神经内科、呼吸内科和心内科等内科系统疾病，因病变的类型较多及复杂，同时病情发展速度较快，给医院应用护理人员提供了较多的需求，包括了应变能力、沟通技巧和专科护理知识等领域^[4]。而合理、高

效的管理，不仅可以提高医生的业务和水平，更可以带动科室诊疗能力的提高。为了切实提高护理人员知识水平和病人护理满意度，增强优质护理效果，应积极强化优质护理管理，完善各项优质化护理管理的制度。

内科作为该院的重点科，因为涉及广泛，涉及疾病复杂多变，也导致内科的医疗卫生工作的任务非常重^[5]。但正是由于这样，我院的内科护理人员又常常面对着较高风险，而且内科护理人员在医护操作时发生故障的风险又相当大，这都有可能降低病人的预后，甚至给病人的生命安全带来很大的危害。因此，长期以来广大医务人员和管理者就一直重视内科医护品质的改善与提高，力求通过提升医护品质给病人带来更高品质的医护服务。把优质护士管理法运用于内科护士工作中可以大大减少护理人员在操作时发生的故障，有效提高护理品质。通过该项实验资料证明，确实应用优良护士制度的对照组，在护士意识质量和护士服务质量的评价方面均明显优于对照组。说明优良护士制度对改善内科护士服务质量具有十分良好的作用，可以在临床上推广应用。

在这个问题中，两个病人进行临床护理工作后都取得良好的疗效，表明医院护士管理工作至关重要^[6]。但是通过对二个病人的护士服务评价、不良案件出现记录以及护士满意度的比较证明，实行优质护理模式的观察组患者，上述几个数据都明显高于实行普通护理模式的对照组患者，而观察组病人的护理工作有关指数评分中明显优于对照组，观察组的不良案件数量明显少于对照组，但观察组的护士满意度却明显超过对照组，进一步表明了优质护士管理对内科护士管理也可以带来的正面作用。

优质患者监测程序：①首先调整内科患者生命体征监测程序：内科患者生命体征检测重点是病人的心率、血压等。护理部制定优质护理管理模式下的健康教育，主要讲内科医学、内科医师的理念进行简单的介绍，将其内科护理工作范围、内科护理方式及内科护理职能进行讲解，其次是内科护理卫生法规、规章、内科护理政策规定及内科护理管理制度，针对内科患者人群特点、内科患者健康的综合评估、内科患者保健的目标原则和实施、内科患者常见健康问题进行分析，护理人员要对内科患者的急救护理、慢性病护理、康复护理剂用药安全和合理用药熟练的掌握^[7]。②加强病人入院整体操作培训：重点包括病人入院接受过程、输液过程以及随访全过程。病人入院后护理人员应积极迎接、主动办好住院手续、积极提供治疗条件、主动通知医师等“四主动”，责任护士要做到护理人员介绍到位、护送进入

病房到位、安排患者休息到位、介绍病房规章制度到位、评价患者病情、安排患者饮食、执行护理操作到位等“五到位”。本实验采用统计分析了院内科护理人员六十例数据，并按照管理模式及不同的临床情况随机分类，普通医生管理组三十例，优质护士管理组三十例。

结语

在本次研究中，两组患者在经临床护理管理后均获得了一定的效果，说明临床护理管理工作至关重要^[8]。但是通过对二组患者的护理质量评分、不良事件发生率调查与患者评价的比较表明，采用优质护方法的观察中患者上述几项指标明显优于采用普通护模式的对照组患者，这也印证了优质护理制度更加适用于当前阶段对内科临床护理工作的根本需求，因此可考虑将其在内科护理中进行积极推广。

参考文献

[1]贾友兰,白芳荣.心血管内科护理管理与护理质量要点分析[J].中外医疗,2009,28(31):102-103.

[2]钟小婷.人性化管理在内科病房护理管理中的应用[J].哈尔滨医药,2013,33(2):108-109.

[3]刘昭君,岳仕鸿,钱涵,等.精细化管理在神经内科护理管理中的应用效果[J].解放军护理杂志,2013,30(9):54-57.

[4]蔺彦丽,张燕萍,栗洁婷,等.加强护理管理创建神经内科优质护理服务示范岗[J].护理研究,2011,25(6):1573-1574.

[5]代丽.护理管理对神经内科患者医院内感染的影响[J].西部中医药,2012,25(11):99-100.

[6]郑群林.浅谈优质护理服务示范病房工作体会[J].全科护理,2011,9(4C):1096-1097.

[7]郭燕红.适应形势锐意进取促进护理工作可持续发展[J].护理管理杂志,2010,10(5):305-307.

[8]余江,徐剑诚,王振维.风险管理理论在医院的应用和发展趋势[J].重庆医药,2010,39(10):1310-1316.