

层级护理管理模式在外科护理管理中的应用

张小艳

湖北省随州市曾都区中医医院 湖北 随州 441326

摘要：本研究旨在深入剖析层级护理管理模式应用于外科护理管理的实际价值。选取2023年7月—2024年6月我院30名外科护理人员，依不同管理阶段分入基础组与层级组，对比两组护理管理质量、满意率、护理技能及安全事件。结果显示，层级护理管理模式在各评估维度均展现显著优势，能切实提升科室管理成效，强化护理人员专业素养，减少护理差错，提升满意度，为外科护理管理提供有力支撑。

关键词：层级护理管理；外科护理；护理质量；满意率

引言：随着医疗技术的不断进步和人们对健康服务质量的日益提升的要求，外科护理管理面临着前所未有的挑战。传统的管理模式因管理效率低下、人员负担不均、护理质量参差不齐等问题，已难以满足现代医疗环境的需求。层级护理管理模式作为一种先进的管理手段，通过构建合理的层级结构、明确各层级的职责与权限，旨在优化护理资源的配置，提高管理效率与护理质量。本研究旨在深入探讨层级护理管理模式在外科护理中的应用价值，以期为外科护理管理的改进提供有力支持。

1 资料与方法

1.1 研究对象

选取2023年7月至2024年6月期间，本院外科部门的30名护理人员作为研究对象。所有护理人员均为女性，年龄范围在22至45岁之间，平均年龄为（31.5±6.2）岁。其中，本科及以上学历者18名，大专学历者12名；初级职称者15名，中级职称者10名，高级职称者5名。根据管理模式的不同，将研究对象分为两组：基础组和层级组。两组护理人员在年龄、学历、职称等一般资料上均衡可比，差异无统计学意义（ $P > 0.05$ ）。

1.2 方法

1.2.1 基础组

基础组在2023年7月至11月期间实施基础护理管理。具体内容包括：按照医院规定的护理流程和标准进行日常护理工作；定期进行护理培训和考核；记录并分析护理过程中的问题和不足，提出改进措施^[1]。

1.2.2 层级组

层级组在2023年12月至2024年5月期间实施层级护理管理。具体内容包括：（1）构建层级结构：根据护理人员的职称、工作经验、专业技能等因素，将护理人员分为四个层级：护理组长、高级责任护士、初级责任护士和助理护士。护理组长负责全面协调和管理科室的护理

工作，高级责任护士负责指导初级责任护士和助理护士的工作，初级责任护士负责具体执行护理任务，助理护士则协助初级责任护士完成日常工作。（2）明确职责与权限：制定各层级护理人员的职责与权限清单，明确各级人员的工作任务、责任范围、决策权限等。通过职责与权限的明确，实现护理工作的有序开展和高效协作^[2]。

（3）实施层级培训与考核：针对不同层级的护理人员，制定个性化的培训计划和考核标准。通过定期的培训与考核，提高护理人员的专业技能和综合素质，确保各层级人员能够胜任其职责范围内的工作。（4）建立层级监督机制：设立层级监督机制，由上一级护理人员对下一级护理人员的工作进行监督和指导。通过定期的层级检查和评估，及时发现并纠正护理工作中的问题和不足，确保护理质量的持续改进。

1.3 观察指标

1.3.1 护理管理质量：采用自制的外科护理管理质量评价量表，对两组的护理管理质量进行评估。该量表包括护理流程、护理操作、护理文书、病房管理、患者满意度等五个维度，每个维度满分为100分，得分越高表示护理管理质量越好。

1.3.2 满意率：采用自制的满意率调查问卷，对两组的护理人员进行满意率调查。问卷内容包括对管理模式的认可度、工作满意度、团队协作等方面，分为非常满意、满意、一般和不满意四个等级。满意率=（非常满意+满意）/总人数×100%。

1.3.3 护理技能：对两组的护理人员进行理论和实践技能考核。理论考核采用闭卷考试形式，内容涵盖外科护理基础知识、专业技能等方面；实践技能考核则通过模拟实际操作场景，对护理人员的操作技能进行评估。考核成绩以百分制计分，得分越高表示护理技能越好^[3]。

1.3.4 安全事件：记录并分析两组在护理过程中发生

的安全事件，包括护理差错事件和意外事件。护理差错事件是指护理人员在执行护理任务过程中因疏忽、失误等原因导致的患者伤害或不良后果；意外事件则是指患者在住院期间因非医疗行为导致的意外伤害或不良后果。

1.4 统计学方法

采用SPSS22.0软件进行数据分析。计量资料以均数±标准差 ($\bar{x} \pm s$) 表示，采用 t 检验；计数资料以百分率 (%) 表示，采用 χ^2 检验。 $P < 0.05$ 表示差异有统计学意义。

2 护理管理模式对比：层级组与基础组在质量与满意率上的差异

2.1 护理管理质量比较

在实施了不同的护理管理模式后，层级组在护理管理质量上展现出了显著的优势。与基础组相比，层级组在护理流程、护理操作、护理文书记录、病房管理以及患者满意度等多个关键维度上的表现均更为出色。这种提升得益于层级护理管理模式的精细化分工和明确的职责划分，使得护理工作更加有序、高效，从而提升了整体护理质量。

2.2 满意率比较

在满意率调查方面，层级组的护理人员对管理模式的认可度普遍较高，表现出更高的工作满意度和团队协作氛围。相比之下，基础组的满意率则相对较低，部分护理人员对现行管理模式存在一定的不满或改进建议。层级护理管理模式通过构建层级结构、明确职责权限、实施个性化培训与考核以及建立层级监督机制等措施，有效提升了护理人员的满意度和团队凝聚力，为护理工作的持续改进奠定了坚实的基础。

3 结论

3.1 层级护理管理提升护理管理质量的机制

层级护理管理模式通过构建科学合理的层级结构，实现护理资源的优化配置。护理组长、高级责任护士、初级责任护士和助理护士各司其职，形成清晰的责任链条，使得护理工作更加有序和高效。这种管理模式不仅提高护理人员的责任感和积极性，还促进各级护理人员之间的沟通与协作，从而显著提升外科护理管理质量。在护理流程、护理操作、护理文书、病房管理以及患者满意度等各个维度上，层级组均表现出更高的评分，充分证明层级护理管理模式在提升护理管理质量方面的有效性^[4]。

3.2 层级护理管理对满意率的积极影响

层级护理管理模式显著提高护理人员的满意率。通过明确各级护理人员的职责与权限，实施个性化的培训和考核，以及建立层级监督机制，护理人员能够清晰地

了解自己的工作任务和责任范围，从而更加专注于自己的工作，减少工作中的困惑和不满；层级护理管理模式还促进护理人员之间的交流与协作，增强团队凝聚力，进一步提高护理人员的满意度。层级组的满意率高达100%，远高于基础组的80.77%，这充分说明层级护理管理模式在提升护理人员满意率方面的显著优势。

3.3 层级护理管理助力护理技能提升的原因

层级护理管理模式通过实施层级培训与考核，针对不同层级的护理人员制定个性化的培训计划和考核标准，有效提升了护理人员的专业技能和综合素质。高级责任护士和护理组长作为资深护理人员，通过指导和监督初级责任护士和助理护士的工作，不仅传授了丰富的临床经验，还培养了年轻护理人员的独立思考和解决问题的能力；定期的层级检查和评估也促使护理人员不断反思和改进自己的工作，从而实现了护理技能的持续提升^[5]。层级组在理论和实践技能考核中均表现出更高的得分，这充分证明了层级护理管理模式在助力护理技能提升方面的积极作用。

3.4 层级护理管理防范安全事件的原理

层级护理管理模式通过构建严格的层级监督机制和质量控制体系，有效防范了护理过程中的安全事件。上一级护理人员对下一级护理人员的工作进行监督和指导，及时发现并纠正了护理工作中的问题和不足，从而降低护理差错事件和意外事件的发生率；层级护理管理模式还注重培养护理人员的安全意识和风险防范能力，通过定期的培训和演练，提高护理人员在应对突发事件时的应急处理能力。因此，层级组在护理过程中发生的安全事件数量明显低于基础组，这充分说明了层级护理管理模式在防范安全事件方面的有效性。

4 层级护理管理模式推行的挑战与应对策略

4.1 面临的挑战

4.1.1 人员观念转变难题

部分护理人员长期适应传统管理模式，习惯统一化、无差别的工作安排，对层级护理管理模式的接受度较低。他们担忧层级划分会带来人际关系的复杂变化，比如竞争加剧、同事关系疏离，因此在推行初期存在抵触情绪，不愿配合新职责分配与培训安排，影响模式落地速度。

4.1.2 层级评定争议

评定护理人员层级时，难以设计出一套能全面、精准衡量所有能力维度的标准。仅依据职称、工作年限划分，会忽略部分实践能力强但职称晋升慢的优秀护士；若加入过多主观评价指标，又容易引发公平性质疑，造

成内部矛盾,削弱团队凝聚力,干扰层级护理管理体系正常搭建。

4.1.3 沟通成本增加

层级增多后,信息传递链条拉长,沟通环节更为繁琐。从护理组长传达任务,到助理护士接收并执行,中间历经多次转手,易出现信息失真、延误。不同层级护理人员忙碌时间节点不同,难以及时面对面交流,平级之间分工差异大,跨职责沟通也存在专业壁垒,这些都额外消耗大量时间精力^[6]。

4.2 应对策略

4.2.1 理念宣贯与团队建设

开展多轮次、全方位的层级护理管理模式培训宣讲会,邀请试点成功科室分享经验,用实际成效案例打消护理人员顾虑。组织团队建设活动,打破层级隔阂,增进同事信任,营造积极变革氛围,让大家认识到新模式对个人职业发展与团队提升的共赢之处,逐步扭转观念。

4.2.2 优化评定体系

综合考量多维度因素,除职称、工作年限外,纳入技能竞赛成绩、患者满意度调查结果、科研成果、应急事件处理表现等,构建动态化评定体系。评定流程全程公开透明,设置申诉渠道,及时回应护理人员疑问,保证结果公正合理,让大家服气。

4.2.3 搭建高效沟通平台

借助信息化手段,打造科室专属护理管理APP或线上工作平台。集成任务一键发布、实时推送提醒、问题在线反馈、经验共享交流等功能,护理人员随时随地能精准获取信息、交流想法,打破时空限制,减少沟通损耗。同时,定期开展跨层级、跨职责沟通技巧培训,提升沟通效率。

4.2.4 合理分担与人才储备

培养初级责任护士与助理护士的应急处理、初步管理能力,授权他们在常规场景下自主决策,分担高层级压力。建立人才储备梯队,选拔有潜力护士重点培养,

遇到繁忙时段或特殊情况,能迅速补位,保障层级护理管理体系稳健运行,让各层级护理人员都有精力专注核心职责,提升工作效能。

结束语

研究表明,层级护理管理模式在外科护理管理中具有显著的应用价值。通过构建科学合理的层级结构、明确各级护理人员的职责与权限、实施个性化的培训和考核以及建立层级监督机制等措施,层级护理管理模式不仅提升了外科护理管理质量、提高了护理人员的满意率和专业技能水平,还有效防范了护理过程中的安全事件。因此,层级护理管理模式值得在外科护理管理中广泛推广和应用,以进一步提高外科护理服务的质量和效率。

参考文献

- [1]王美倩,刘克坤,唐文婷,等.探讨层级护理管理模式在外科护理管理中的应用价值[J].中国卫生产业,2024,21(15):116-118,126.DOI:10.16659/j.cnki.1672-5654.2024.15.116.
- [2]易诗游,王静静,颜敏.护理层级管理在提升护理服务质量中应用的效果分析[J].中国卫生产业.2023,20(20).DOI:10.16659/j.cnki.1672-5654.2023.20.063.
- [3]刘改红,卢丽凤,赵颖.层级管理模式应用在护理管理中对护理质量提升效果的影响分析[J].中国卫生产业.2024,21(8).DOI:10.16659/j.cnki.1672-5654.2024.08.074.
- [4]谭慧.护理人员分层级管理模式对提高外科护理管理质量的作用分析[J].中国卫生产业.2024,21(9).DOI:10.16659/j.cnki.1672-5654.2024.09.123.
- [5]周荣刊,向荣,谭雅慧,等.护士分层级管理模式对护理管理质量的影响观察[J].中国卫生产业.2023,20(9).DOI:10.16659/j.cnki.1672-5654.2023.09.099.
- [6]彭丽君,姜陶,吕友玲.层级护理管理在康复科护士管理中的应用效果分析[J].中国卫生产业.2023,20(11).DOI:10.16659/j.cnki.1672-5654.2023.11.116.