

常规护理管理与无缝隙护理管理对消化内科护理人员的影响

王婷 孙旭 (通讯作者)

(中国人民解放军联勤保障部队第九六〇医院 山东济南 250000)

【摘要】目的: 探究常规护理管理与无缝隙护理管理模式对消化内科护理人员护理质量、工作主动性、自我概念的影响, 为消化内科护理管理体系的优化提供实践依据。方法: 选择某院2023年1月—2023年6月常规护理管理期间的护理人员28人为对照组, 选择2023年7月—2023年12月无缝隙护理管理期间的护理人员28人为观察组。对照组采取常规的护理管理模式, 观察组用无缝隙护理管理模式。比较两组护理人员的护理质量评分、护理工作主动性评分和自我概念量表评分, 用统计学方法分析差异。结果: 观察组护理人员基础护理、专科护理、文书书写、健康教育等护理质量维度评分均显著高于对照组 ($P < 0.05$), 观察组护理工作主动性评分显著高于对照组 ($P < 0.05$), 观察组自我概念量表中自我认知、自我价值、职业认同等维度评分均高于对照组 ($P < 0.05$)。结论: 无缝隙护理管理模式能明显提高消化内科护理人员的护理质量与工作主动性, 积极改善其自我概念, 优于常规护理管理模式, 值得在消化内科护理管理中推广应用。

【关键词】常规护理管理; 无缝隙护理管理; 消化内科; 护理人员; 护理质量

The impact of routine nursing management and seamless nursing management on digestive nursing staff

Wang Ting Sun Xu (Corresponding authors)

(960th Hospital of Joint Logistics Support Force, People's Liberation Army, Jinan, Shandong 250000)

[Abstract] Objective: To explore the impact of conventional nursing management and seamless nursing management models on the nursing quality, work initiative, and self-concept of digestive nursing staff, and to provide practical basis for optimizing the digestive nursing management system. Method: 28 nursing staff from a hospital during the routine nursing management period from January 2023 to June 2023 were selected as the control group, and 28 nursing staff from the seamless nursing management period from July 2023 to December 2023 were selected as the observation group. The control group adopts the conventional nursing management mode, while the observation group adopts the seamless nursing management mode. Compare the nursing quality scores, nursing initiative scores, and self-concept scale scores of two groups of nursing staff, and analyze the differences using statistical methods. Result: The nursing quality scores of the observation group, including basic nursing, specialized nursing, document writing, and health education, were significantly higher than those of the control group ($P < 0.05$). The nursing work initiative score of the observation group was significantly higher than that of the control group ($P < 0.05$), and the scores of the dimensions of self-awareness, self-worth, and professional identity in the self-concept scale of the observation group were higher than those of the control group ($P < 0.05$). Conclusion: The seamless nursing management model can significantly improve the nursing quality and work initiative of digestive nursing staff, actively improve their self-concept, and is superior to the conventional nursing management model. It is worth promoting and applying in digestive nursing management.

[Key words] Routine nursing management; Seamless nursing management; GI Medicine; Nursing staff; Nursing quality

消化内科疾病的种类很多, 病人的病情变化很快, 常伴随着疼痛、呕吐、腹泻等不适症状, 所以对护理服务的专业性、连续性和细致性的要求很高^[1]。无缝隙护理管理是以患者为中心发展出来的一种新的管理模式, 通过优化护理流程、整合护理资源、加强沟通协作, 达到护理服务全程化、连续性、无间断性的目的^[2]。本文以常规护理管理与无缝隙护理管理模式下消化内科护理人员护理质量、工作主动性、自我概念的变化为比较对象, 深入分析两种护理管理模式的应用效果, 为消化内科护理管理模式的优化升级提供数据支持和实践参考, 从而推动护理服务质量的整体提高, 更好地满足消化内科患者的护理需求, 具体报道如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取某院消化内科护理人员为研究对象, 将2023年1月—2023年6月实施常规护理管理的28名护理人员设为对照组, 2023年7月—2023年12月实施无缝隙护理管理的28名护理人员设为观察组。对照组中女性26人, 男性2人, 年龄22~45岁, 平均年龄 31.2 ± 5.3 岁, 学历中专3人, 大专18人, 本科7人, 职称护士12人, 护师10人, 主管护师6人。观察组女性25人, 男性3人; 年龄23~46岁, 平均年龄 (32.1 ± 5.5) 岁; 学历分布中专2人, 大专17人, 本科9人; 职称分布护士11人, 护师11人, 主管护师6人。

纳入标准: (1) 在消化内科连续工作6个月以上; (2) 具有相应的护理执业资格, 第三, 自愿参加本研究并签署知

情同意书。

排除标准: (1) 研究期间因为休假、进修等原因累计脱离岗位一个月以上的; (2) 存在精神疾病、严重躯体疾病等影响工作状态的。

两组护理人员在性别、年龄、学历、职称等一般资料方面比较, 差异无统计学意义 ($P>0.05$), 有可比性。

1.2 方法

1.2.1 对照组

采取常规护理管理模式, 具体内容有 (1) 按照医院及科室的常规管理制度开展护理工作, 明确各岗位护理人员的基本职责; (2) 定期组织护理人员参加医院统一安排的业务学习和技能培训, 培训内容以基础护理知识和操作技能为主; (3) 实行定期查房制度, 护士长每周对护理工作每周进行 1~2 次抽查, 发现问题后及时反馈并要求整改。

1.2.2 观察组

采用无缝隙护理管理模式, 在常规护理管理的基础上, 从流程优化、资源整合、沟通加强、激励机制完善等方面入手, 具体措施如下:

(1) 组建无缝隙护理管理小组, 护士长为组长, 从 3 名具有经验、职称为护师及以上的护士中选拔成员来确定小组的职责, 并对无缝隙护理管理模型的策划实施监督优化工作加以规划。小组定期开展工作会议, 每月不得少于一次, 就护理工作中存在的缺陷、问题以及存在的问题展开讨论并给出具定合适的改善措施。

(2) 改进护理工作流程: ①制订标准的护理流程手册, 就消化内科常见的消化性溃疡、肝硬化、急性胰腺炎等疾病护理要点, 明确患者入院评估、治疗护理配合、病情观察、健康教育到出院指导全流程的规范, 细化各环节操作标准和时间节点; ②实行“责任护士全程负责制”, 每位责任护士负责 6~8 名患者, 从患者入院到出院全程跟进, 避免由于护理人员交接不及时造成护理盲区。

(3) 加强沟通协作: ①建立多途径沟通方式, 科室内部每日晨会、床头交接会、每周病例讨论会及同医生、医技科室、后勤部门的定期沟通会议等, 保证信息及时、准确地传达给每个人, ②推行“首问负责制”, 患者和家属遇到任何问题时, 第一位接待护理人员均需负责跟进直至处理完毕或协调解决, 不得推卸责任。

(4) 建立完善的培训和激励制度: ①根据护理人员的学历、职称、工作年限等不同情况, 制订出相应的专科护理知识、应急处理能力、沟通技巧等专项培训计划, 采用案例分析、模拟演练、现场教学等方式, 提高培训效果; ②实行多元化激励, 将护理质量、患者满意度、工作积极性等作为

绩效考核的内容, 并与奖金、评优评先、职称晋升挂钩; 设立优质护理服务之星、沟通能手等荣誉称号, 对表现优秀的护理人员进行表彰和奖励, 调动护理人员工作积极性。

(5) 加强质量监督和持续改进: 管理小组用日常巡查、不定期抽查、每月全面检查等形式全程监督护理工作的质量, 主要考查护理流程的执行情况、患者病情观察记录、健康教育落实的情况等内容。

1.3 观察指标

(1) 护理质量: 参照医院护理质量评价标准, 结合消化内科护理的特点, 制定护理质量评分量表, 分为基础护理 (25 分)、专科护理 (30 分)、文书书写 (20 分)、健康教育 (25 分) 4 个方面, 总分为 100 分。护理部专家和护士长组成评分小组, 在研究期末给两组的护理质量做一致评分, 分数越高代表护理质量越好。

(2) 护理工作主动性: 使用自己设计的护理工作主动性评分量表, 经专家效度检验, 效度系数为 0.86; 经过信度分析, Cronbach's α 系数为 0.82, 有较好的信效度。量表由主动巡视病人 20 分、主动与病人及家属交流 25 分、主动发现并解决护理问题 30 分、参加科室质量改进 25 分四个部分组成, 总分值为 100 分。护士长根据护理人员日常工作表现来打分, 分值越高说明工作主动性越强。

(3) 自我概念: 用费立鹏等修订的护士自我概念量表 (NSCQ), 该量表有自我认知 (15 分)、自我价值 (15 分)、职业认同 (20 分)、人际关系 (20 分)、情绪调节 (30 分) 5 个维度, 共 100 分。量表信度检验, Cronbach's α 系数为 0.85, 效度较好。在研究开始和结束时分别对两组护理人员进行问卷调查, 由护理人员自行填写, 当场回收, 回收率为 100%。评分越高说明护理人员的自我概念越积极。

1.4 统计方法

使用 SPSS26.0 统计学软件对数据进行分析。计量资料用 ($\bar{x} \pm s$) 表示, 组间比较用独立样本 t 检验, 组内不同时间点比较用配对 t 检验; 计数资料用 $n(\%)$ 表示, 组间比较用 χ^2 检验。P 小于 0.05 时差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组护理人员护理质量对比

观察组护理人员的基础护理、专科护理、文书书写、健康教育、总分均显著高于对照组, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。具体数据如表 1 所示。

表 1 两组护理人员护理质量评分对比 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	基础护理	专科护理	文书书写	健康教育	总分
对照组	28	20.1 ± 2.3	22.5 ± 3.1	16.8 ± 2.2	18.6 ± 2.5	78.0 ± 5.8
观察组	28	23.5 ± 1.8	27.2 ± 2.4	18.9 ± 1.7	22.3 ± 2.1	91.9 ± 4.2
t 值	-	6.235	7.128	4.356	6.892	10.563
P 值	-	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

2.2 两组护理人员护理工作主动性对比

观察组护理人员主动巡视病人、主动沟通、主动解决问题、主动参加质量改进、总分各方面的得分均大于对照组,差异具有统计学意义($P < 0.05$)。具体的数据见表2。

表2 两组护理人员护理工作主动性对比

组别	例数	主动巡视	主动沟通	主动解决问题	主动参与质量改进	总分
对照组	28	15.2 ± 2.1	18.6 ± 2.4	21.3 ± 3.2	17.8 ± 2.3	72.9 ± 6.5
观察组	28	18.5 ± 1.6	22.8 ± 1.9	26.5 ± 2.5	22.1 ± 1.8	89.9 ± 4.8
t 值	-	7.342	7.568	6.987	8.234	11.235
P 值	-	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

2.3 两组护理人员自我概念对比

两组护理人员的自我概念各维度评分和总分都比期初提高,且观察组的提高幅度比对照组大得多,差异有统计学意义($P < 0.05$)。具体数据见表3。

表3 两组护理人员自我概念对比

组别	例数	时间	自我认知	自我价值	职业认同	总分	
对照组	28	期初	10.2 ± 1.8	10.5 ± 1.7	13.2 ± 2.1	68.7 ± 6.5	
		期末	11.5 ± 1.6	11.8 ± 1.5	14.8 ± 1.9	76.8 ± 5.8	
	-	-	t 值	3.215	3.342	3.128	4.235
	-	-	P 值	0.003	0.002	0.004	<0.001
观察组	28	期初	10.3 ± 1.7	10.6 ± 1.6	13.3 ± 2.0	69.3 ± 6.3	
		期末	13.8 ± 1.5	14.2 ± 1.4	18.5 ± 1.7	93.4 ± 4.6	
	-	-	t 值	8.765	9.234	9.876	15.342
	-	-	P 值	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
期末组间	-	t 值	6.543	7.892	8.123	12.678	
期末组间	-	P 值	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	

3. 讨论

护理管理模式科学、有效,才能提高护理队伍的整体素质、护理服务质量^[9]。本研究通过对常规护理管理、无缝隙护理管理两种护理方式进行比较,得出无缝隙护理管理模式在提高护理质量、增强护理人员工作积极性、改善自我概念方面都具有明显优势,具体如下:

从本研究结果可知,观察组护理人员的护理质量各维度评分以及总分均明显高于对照组($P < 0.05$),无缝隙护理管理以成立专门的管理小组、制定标准化的护理流程手册的形式,明确了各个环节的操作规范、时间节点,有效地避免了由于流程不清、责任不明造成的护理失误^[4-5]。

护理工作主动性是评判护理人员职业素质的一个重要指标,观察组护理人员工作主动性各个维度评分及总分均高于对照组($P < 0.05$),说明无缝隙护理管理模式可以提高护

理人员的工作积极性^[6]。常规护理管理模式大多为被动式管理,护理人员只是按照上级的安排去完成自己的工作任务,并没有主动思考、主动服务的意识。

自我概念是个人对自己的认知、评价和情感体验,积极的自我概念可以提高人的职业认同感和工作满意度。在常规的护理管理模式之下,护理人员的工作压力较大,缺少个性化的培训以及有效的激励,容易产生职业倦怠,从而影响到其自我认知和自我价值感。

总之,无缝隙护理管理模式通过优化护理流程、强化沟通协作、完善培训激励机制等措施,可以显著提高消化内科护理人员护理质量及工作积极性,改善护理人员自我概念,优于常规护理管理模式。无缝隙护理管理模式在消化内科护理管理中可以推广应用,可以提高护理团队的素质,改善护理服务的质量,更好地满足患者的护理需求。

参考文献:

- [1]胡鹏,盛娟,黄婷.无缝隙护理结合综合放松训练对消化内科内镜下逆行胰胆管造影术患者负性情绪、配合度的影响[J].黑龙江医药,2024,37(05):1219-1221.
- [2]王培锋.消化内科无缝隙护理管理模式对护理质量及护理人员主动性的影响效果分析[J].中国卫生产业,2024,21(08):71-73+77.
- [3]王莹,陈贵衡.无缝隙护理管理对消化内科护理人员工作积极性及护理质量的影响[J].中国卫生产业,2024,21(04):24-26+50.
- [4]时杰,赵灿,成乐,宫立莹,栾方云.无缝隙护理应用于消化内科胰胆管造影术患者效果评价[J].齐鲁护理杂志,2024,30(02):42-44.
- [5]吴珍.MDT模式联合无缝隙护理干预策略在急性有机磷农药中毒患者中的应用效果[J].临床医学研究与实践,2023,8(34):178-181.