

分层护理管理措施对护理质量与肝胆外科护士心理素质的影响

钟倩¹ 刘丹¹

1 海军军医大学第三附属医院肝外一科

DOI:10.12238/carnc.v3i6.15865

[摘要] 目的：探讨分层护理管理措施对护理质量与肝胆外科护士心理素质的影响效果。方法：随机收集 2024.01-2024.06 肝胆外科其中某一科室的 20 名肝胆外科护士资料，此期间采用常规管理模式，作为对照组（n=20 例），再随机收集 2024.07-2024.12 期间的 20 名护士资料，此期间采用分层护理管理模式，作为观察组（n=20 例）。对比两组护士的工作质量、主观幸福感、工作压力、对管理模式的满意度。结果：观察组护士的护理工作质量、主观幸福感、对管理模式的满意度均明显高于对照组，且观察组的工作压力明显低于对照组，差异均有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。结论：对肝胆外科护士实施分层护理管理措施，可有效提升护理工作质量、主观幸福感及对管理模式的满意度，且能够减轻工作压力。

[关键词] 分层护理管理；肝胆外科护士；护理质量；心理素质

中图分类号：R197.3 文献标识码：A

The Influence of Layered Nursing Management Measures on Nursing Quality and Psychological Quality of Hepatobiliary Surgery Nurses

Qian Zhong, Dan Liu

Department of Hepatology, Third Affiliated Hospital of Naval Medical University

Abstract: Objective: To explore the effect of hierarchical nursing management measures on nursing quality and psychological quality of hepatobiliary surgery nurses. Method: Randomly collect data from 20 hepatobiliary surgery nurses in a certain department from January 2024 to June 2024. During this period, a conventional management mode was used as the control group (n=20 cases). Then, randomly collect data from 20 nurses in July 2024 to December 2024. During this period, a hierarchical nursing management mode was used as the observation group (n=20 cases). Compare the work quality, subjective well-being, work pressure, and satisfaction with management mode between two groups of nurses. Result: The quality of nursing work, subjective well-being, and satisfaction with management mode of the observation group nurses were significantly higher than those of the control group, and the work pressure of the observation group was significantly lower than that of the control group, with statistical significance ($P < 0.05$). Conclusion: Implementing hierarchical nursing management measures for hepatobiliary surgery nurses can effectively improve the quality of nursing work, subjective well-being, and satisfaction with management models, and can also reduce work pressure.

Keywords: Layered nursing management; Hepatobiliary Surgery Nurse; Nursing quality; psychological quality

引言

肝胆外科患者的病情一般都较为危急，通常情况下均需进行手术治疗，患者进行手术后通常会面临剧烈的疼痛并且有较高的并发症风险，因而对肝胆外科患者的护理工作难度也相对增加^[1-3]。若不能对肝胆外科患者提供高质量且有效的护理服务，则可能对患者的术后康复、治疗效果及预后等均产生负性影响，护理效果也不佳。因此，为保证肝胆外科患者的治疗、康复效果，改善预后，应对护理人员及护理措

施进行改进与优化，采取一种有效的管理模式^[4-5]。本研究探讨了分层护理管理措施对护理质量与肝胆外科护士心理素质的影响效果，具体如下。

1 对象和方法

1.1 对象

收集本院 2024.01-2024.06 期间的 20 名肝胆外科护士资料，此期间采用常规管理模式，作为对照组（n=20 例，平均年龄 31.42 ± 5.45 岁），再收集 2024.07-2024.12 期间的 20

Clinical Application Research of Nursing Care

名护士资料，此期间采用分层护理管理模式，作为观察组 (n=20例，平均年龄 32.15±4.72岁)。所有护士的一般资料无统计学意义 (P>0.05)，且均自愿参与本研究，医院伦理委员会对本研究完全知情并批准。

1.2 方法

1.2.1 常规管理模式

(1) 由护士长负责对整个科室的护理工作统一管理，主要内容包括调整工作内容、监督考核护理工作质量等；

(2) 根据每个护理人员的年资、工作情况、工作经验等，进行搭配排班、分配工作内容，并结合护理人员的个人情况进行合理的调整；

(3) 定期召开全体护理人员会议，对前一时期的护理工作进行分析，交流护理经验与心得；

(4) 对全体护理人员进行统一的专业培训，增强护理人员对理论知识的认知程度及专业技能的掌握度，提升护理质量，并进行定期考核。

1.2.2 分层护理管理模式

(1) 对护士团队，按照工作经验、年资、技术水平等进行层级划分，可分为护士长、护士组长、责任护士等层级，并合理安排各个层级护士的工作任务；

(2) 按照所分层级，进行具体的工作内容分工：由护士长负责统一管理整个肝脏外科科室的护理工作，并监督、考核护士的工作质量，对全科室各个层级护理人员的工作绩效进行统计；护士组长应全力协助护士的工作，每日应进行查房，充分了解各个护理人员所负责的患者具体情况及护理情况，并分析指出所存在的问题与不足，帮助责任护士处理疑难病例，为护理计划的制定提出改进建议、检查各责任护士的护理工作是否落实等，为责任护士示范难度较高的护理操作；责任护士应对患者的入院、治疗、出院整个过程的护理工作全程负责，主要内容包括：入院后的健康宣教、日常生活护理、进行术前指导及协助完成术前各项检查、术后护理、康复训练指导、出院前的健康宣教等；

(3) 对各个层级的护理人员进行针对性的专业培训：由护士长结合肝脏外科科室的实际需求、患者情况等，制定特定的培训及考核方案，可采用多元化的培训方式，如：开展专题讲座、现场示范、录制教学视频等。并针对疑难病例、高难度的护理措施，开展专题培训；护士组长则应协助护士长进行培训方面的工作，并亲自进行专科、重症护理等的带教培训等；责任护士则应积极参加各项基础护理、职业道德以及专业技能等相关的培训，提升自身专业能力及工作素质。各级护理人员培训结束后，均应参加考核，考核方式可包括理论知识考试及实践操作考试等，考核结果应在培训档案中进行记录；

(4) 各层级护理人员的培训效果、考核成绩、护理工作质量等应与工作绩效及职称晋升等挂钩，可综合患者的满

意度、护理工作的质量等方面，作为决定绩效的主要因素；

(5) 进行合理排班：护士长应结合各护理人员的个人情况、身体、精神状态等进行排班安排及分配工作任务，保证分配工作任务量合理且在护理人员可接受范围内，避免因工作强度过大而出现身体不适等情况。在院内服务高峰期时，适当增加护理人员的人数，同时适当减少服务低峰期的人数，合理分配；

(6) 心理指导：向各护理人员耐心讲解分层级管理模式、护理工作质量的意义及重要性，关注护理人员的心理状态及情绪变化，提供互相交流的平台，对于护理能力稍弱的护理人员进行鼓励，激发其学习意识及工作积极性，疏解其心理压力，鼓励护理人员不断提升自身专业能力。

1.3 观察指标

本研究需对比两组护士的护理工作质量 (包括基础护理质量、危重护理质量、护理操作质量、护理记录质量、病房管理质量、健康宣教质量，分数越高则表明护理工作质量越高)、工作压力评分 (包括对工作量及时间分配、患者护理方面、人际关系方面、护理专业及工作方面、工作环境及工作资源方面，共五个方面的压力评分，分数越高则表明护士的工作压力越大)、主观幸福感评分 (使用总体幸福感量表 **GWB** 进行评估，包括对健康的担心、对生活的满足与兴趣、精力、忧郁或愉快的心境、对情感和行为的控制、松弛与紧张，共 6 项指标)、护士对管理模式的满意度 (包括非常满意、满意、不满意，总满意度=非常满意度+满意度)。

1.4 统计学分析

本次研究的数据使用 **SPSS24.0** 软件进行统计学分析，用 t 和 “ $\bar{x} \pm s$ ” 表示计量资料，使用 χ^2 和 % 表示计数资料， $P < 0.05$ 为数据差异有统计学意义。

2 结果

2.1 护理工作质量对比

结果显示，观察组护士的护理工作质量明显高于对照组，差异有统计学意义 ($P < 0.05$)，如表 1：

表 1 护理工作质量对比 (n=20, $\bar{x} \pm s$, 分)

组别	基础护理质量	危重护理质量	护理操作质量	护理记录质量	病房管理质量	健康宣教质量
观察组	92.97 ±10.12	93.59 ±9.74	94.78 ±9.06	95.97 ±9.86	93.87 ±10.31	94.27 ±10.45
对照组	81.41 ±9.35	82.25 ±9.11	81.86 ±9.42	82.64 ±9.28	82.76 ±9.25	80.86 ±10.03
t	3.752	3.803	4.421	4.403	3.587	4.140
P	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

2.2 工作压力评分对比

结果显示，观察组护士的工作压力明显低于对照组，差异有统计学意义 ($P < 0.05$)，如表 2：

Clinical Application Research of Nursing Care

表2 工作压力评分对比 (n=20, $\bar{x} \pm s$, 分)

组别	工作量及时间分配	患者护理方面	人际关系方面	护理专业及工作方面	工作环境及工作资源方面
观察组	18.45±1.14	18.36±1.12	18.66±1.23	18.33±1.33	18.75±1.25
对照组	20.44±1.15	20.96±2.16	20.64±1.28	20.66±1.58	20.74±1.23
t	4.496	4.779	4.988	5.045	5.075
P	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001

2.3 主观幸福感评分对比

观察组对健康的担心评分为 (5.07±1.59)、对生活的满足与兴趣评分为 (5.90±0.89) 分、精力评分为 (19.63±1.93) 分、忧郁或愉快的心境评分为 (17.53±1.94) 分、对情感和行为的控制评分为 (11.96±1.68) 分、松弛与紧张评分为 (17.09±1.86) 分, 明显较对照组 (3.16±1.32) 分、(5.01±1.03) 分、(13.99±1.58) 分、(11.52±1.88) 分、(9.05±1.63) 分、(14.53±1.69) 分高 (t=4.133、2.924、10.112、9.949、5.560、4.556, P=0.006、0.001、0.001、0.001、0.001、0.001, P<0.05)。

2.4 两组护士对管理模式的满意度对比

观察组护士对管理模式的满意度为 95.00%[(19/20), 非常满意 12 人 (60.00%)、满意 7 人 (35.00%)、不满意 1 人 (5.00%)], 明显较对照组 70.00%[(14/20), 依次 8 人 (40.00%)、6 人 (30.00%)、6 人 (30.00%)]高 ($\chi^2=4.329$ 、P=0.037, P<0.05)。

3 讨论

肝脏外科的患者由于病情通常都相对危急, 多数情况下均需要进行手术治疗, 且患者术后易出现剧烈的疼痛, 且有较高的并发症风险, 因此导致针对肝脏外科患者的护理工作难度较高、复杂性也较大^[6-9]。为保证肝脏外科患者的治疗效果、康复进程及良好预后, 均需配合高质量的护理服务。

由于医院各个护理人员的专业水平不同、排班不合理、工作倦怠等多种因素影响, 对患者的护理工作质量均有负面影响。为使各护理人员均能充分发挥自身的工作能力, 为患者提供更科学、高质量的护理服务, 应采取一种科学且合理的护理管理模式^[10-12]。常规的管理模式通常是对各护理人员进行随机分配, 往往忽略了其个体差异性, 并且具体分工不够明确, 导致护理人员之间的合作并不紧密、无法为患者提供持续性的护理服务。分层护理管理模式, 结合各护理人员的资质、能力、个体情况等, 进行了详细的划分, 明确了各层级的工作职责, 并结合护理人员的个人需求等, 进行合理的排班安排^[13-15]。对传统的管理措施进行了优化, 加强对护理人员的专业培训, 提高工作素质, 并注重其心理状态的变化, 适当给予鼓励及疏导, 有效缓解了护理人员的心理压力及工作压力。将护理的工作质量、患者的满意度等与护理人

员的绩效、职称晋升等挂钩, 使得各层级的护士均有明确的奋斗目标, 可充分调动其工作积极性及主观能动性, 同时减轻其对工作的倦怠。本研究结果显示, 观察组护士的护理工作质量、主观幸福感、对管理模式的满意度均明显高于对照组护士, 且观察组护士的工作压力明显低于对照组护士。

综上所述, 对肝胆外科护士实施分层护理管理措施, 可有效提升护理工作质量、主观幸福感及对管理模式的满意度, 且能够减轻工作压力, 在各方面均起到了积极影响, 值得推广应用。

[参考文献]

[1]刘香. 分层护理管理措施对护理质量与护士心理素质的影响[J]. 中国卫生产业, 2023, 20(6): 139-142

[2]方红, 仲云. 护士分层管理对肝胆内科护理质量及满意度的影响程度分析与探究[J]. 中国卫生产业, 2022, 19(11): 112-115.

[3]张爱玲. 目标管理结合护士分层管理模式应用于儿外科护理管理中的分析[J]. 中国卫生产业, 2022, 19(8): 137-140.

[4]苏振凤. 分层护理管理措施对护理质量与护士心理素质影响分析[J]. 中国卫生产业, 2023, 20(18): 85-87, 107.

[5]张媛媛. 分层护理管理措施对护士心理素质的影响[J]. 中国卫生产业, 2023, 20(17): 94-97.

[6]胡晓梅, 吕丽娟, 郭敏. 分层级管理模式在肝胆外科护理管理中的应用效果分析[J]. 中国卫生产业, 2024, 21(23): 92-95.

[7]陈晓丽, 黄雪群, 宋娟丽. NAS 评分联合分层级管理在护理人力资源管理的应用研究[J]. 现代医院管理, 2022, 20(3): 58-61.

[8]许利, 余正慧, 谯进, 等. 划片区组长负责制能级对应分层管理模式在急诊护理管理中的应用价值[J]. 临床医学研究与实践, 2024, 9(23): 142-145.

[9]乔莉娟, 赵当宁. 分层级管理模式在肝胆外科护理人员中的应用效果[J]. 临床医学研究与实践, 2022, 7(13): 168-171.

[10]刘春霄. 分层次管理理念在临床护理管理工作中的效果分析[J]. 现代养生 (上半月版), 2022, 22(9): 1506-1508.

[11]刘洁, 方娟, 陈英. 护士分层级管理联合大包干责任制对护士综合能力及护理质量的影响[J]. 国际护理学杂志, 2022, 41(7): 1157-1160.

[12]张利娟, 刘志英, 陈雯. 分层护理管理对护士心理素质与护理质量的影响[J]. 中国卫生产业, 2022, 19(22): 107-110, 113.

[13]兰柳岸, 陆金萍, 蓝艳梅, 等. 分层护理管理对护理质量及护士工作压力的影响[J]. 中国卫生产业, 2025, 22(4): 36-38, 47.

[14]李欢, 杜施玉, 文娜, 等. 护士分层级管理联合大包干责任制对护士综合能力及护理质量的影响[J]. 中国卫生产业, 2025, 22(4): 48-51.

[15]黄章媛, 陈尚敏, 刘蕾. 分级护理管理模式在肝胆外科护理中的应用效果[J]. 中国卫生产业, 2025, 22(4): 77-79.

作者简介:

钟倩 (1984.08-), 女, 汉族, 上海人, 本科, 主管护士, 研究方向为肝胆外科护理。