

三级护士负责制对提高临床护理质量的效果分析

田风云, 毛玉英

[摘要] **目的:**评价三级护士负责制对提高临床护理质量的价值。**方法:**根据医院护理人员概况,设定管理模式,比较三级护士分层应用前后的护理质量。**结果:**临床各项护理质控指标及患者满意度均有明显提高($P < 0.01$)。**结论:**实施三级护士负责制,能使护理人力资源得到合理利用,是提高临床护理质量的有效手段。

[关键词] 护理管理研究;三级护士负责制;护理质量

[中国图书资料分类法分类号] R 472 **[文献标识码]** A

Analysis of effect of three-class nurse responsible system on the quality of clinical care

TIAN Feng-yun, MAO Yu-ying

(Department of Nursing, Suixi People's Hospital, Suixi Anhui 235100, China)

[Abstract] **Objective:**To evaluate the value of the three-class nursing responsibility system in improving the quality of the clinical care. **Methods:**According to the general situation of hospital nursing staff, Department of Nursing will set management mode in order to analyze and make a comparison between the nursing quality before and after the application of three-class nursing responsibility system. **Results:**Indexes of clinical nursing quality and degree of patients' satisfaction have been improved significantly($P < 0.01$).

Conclusions:Three-class nursing responsibility system makes reasonable use of nursing staffing, which is an effective means to improve the quality of clinical care.

[Key words] nursing administration research; three-class nurse responsibility system; quality of nursing

随着医院信息网络的建立和绩效考核制度改革地开展,在同等条件下,要想留住患者,就要抓好技术、服务质量。同时对护理人员的专业知识、护理技能及对危重症患者的临床观察提出了更高、更新的要求。因此如何设置合理的专业技术人员结构和岗位^[1],激活高年资护士的工作热情并使之得到有效的任用,是护理管理者亟待解决的问题。要想在人力资源短缺的情况下,提高临床工作质量和工作效率^[2],就要在同一职称中拉开档次,合理安排、分层使用护理人力资源,加强护理队伍的学科建设,保证训练一支与医疗并驾齐驱的高质量护理队伍,以产生良好的社会效应。2008~2009年以来,我院实施护士长领导下的三级护士负责制(2008年11月开始选择科室试运行,2009年1月全院展开),在临床护理质量管理中取得良好的效果。现作报道。

1 资料与方法

1.1 护理人员概况 我院设有床位 500 张,护理人员 316 名,临床一线 268 名,其中副高职称 1 名,中级职称 74 名,护师 88 名,护士 105 名。本科学历 36 名,大专学历 87 名,中专学历 145 名。

1.2 方法

1.2.1 设定管理模式 各科根据所设床位合理配

置护士,然后根据能级原则将人员分层。每科设有护士长 1 名,负责科室的全面工作;三级护士 2 名,二级护士 2~4 名,一级护士 6~8 名。实行护士长-三级护士-二级护士-一级护士的质量管理模式。科室分 2 个护理小组,分别由三级护士任组长,协助护士长做好本组的管理工作。护士长根据所管床位和护士的能力高低配置各组护士,使老中青、强弱合理搭配,充分发挥各级护士的作用。

1.2.2 确定三级护士的任职条件 具有大专及以上学历、护师及以上职称、在临床科室工作 ≥ 10 年;临床经验和专业理论知识丰富,有解决本专科疑难护理问题和处理应急问题的能力;熟练掌握新技术、新业务,具有较强的教学及带教能力;并有一定的协调和管理能力。凡满足前两项所列条件及最后一项内容者,即可认定为三级护士。

1.2.3 制定各级护士工作职责及工作内容 根据国内外对各级护士能力标准的研究^[3-4],制定各层次人员的岗位职责及工作内容。如三级护士职责:当护士长不在时可代理护士长行使管理职能,全面负责本组的管理、组织、协调工作,及时发现并解决临床护理工作中存在的问题,并向护士长汇报。

1.3 分析管理要点,确定评价指标 (1)能级对应,按级上岗。护士长将不同等级的护士分别安排在每个班次中,并根据患者病情轻重、岗位工作难度大小、病种特点、工作量多少、承担风险、责任轻重及专业要求配备不同等级的护理人员。真正做到以岗

[收稿日期] 2009-12-18

[作者单位] 安徽省濉溪县人民医院 护理部,235100

[作者简介] 田风云(1970-),女,主管护师。

择人、按需设岗,为提高护理质量提供了保障。(2)动态管理。严格推行护理人员能级对应的动态管理和岗位的动态调整。即一、二、三级护士不是固定不变,护士享受津贴的级别也不是固定不变,科室每月对各级护士进行民主评议,根据测评结果与能级动态管理相结合,对不认真履行岗位职责、有较严重的护理缺陷和有护理投诉、违反劳动纪律等行为者,给予降级使用。(3)设定科室护理质量评价标准。包括病房管理、消毒隔离、基础护理、文件书写及患者满意度。

1.4 观察指标 护理部在实施前(2008年1~11月)与实施后(2009年1~11月)均采用相同的评价方式和评价指标测评护理质量(评价方式根据二甲医院护理质量要求制定的各项细则打分,每项满分为100分。包括:病房管理质量考核细则;消毒隔离质量考核细则;基础护理质量考核细则;文件书写质量考核细则。)患者满意度在实施前后共调查1320份,有效1312份,无效8份(包括实施前5份,实施后3份),有效率达99.39%。

1.5 统计学方法 采用 t 检验和 χ^2 检验。

2 结果

三级护士负责制实施后护理质量均有显著改善($P < 0.01$)(见表1)。患者满意度较实施前有显著提高($P < 0.01$)(见表2)。

表1 三级护士负责制实施前后护理质量比较($n = 11; \bar{x} \pm s$)

时间	病房管理(分)	消毒隔离(分)	基础护理(分)	文件书写(分)
实施前	91.61 ± 2.18	93.22 ± 1.44	90.38 ± 1.96	92.10 ± 2.12
实施后	97.28 ± 1.17	98.38 ± 0.87	96.72 ± 0.98	97.32 ± 2.58
$\bar{d} \pm s_d$	5.67 ± 1.65	5.16 ± 0.88	6.34 ± 1.38	5.22 ± 1.34
t	11.39	19.45	15.24	12.92
P	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01

表2 三级护士负责制实施前后患者满意度比较

实施前	实施后		合计	χ^2	P
	患者满意	患者不满意			
患者满意	978	31	1 009		
患者不满意	285	18	303	204.16	<0.01
合计	1 263	49	1 312		

3 讨论

三级护士负责制是依据层级管理模式,把护士按照能级对应的原则做到优化重组,以激活各级护理人员的潜能,使现有人力资源作用达到最优化^[5]。对护理质量的提高具有重要的作用。

本研究结果显示,实施三级护士负责制,可以使

各个环节护理质量得到提高。三级护士负责制使护士工作岗位与能力水平相统一,能级一致,既满足了实际工作的需要,又激发了护士不断学习的自觉性与主动性。实施能级对应的三级护士负责制前,科室在责权利分配上采用平均主义,即护士的护理技能高低、干好干坏干难干易都一样,导致科室内没有竞争意识,严重挫伤了护理技术骨干的工作积极性。实行能级对应的三级护士负责制后,避免了因专业技术骨干工作量过少造成的人力资源浪费和能力较低的护士任务过重或难度过大造成的工作忙乱而影响护理质量,使护士的自我价值得到了肯定,激发了责任心和工作热情,调动了护士的积极性,使每个人都在最大限度地发挥和展现自己的才能。促进了护理质量的提高。

护理质量的高低直接取决于护理专业技术骨干的技术水平和护理管理人员的管理水平,还取决于护理队伍中各种人才有机构成的综合效应。实施三级护士负责制后,护士长授权组长,组长对护士长负责,层层落实,层层质量控制。组长对一、二级护士进行临床技能和业务水平指导,充分发挥不同层次护理人员的优势,并对不同层次护理人员进行相应管理,增强了护理质量监控过程管理的力度,解决了非行政班时段护理质量管理的薄弱环节。有效地保证了护理质量的全面提高。

本研究结果还显示,实施三级护士负责制,大大提高了患者满意度。实施三级护士负责制前,护士常常是被动执行医嘱,实施后责任护士对所分管患者实施整体化护理,体现了“以病人为中心”的优质护理服务。护理工作也由被动执行转变为主动为患者提供护理。从而使护理工作更系统和深入,且更具连续性。增加了护患间的沟通,增进了护患感情,提高了患者满意度,减少了护患纠纷,值得进一步推广。

[参 考 文 献]

- [1] 于兰贞,高玉芳,侯桂英,等. 护理人力资源评聘分开与分层次管理的研究[J]. 护士进修杂志,2005,20(11):971-973.
- [2] 彭刚艺,刘雪琴. 当前护理人力资源管理的突出问题及应对策略[J]. 中国护理管理杂志,2008,8(9):11-14.
- [3] The board of nurse examiners for the state of texas & texas board of vocational nurse examiners. Differentiated entry level competencies of graduates of texas nursing programs vocational (VN) diploma/ associate degree (DIP/AND) baccalaureate degree (BSN) [EB/OL]. [2007-10-12]. <http://www.bne.state.tx.us/about/pdfs/del-comp.pdf>.
- [4] 徐志晶,夏海鸥,徐筱萍,等. 建立上海市护理人员分级和能力标准的研究[J]. 中华护理杂志,2008,43(7):581-584.
- [5] 张洪君,苏春燕,周玉洁,等. 分层管理模式对提高护理质量的效果研究[J]. 中华护理杂志,2006,41(5):399-401.