

# 护理管理服务小组在护理管理工作中的实践研究

周蓓蓓 朱英华\*

重庆市第五人民医院，重庆，401336；

**摘要:**目的：在护理管理工作中，探讨护理管理服务小组在实践中的应用意义。方法：研究就診于2022年12月到2023年12月的100例患者为对象和20名护理管理服务小组，分别使用常规护理管理和护理管理服务小组，并设定为对照组和研究组，并完成不良事件发生率、护理满意度、管理质量评分的对比。结果：研究组的不良事件发生率为4%，对照组的不良事件发生率为13%；研究组的护理满意度为98%，对照组的护理满意度为89%；研究组管理质量评分高于对照组，组间结果比较意义明显（ $P < 0.05$ ）。结论：护理管理工作中创建护理管理服务小组，对护理人员工作能力提升具有重要作用，也适合医院内创造良好的工作氛围。

**关键词:**护理管理；护理管理服务小组；满意度；管理质量

**DOI:**10.69979/3029-2808.24.5.005

护理管理方法与护理管理效率存在较大关系，需要群体主动参与，增强人员的管理意识。在护理管理工作中，需要加强监督和检查，对工作进行创新，以促使护理管理工作效果发挥。为了给患者提供更高服务质量，保证护理人员自身潜力发挥，需要医院对管理人员、护理人员引起重视[1]。本次研究选择100例患者和20名护理管理服务小组人员为对象（2022年12月到2023年12月），探讨护理管理服务小组在护理管理工作中的实践价值。

## 1 基本资料和方法

### 1.1 基本资料

2022年12月到2023年12月对100例患者和20名护理管理服务小组人员调查，男性患者和女性患者分别为50例、50例，年龄最小为24岁，年龄最大为67岁，中位年龄（ $40.56 \pm 0.45$ ）岁；病程范围1-15天，平均（ $6.78 \pm 0.01$ ）天。小组人员中，护士长5名、外科5名、内科5名，2名主任护师，3名副主任护师。纳入标准：患者的依从性良好；患者的病案资料完整；患者的认知功能正常。排除标准：精神疾病患者；心脑血管器器器官异常患者；治疗依从性不高的患者。

### 1.2 方法

**对照组:**常规护理管理。医院按照一定标准完成人员培训和患者指导工作。

**研究组:**护理管理服务小组。（1）创建护理管理服务小组。①人员的筛查和组成。对于护士长的筛查，要求护士长从事护理管理服务为8年以上；确保护士长

经多次知识培训，能增强问题分析能力和创新能力。要求护士长在护理管理工作中积极性提升。本次研究选择护士长共计5名，选择的外科5名、内科5名，2名主任护师，3名副主任护师。②确定小组人员职责。护士长每个月确定工作量，对服务工作有效安排。设定小组会议，对各个部门工作相互协调，为工作提供强大支持。各个小组人员按照一定计划对服务工作积极完成，对临床护理管理工作中的问题详细分析，并给出合理的解决措施，对护理管理的制定效果详细评估。（2）护理管理服务小组执行。①合理分配科室。将整个医院的科室分为A、B、C，科室分别设定为外科、内科和辅助科室，服务小组分别搭配，各个小组之间相互沟通与交流。②工作内容。护理管理服务小组在医院内完成查房、护理不良事件调查等工作，各个科室定期进行行政查房、每季度进行指导等，总体实现三级检查，评估现场发生的不良事件，为后期持续指导提供重要条件。护理管理服务小组需在现场完成查看，与护理人员相互探讨，其间给予积极疏导、鼓励等，明确科室的管理情况、运行情况等，对其中的优秀案例总结、分享等，并在整个医院内完成相互沟通和学习。③记录和反馈。对反馈单进行填写，其中的反馈内容包括科室问题、科室需求、指导建议、整改效果等。④总结。每个月护士长召开会议，会议中对工作中存在的问题、亮点详细分析，总结各个科室问题，明确护士长会议上探讨的案例内容、整改内容、整改措施等。

### 1.3 指标评估

（1）不良事件发生率：明确患者发生非计划性拔

管、护理其他意外、护理缺陷等情况。

(2) 护理满意度：为护理管理服务小组制定满意度调查表，调查内容包括小组运行模式认可情况、人员服务态度、服务小组的作用等，维度按照非常满意、一般满意和不满意设定，分值分别为80分-100分、60分-79分、0分-59分，完成护理满意度计算。

(3) 管理质量评分：应用护理工作满意度量表评估，评估内容包括基础护理评分、护理文书书写质量评分、健康教育质量评分、应急专科能力评分、护理操作质量评分、消毒隔离质量评分，各项目为100分，随着分值增加，代表管理质量评分增加。

## 1.4 统计学计算方法

本次比较的各个指标均使用SPSS27.0软件完整，其结果探讨其存在的统计学意义。其中，指标表示方式为百分比(n%)、均值( $\bar{x} \pm s$ )，检验方法分别为卡方和T数值。

## 2 结果

### 2.1 不良事件发生率

研究组的不良事件发生率为4%，对照组的不良事件发生率为13%，组间结果比较意义明显(P<0.05)，具体见表1。

表1 不良事件发生率(n%)

组别	n	非计划性拔管	护理其他意外	护理缺陷	不良事件发生率
研究组	100	2 (2.00)	1 (2.00)	1 (2.00)	4 (4.00)
对照组	100	5 (5.00)	4 (4.00)	4 (4.00)	13 (13.00)
X <sup>2</sup>					5.2073
P					0.0224

### 2.2 护理满意度

研究组的护理满意度为98%，对照组的护理满意度为89%，组间结果比较意义明显(P<0.05)，具体见表2。

表2 护理满意度(n%)

组别	n	非常满意	一般满意	不满意	护理满意度
研究组	100	50 (50.00)	48 (48.00)	2 (2.00)	98 (98.00)
对照组	100	49 (49.00)	40 (40.00)	11 (11.00)	89 (89.00)
X <sup>2</sup>					6.6639
P					0.0098

### 2.3 管理质量评分

研究组管理质量评分高于对照组，组间结果比较意义明显(P<0.05)，具体见表3。

表3 两组管理质量评分对比( $\bar{x} \pm s$ )

组别	n	基础护理评分	护理文书书写质量评分	健康教育质量评分	应急专科能力评分	护理操作质量评分	消毒隔离质量评分
研究组	20	94.56±3.23	94.23±2.46	95.67±0.68	92.35±1.34	93.45±1.21	94.56±0.04
对照组	20	82.34±1.42	80.46±1.45	82.45±0.67	83.52±0.04	82.12±0.14	83.45±0.56
T值		15.4887	21.5656	61.9321	29.4563	41.5979	88.4985
P值		0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000

## 3 讨论

医院的临床护理工作能为人们提供良好服务，也是医疗卫生体制优化的主要条件，属于医院专业水平提升的关键。近几年，我国的护理事业在医学行业中不断发展，在护理思想创新的同时，护理模式也得到改善<sup>[2]</sup>。为了实现医院护理事业发展，需对当前的护理管理问题进行优化和改进。在现代医学发展下，护理管理服务小组需要对传统的护理管理思想进行优化。经护理管理服务小组设立，能有效提高护理管理服务质量，保证管理人员、护理人员的认知水平提升<sup>[3]</sup>。基于查房、案例推广和护理安全管理，能在期间提供重要指导，并在服务中提升主动性、积极性，保证护理管理工作中的问题详细解决，也有利于护理管理质量提升。护理管理服务小

组设定，一些年轻护士长业务水平提升，人员素质增强，方便指导护士长完成人际关系、护理安全管理等，保证护理管理队伍逐渐壮大<sup>[4]</sup>。

护理管理服务小组应用于护理管理工作中，需要在几方面逐渐改善：(1) 护理管理服务小组转变管理思想，促使护理管理技能提升<sup>[5]</sup>。护理工作作为一种特殊的服务，需要管理人员更新思想，经护理管理服务小组应用，在医院护理管理水平提升情况下，也有利于护理服务目标的实现。护理管理服务小组经查房、护理安全管理和优秀案例推广等，能在期间提供重要指导，各个科室对问题分析发挥主动性，也有利于护理管理效能增强<sup>[6]</sup>。(2) 以老带新、经验共享，保证年轻护士长逐渐成长。基于对护士长知识水平提出的要求，护士长的年

龄结构逐渐年轻化。护理管理服务小组的形成,能进行护士长管理素质培养,保证病区管理、患者安全管理完成,也能为自身业务提升、护理团队创建提供重要指导。护士长在小组工作中发挥重要作用,由于年轻护士长的思想水平提升,创新能力较强,具备的护理管理思想、护理管理方法均值得护理管理服务小组人员学习。(3)对临床一线护士予以重视,打造良好的工作环境<sup>[7]</sup>。在实际服务过程中,护理人员认为护理文书书写比较负担,平时工作量占总体的三分之一。为了使护理人员面临的护理文书书写负担减轻,可以按照电子文书记录方法,总结电子病历系统内的各个表单,保证护理电子病历书写情况得到优化。还有一些服务人员认为单独上夜班压力较大,由于夜班人力资源不足、年轻护士单独工作安全风险较大,需要对各个科室的人力资源情况、排班模式详细调查,促使护理人员的夜班工作压力减轻,提高护理人员满意度。护理管理服务小组针对临床存在的问题给予重视,提高护理人员认知度,以保证护理管理服务质量逐渐提升<sup>[8]</sup>。

本次研究分析,研究组的不良事件发生率为4%,对照组的不良事件发生率为13%;研究组的护理满意度为98%,对照组的护理满意度为89%;研究组管理质量评分高于对照组,组间结果比较意义明显( $P < 0.05$ )。证明护理管理服务小组的应用作用。原因分析:护士长在护理管理工作中的作用明显,对护理质量提升有效。但实际工作中,由于护士长缺乏对知识的掌握,管理经验不足,大多数护士长没有充足时间去学习,影响护理服务质量。传统的护理管理模式不具备一定创新性,无法提升护理人员工作积极性,从而影响护理工作难度。医院临床护理管理期间,数据信息管理问题较多,常规护理方式无法有效实施。加上一些护理人员在护理记录方面不负责任,无法按照实际情况完成分级护理等,各个问题都可能带来医疗纠纷。随着近几年医疗体质的优化,合同制护士不断产生<sup>[9]</sup>。针对护理人员缺编情况,若医院内人手不够,会在社会上临时招聘,导致临时招聘的护理人员无工作经验。基于护理管理工作的较大流动性,很大程度上给护理质量提出更高要求,导致工作负荷压力不断增加,影响医院护理事业发展。针对这些问题,为了对其中的隐患严格控制,提升医院护理管理水平,需要创建护理管理服务小组。小组创建中,经人员筛查、明确小组人员职责,对护理工作中的问题详细分析,并

给出合理的解决措施。经护理管理服务小组执行,对各个科室积极分配,明确工作中的实际内容,并按照一定计划有效完成。也要对各个内容进行记录、反馈等,总结科室内存在的问题,使小组人员基于实际完成内容整改<sup>[10]</sup>。

综上所述:护理管理服务小组应用于护理管理工作中的应用意义明显,对患者护理质量提升有效,护理满意度增强。

### 参考文献

- [1]王洁. 压力性损伤护理管理小组联合"互联网+护理服务"对1例老年重度压力性损伤患者的治疗效果分析[J]. 临床护理研究, 2024, 33(7): 64-66.
- [2]王莉, 乔南, 蔡婷婷. 风险护理管理小组在AECOPD合并呼吸衰竭机械通气患者中的应用观察[J]. 河南医学研究, 2021, 30(32): 6112-6115.
- [3]彭军兰, 钟金红, 王璘, 等. "五心"工作法联合质控小组对肛肠外科护理管理质量的影响[J]. 中国当代医药, 2021, 28(7): 176-178, 182.
- [4]许多, 韩咏琪, 徐小群. 基于德尔菲法护理管理人员质量管理工具指标体系的构建[J]. 中华现代护理杂志, 2022, 28(36): 5079-5083.
- [5]马丽莉, 庄惠人, 张亚娟, 等. "互联网+护理服务"护士绩效考核指标的构建研究[J]. 护理管理杂志, 2023, 23(3): 215-218, 224.
- [6]马宇霞, 王砚丽, 梅宁卓, 等. 基于Z-R模型的老年慢性病患者居家护理服务内容指标体系的构建[J]. 护理管理杂志, 2023, 23(12): 978-981.
- [7]龚巧慧, 李怡巍, 陈樑, 等. 磁性护理管理模式在高强度聚焦超声治疗子宫肌瘤患者护理管理中的应用[J]. 当代护士(中旬刊), 2022, 29(3): 10-13.
- [8]洪丽梅. 慢病护理管理对肾病综合征患者疾病知识、治疗依从性及生活质量的影响[J]. 国际护理学杂志, 2022, 41(4): 705-708.
- [9]张静敏, 高永莉. 急诊科护理管理在新型冠状病毒肺炎防控实践中的应用[J]. 暨南大学学报(自然科学与医学版), 2020, 41(2): 116-122.
- [10]庄惠人, 张伟英, 马丽莉, 等. 基于三维质量结构模式构建"互联网+护理服务"质量评价指标体系[J]. 中华现代护理杂志, 2021, 27(25): 3367-3373.