

护理部在基层医院护理管理中的作用

陈红宇

江安县人民医院 四川宜宾

〔摘要〕目的 对护理部在基层医院护理管理中作用进行观察。方法 选取我院 82 例在我院进行护理治疗患者，分为观察组与对照组，各 41 例。结果 观察组护理效果明显优于对照组，并且观察组护理满意度显著优于对照组，差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。结论 护理部在基层医院护理管理中作用显著，具有一定意义。

〔关键词〕护理部；基层医院；管理

〔中图分类号〕R47 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165 (2020) 01-183-02

基层医院中，医院护理工作主要指挥中心为护理部。护理部主要作用是协助各科室工作，对其患者相关指标给予检测等工作，工作内容复杂且繁琐。护理部对其患者及医生，职责较为重要，所以，护理部工作质量直接关系到患者病情及相关医生诊断。现阶段护理工作中常见现象为患者纠纷与投诉问题。加强护理管理可有效提升护理工作质量，对其患者及医生可有效提升其辅助作用。加强护理管理可有效降低患者伤残率及医院纠纷率。本文主要将护理治疗患者加强护理管理前后进行有效对比，结果表明，加强护理部在基层医院护理管理中作用显著，有利于降低其医院纠纷率及投诉率。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取我院 2019 年 1 月-2019 年 12 月护理治疗患者 82 例，随机分为观察组与对照组，各 41 例。观察组女性患者 18 例，男性患者 23 例，平均年龄为 (45.67 ± 3.85) 岁，对照组女性患者 21 例，男性患者 20 例，平均年龄为 (46.52 ± 2.56) 岁，两组具有可比性 ($P > 0.05$)。

1.2 方法

1.2.1 加强专业培训

护理部职责在医院中较为关键，护理专业知识为基础，对其新入职护理人员进行专业培训可有效加强护理质量，有效提升工作质量。并对其建立专业培训小组，将有经验护理人员对其实践培训，使其早日进入工作状态。由于患者综合素质较低，在治疗过程中更易发生其纠纷现象，其家属在病症中因不理解造成误区现象较多，提升专业技能可有利于消除患者及家属误区，为其减轻心理负担。

1.2.2 提升职业道德素养

护理人员由于工作较为繁杂，加之患者问题较多，易发生纠纷现象，所以，有效提升护理人员职业道德素养重中之重。要培养护理人员耐心讲解不怕脏累等相关精神。护理人员在工作中若出现素质低下现象不仅会对其患者造成不良影响，在医院方面会直接影响其医院形象，为医院增添纠纷事件，提升投诉率。

1.2.3 把控护理质量

保证护理质量是有效规避医院纠纷及投诉基本前提。将护理质量做到细致化，可将多事故区域张贴提示牌，有效做出提醒，使其患者避免不必要发生事件。护理质量表现较为广泛，因主要护理过程较为复杂，导致护理中存在多种类型护理。若提升护理质量首先要将专业知识与职业道德素养进

行提升，在护理中突发事件做好备用方案，确保医生在治疗中不出现任何误差的同时，对其患者安全具有一定保障作用。除此之外，有效提升护理质量，可有效降低患者与医院间纠纷，同时，对于提升医院形象具有一定作用。

1.2.4 合理分配

护理工作因性质特殊，极易出现差错。工作进行合理分配可有效确保护理安全。将医院人力资源进行合理配备，在其护理人员现有基础上进行人员储备，避免护理人员突发离职导致人手不足现象。将现有护理人员工作时间给予合理安排，杜绝疲劳工作等现象所导致工作失误及护理质量下降等现象。

1.3 统计学方法

采用 SPSS23.0 统计学软件处理数据，以均数 $\pm$ 标准差 ($\bar{x} \pm s$) 表示，计数资料以率 (%) 表示， $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组患者护理效果对比

观察组护理效果明显高于参照组，差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。详见表 1。

表 1：两组患者护理效果对比 n(%)

组别	例数	显效	有效	无效	总有效率
观察组	41	38	1	2	95.12
对照组	41	20	10	11	73.17
P					<0.05

2.2 两组护理满意度对比

观察组明显高于对照组，差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。详见表 2。

表 2：两组护理满意度对比 n(%)

组别	例数	满意	一般满意	不满意	总满意度
观察组	41	39	1	1	97.56
对照组	41	18	10	13	68.29
P					<0.05

2.3 两组投诉与纠纷

将 2019 年 1 月-2019 年 6 月为加强护理前，2019 年 7 月-2019 年 12 月作为加强护理后，将 2019 年 1 月-2019 年 6 月为对照阶段，另一阶段为观察阶段。将两个阶段医院纠纷事件以及投诉事件进行对比。据相关统计得出，对照阶段医院纠纷事件为 18 例，投诉事件为 13 例；观察阶段医院纠纷事件为 1 例，投诉事件为 2 例。

3 讨论

基层医院指一级医院以下，常见为乡镇卫生所、村卫生院及社区医院等。根据医院级别不同，患者素质不同，护理管理在其基层医院作用更为重要。基层医院中对于护理部重视度不足，导致护理管理工作出现较多问题，在护理工作中产生过多可避免误差事件。护理工作贯穿各个科室，在患者与医生中进行平衡，不仅可有效降低患者治疗中突发风险，对其患者后期康复给予指导性意义，所以，护理工作是患者与医生重要保障，其作用及意义均不可小觑。基层医院患者由于地域不同，其现有人口多为中老年群体，在其群体患者中均多为急性病症居多。急性病症患者需尽快做出治疗才可度过危险期，所以，护理人员专业度及职业精神更为关键，要具有不怕脏、不怕累等职业精神。由于患者文化水平较低，护理人员更应具备耐心讲解等职业道德。护理质量直接影响患者康复效果，所以，加强护理管理为基层医院中主要部分。护理前对其患者及家属耐心讲解注意事项，将病情及病况对患者及家属进行有效分析可降低患者及家属心理负担，降低医疗事故发生率。由于个别护理人员年龄较小，对于部分固执客户不能进行耐心护理，导致客户投诉，甚至发生纠纷，此现象医院要根据医院纠纷情况给予高度重视，将问题根本找出并分析，对其录用条件中，可适当将其年龄做以改变，对其护理招录人员进行严格筛选，可进行综合素质评比，最终，择优录用。护理管理以任务繁杂著称，合理有效分配是提升护理质量根本前提，对其工作应进行合理分组，要各司其职，

避免忙中出乱。本文主要以基层医院护理为例，将其护理部主要问题给予指出，并将护理前后患者疗效及满意度进行对比，结果表明加强后护理部在患者疗效及满意度中都有显著提升，并且对于医院纠纷事件及投诉率进行阶段性统计及分析，发现护理管理工作加强前医院纠纷及投诉事件例数为（18，13）例，护理管理加强后相关纠纷事件及投诉率为（1，2）例，说明加强护理管理不仅可提升患者治疗效果及护理满意度，并且在提升医院形象方面具有一定作用。

综上所述，护理部在基层医院中作用较为重要，加强护理管理可在根本上解决医院纠纷及相关问题，具有一定研究意义。

[参考文献]

- [1] 张欣华. 医院护理部在护理风险管理中的职能作用观察[J]. 世界最新医学信息文摘, 2019, 19(53):249+251.
- [2] 穆君蕊. 医院护理部在护理风险管理中的职能作用观察[J]. 中国卫生产业, 2019, 16(14):64-65.
- [3] 依帕热·艾合麦提. 探讨开展全院性护理行政查房在护理管理中的作用[J]. 世界最新医学信息文摘, 2018, 18(23):247-248.
- [4] 冷金英. 医院护理部在护理风险管理中的职能作用观察[J]. 世界最新医学信息文摘, 2017, 17(64):170.
- [5] 张海红. 护理部在护理质量管理中的作用研究[J]. 中国卫生标准管理, 2016, 7(18):194-195.

（上接第 181 页）

稳定好患者的情绪，控制好温度及湿度，减少噪音，为患者营造一个温馨及舒适的治疗环境，促进患者身体恢复，缩短恢复所需时间；通过对比常规护理与人性化护理对提升骨折愈合与功能恢复的效果，发现，观察组总有效率（97.56%）高于对照组（87.80%），观察组满意度及生活质量评分高于对照组，对比结果表明，人性化护理方案值得选用^[4]。

综上所述，人性化护理对提升骨折愈合与功能恢复的效果显著，与常规护理方案比较，生活质量更好，满意度更高，疗效更高，骨折患者值得运用人性化护理方案。

[参考文献]

- [1] 赵玲燕. 对老年下肢骨折手术室护理中实施人性化护理的效果观察[J]. 中国伤残医学, 2017, 25(24): 62-64.
- [2] 杨丽萍. 优质护理服务模式对 Dupuytren 骨折患者术后活动、骨折恢复的作用分析[J]. 世界临床医学, 2017, 11(6): 186-186.
- [3] 郭茜, 赵艳立. 早期综合康复护理对复杂肘关节骨折术后功能恢复的干预价值分析[J]. 现代医学与健康研究电子杂志, 2018, 2(10): 83-84.
- [4] 李娟, 肖晶. 循序渐进式康复护理干预对胫骨平台骨折患者膝关节功能恢复影响观察[J]. 中国社区医师, 2019, 35(15): 135-135.

（上接第 182 页）

重症肺炎患者会出现呼吸衰竭、精神萎靡、嗜睡、烦躁等症状，病情严重者还会出现不同程度的意识障碍、视盘水肿、昏迷以及惊厥等表现。在我国，每一千人之中就有 5-10 人有肺炎，而重症肺炎的病死率较高，可达到 15% 以上，其中，在医院重症监护室使用呼吸机的患者肺炎发病率更高^[2]。亲情化护理是以患者的个体需要、整体感觉、护理效果为宗旨，以优质、快捷、温馨、全方位、多元化等为特点的服务模式^[3]。我院在亲情化护理中增加了患者家属的干预，意在通过家属对患者的支持、鼓励、关怀等使患者感受到温暖与爱护，从而缓解其负性情绪，通过平和的心态与平静的心情更积极的接受治疗，进一步提高治疗效果与治疗依从性。本次研究发现，经护理后亲情组患者治疗依从性高于常规组患者治疗依从性；亲情组患者 SAS 评分低于常规组患者 SAS 评分；亲情组患者

SDS 评分低于常规组患者 SDS 评分，说明亲情化护理干预效果高于常规护理干预效果。

综上所述，对重症肺炎患者使用亲情化护理干预模式能够提高患者治疗依从，改善负性情绪，应用价值较高。

[参考文献]

- [1] 徐雪峰. 亲情化护理干预对重症肺炎患者负性情绪及治疗依从性的影响[J]. 河南医学研究, 2018, 27(22): 4218-4219.
- [2] 林岚. 责任制整体护理在老年重症肺炎患者护理中的应用评价[J]. 中国医药指南, 2019, 17(6): 288-289.
- [3] 邓艳琼, 牟丹, 陈美玲, 杨祥, 刘燕媚, 梁颖漪. 以人文关怀为主的优质护理对机械通气重症肺炎患者的护理干预效果研究[J]. 心电图杂志(电子版), 2019, 8(3): 161-152.