

# 心血管病房护士岗位管理措施与成效

刘剑美

护士岗位管理是指根据护理人员岗位需求及人员结构进行工作调整的管理方法<sup>[1]</sup>。岗位管理应用于临床护理管理工作中,能够规范化医院分配制度,有效调动护理人员的积极性,发挥其主观能动性,从而提高护理服务质量<sup>[2]</sup>。心血管病房患者往往病情复杂、进展快、护理风险高,稍有处理不当,就容易引发护理纠纷或护理投诉<sup>[3]</sup>。本次研究对心血管病房采取护士岗位管理,取得了较好的护理质量及满意度。现报道如下。

## 1 资料与方法

1.1 一般资料 选取2015年1月至2016年12月期间金华广福医院心血管病房收治的2 230例患者及15名护理人员作为研究对象,根据护士岗位管理实施时间(2016年1月)前后,将患者分为对照组(实施前)和观察组(实施后),每组1 115例。研究期间护理人员没有发生人员变动,15名护理人员均为女性,年龄19~42岁,平均年龄(28.72±4.81)岁,其中主管护师2名、护师5名、护士8名,10年以上护龄3名、5~10年护龄6名、1~5年护龄6名。两组患者性别、年龄、文化程度等见表1,两组一般资料比较,差异没有统计学意义( $P$ 均>0.05)。

表1 两组患者一般资料比较

组别	性别(男/女)	年龄/岁	文化程度/例	
			初中及以上	初中以下
观察组	705/410	56.25±4.83	800	315
对照组	710/405	57.31±5.23	795	320

1.2 护士岗位管理方法<sup>[4]</sup>:①划分护理岗位等级:结合心血管病房实际情况,整合现有资源,将科室护理人员分为0级(新上岗3月内护士)、I级(成长型护士)、II级(成熟型护士)、III级(专业型护士)、IV级(专家型护士),根据护士的分级及能力,配置到相应

岗位。②建立护理责任岗位制:以责任制为工作思路,建立护理岗位责任制,详细描述工作职责、工作质量、工作权限、任职资格等内容,并要求科室护理人员严格落实相关制度及标准。护士岗位管理实施过程中,根据护理人员等级及工作能力,建立合理的能级方式,明确各级护理人员的工作职责,避免护理安全隐患的发生。③建立考核及培训方案:根据不同级别护理人员,制定相应的培训方案,其中0级护士接受岗前培训,I级护士接受规范化培训,II~IV级护士接受继续教育培训,通过分层培训方式,提高护理人员的综合护理能力。④培训方式:0级和I级护理人员由护理部及科室组织培训;II级护理人员除了参加上述培训外,还需要参加理论知识及操作技能培训,鼓励其参加继续教育;III级护理人员需要积极参与护理质量管理、临床带教、学术交流、进修学习等培训;IV级护理人员需要参与危重症抢救、承担专科护士培训、新技术学习、国内专科护理学术会议等培训方式,提高自身业务能力及素质。⑤考核要求:0级和I级护理人员理论知识考核以考试形式,操作技能考核以实际操作为主,II级和III级护理人员除了上述考核外,还需要承担护理查房、知识讲座,参与科室质控及临床带教,IV级护理人员侧重护理会诊、疑难疾病讨论、护理教学、护理科研研究等。

1.3 观察指标 ①两组护理质量评分:采用Likert 4级评分法进行评分<sup>[5]</sup>,1~4分分别表示质量差、一般、良好、优,评分越高表示护理质量越高。包括基础护理、特级护理、病房管理、文书管理、重点环节管理、急救药品管理等方面;②患者护理满意度调查和评分<sup>[6]</sup>,共5项,每项满分为20分,总分为100分,评分越高表示患者满意度越高。包括健康教育、服务态度、护患沟通、操作技能、满足需求的及时性等方面。

1.4 统计学方法 采用SPSS 18.0统计学软件。计量资料以均数±标准差( $\bar{x}±s$ )表示,组间比较采用 $t$ 检验。设 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 岗位管理实施前后护理人员护理质量评分见表2

表2 岗位管理实施前后护理人员护理质量评分比较/分

组别	n	基础护理	特级护理	病房管理	文书管理	重点环节管理	急救药品管理
实施前	15	20.14 ± 2.32	12.34 ± 1.16	12.23 ± 1.77	11.31 ± 1.27	9.57 ± 1.14	6.15 ± 0.46
实施后	15	25.43 ± 3.22*	15.62 ± 1.46*	15.54 ± 2.45*	14.34 ± 1.83*	12.44 ± 1.53*	7.53 ± 0.93*

注\*:与实施前比较,  $P < 0.05$ 。

由表2可见,与岗位管理实施前比较,岗位管理实施后护理人员基础护理、特级护理、病房管理、文书管理、重点环节管理、急救药品管理等方面护理质

量评分均明显增高,差异均有统计学意义( $t$ 分别=4.27、4.02、3.91、3.74、5.02、3.49,  $P$ 均 $< 0.05$ )。

### 2.2 两组患者对护理服务满意度比较见表3

表3 两组患者对护理服务满意度比较/分

组别	n	健康教育	服务态度	护患沟通	操作技能	满足需求的及时性
观察组	1115	15.74 ± 3.42*	12.14 ± 2.52*	21.33 ± 2.62*	14.73 ± 2.53*	15.32 ± 2.65*
对照组	1115	10.13 ± 2.84	8.46 ± 1.74	17.23 ± 2.16	9.22 ± 1.39	8.97 ± 1.93

注\*:与对照组比较,  $P < 0.05$ 。

由表3可见,与对照组比较,观察组患者对护理人员健康教育、服务态度、护患沟通、操作技能、满足需求的及时性等方面满意度均明显增高( $t$ 分别=3.62、4.19、4.03、4.61、4.78,  $P$ 均 $< 0.05$ )。

## 3 讨论

护理人员配置的合理性直接影响护理质量及工作效率,因此,合理配置人力资源对提高护理服务质量、改善护理管理,具有至关重要的临床作用<sup>[7]</sup>。心血管病房护理人员岗位设置以高效、安全的护理服务为出发点,根据工作性质、工作量综合评估后,进行护理人员等级划分及岗位配置<sup>[8]</sup>。本次研究发现,实施护士岗位管理后,护士的基础护理、特级护理、病房管理、文书管理、重点环节管理、急救药品管理等方面护理质量评分均明显增高( $P$ 均 $< 0.05$ ),结果表明护士岗位管理应用于心血管病房,能够使护理人员能力与岗位相匹配,从而提高护理服务质量。

护士岗位管理能够使护理人员对工作职责更为明确,确保各项护理工作的真正落实,根据护理人员等级,实施弹性排班,适当增加高峰时段护理人员人数,在高级别护理人员带领下,促进低级别护理人员进步,及时发现和解决科室护理问题<sup>[9,10]</sup>。本次研究中,观察组患者对护理人员健康教育、服务态度、护患沟通、操作技能、满足需求的及时性等方面满意度均明显增高( $P$ 均 $< 0.05$ ),结果表明护士岗位管理应用于心血管病房,不同级别护理人员分管不同病情患者,通过以老带新、互帮互助方式,不仅促进低年资护理人员快速进步,也有利于高年资护理人员做到与时俱进,不断提升自身能力及素质,从而能够更

好地提高护理服务效果,提高心血管病患者对护理服务的满意度。

总而言之,心血管病房实施护士岗位管理后,建立了以岗位培训、岗位分级、绩效考核为基础的岗位责任制,有助于提高护理服务质量,提升患者满意度。

### 参考文献

- 1 吴欣娟,曹晶,徐园. 护士岗位管理的探索与实践[J]. 护理管理杂志,2013,13(3):159-161.
- 2 刘亚平,董军,马力,等. 护理岗位管理设计与实践[J]. 中国护理管理,2012,12(5):9-11.
- 3 张辰,李庆印,王美灵,等. 心血管病房护士岗位管理方法研究[J]. 中国护理管理,2012,12(9):47-50.
- 4 郭金菊. 大兴医院岗位管理改革探讨与实践[J]. 中医药管理杂志,2012,20(12):1196-1197.
- 5 蒋蓉,孙晓燕. 基于岗位管理的临床护理培训实践[J]. 护士进修杂志,2014,29(8):691-693.
- 6 梁新蕊,张玲娟,曹洁,等. 临床专科护士专职化岗位管理的现状与思考[J]. 中华护理杂志,2013,48(2):187-189.
- 7 杨欢敏. 内分泌科开展护士岗位管理的实践与体会[J]. 中医药管理杂志,2016,24(2):84-85.
- 8 李静艳. 护士岗位管理在神经内科的应用[J]. 护理实践与研究,2015,12(7):97-99.
- 9 练飞飞,游俊莉. 护士岗位管理在神经内科的应用[J]. 中医药管理杂志,2016,24(5):86-89.
- 10 杨莘,董婷婷,李冬. 医院护士岗位管理的设计方法与实践[J]. 护理管理杂志,2013,13(3):161-163.

(收稿日期 2017-05-12)

(本文编辑 蔡华波)