DOI: 10.11997/nitcwm.201802042

·经验荟萃·

责任制护理联合 APN 排班扁平化管理模式的应用体会

马承秋, 张 景
(南京中医药大学附属八一医院 泌尿肾脏科, 江苏 南京, 210001)

摘要: 目的 探讨实施责任制护理联合 APN 排班扁平化管理模式的应用效果。**方法** 本院泌尿肾脏科自 2016 年 2 月—2017 年 4 月对护理人员开展责任制护理联合 APN 排班扁平化管理模式,于实施前后各抽取 120 例泌尿系统结石患者作为临床评估对象,统计并比较实施前后患者对其护理质量、护理信任度以及护理满意度情况。**结果** 实施后护理质量各指标评分、护理信任度各指标评分及护理满意度各指标评分均高于实施前($P<0.05$)。**结论** 在泌尿系统结石患者住院治疗期间实施 APN 排班扁平化管理和责任制护理模式后,可有效提高护理人员的护理工作质量、提高患者对护理工作的信任度及满意度。

关键词: 扁平化管理; 责任制; 护理管理; 泌尿系统; 结石
中图分类号: R 192.6 **文献标志码:** A **文章编号:** 2096-0867(2018)02-0142-04

Application of accountability nursing model combined with APN flat management in work schedule of nursing

MA Chengqiu, ZHANG Jing
(*Department of Urology and Nephrology, Bayi Hospital Affiliated to Nanjing University of Chinese Medicine, Nanjing, Jiangsu*, 210001)

ABSTRACT: Objective To evaluate the accountability nursing model combined with APN flat management in work schedule of nursing. **Methods** The accountability nursing model combined with APN flat management has been set up in the department of Department of Urology and Nephrology since February, 2016. Totally 120 patients with urinary calculus were selected and investigated by using questionnaires on nursing quality, nursing trust and nursing satisfaction. Another 120 patients were selected and investigated with questionnaires before the implementation of APN flat management. **Results** After implementation of nursing model combined with APN flat management, patients scored higher in assessment of nursing quality, nursing trust and nursing satisfaction ($P<0.05$). **Conclusion** The accountability nursing model combined with APN flat management is an effective tool to improve the quality of nursing. It can also enhance the patients' trust and satisfaction on the nursing staffs.

KEY WORDS: flat management; accountability; nursing management; urinary system; calculus

常见的泌尿系统结石包括肾结石、输尿管结石、尿道结石以及膀胱结石,它的发病机理至今仍然不具有确切的指向性[1]。泌尿系统结石疾病治疗大多采用非手术治疗的方式,只有少数结石巨大的患者才会采取微创手术治疗,同时患者的护理工作也至关重要的[2]。近年来,APN 排班扁平化管理结合责任制护理模式在临床护理工作中备受重视,省去中间管理层,采取责任护士分级别管理,确保最大化地发挥每位护理人员的潜能,提高护理工作质量和护理效率[3-4]。本研究将责任制护理联合 APN 排班扁平化管理模式应用到泌尿系统结石患者的护理中,取得了满意效果,现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

收稿日期:2017-12-20

选取2015年1月—2017年4月南京中医药大学附属八一医院泌尿肾脏科在职的14名护理工作者作为研究对象。其中3名主管护师,6名护师,5名护士;年龄24~40岁,平均(30.42±4.50)岁。本院自2016年2月临床开展APN排班扁平化管理结合责任制护理工作,于实施前(2015年1月—2016月1月)和实施后(2016年2月—2017年4月)各抽取120例泌尿系统结石患者作为临床评估对象。实施前男62例,女58例;年龄28~60岁,平均(35.40±2.40)岁;其中肾结石患者52例,输尿管结石患者35例,膀胱结石患者25例,尿道结石患者8例。实施后男61例,女59例,年龄27~59岁,平均(34.20±2.10)岁,其中肾结石患者50例,输尿管结石患者38例,膀胱结石患者25例,尿道结石患者7例。患者及期家属均签署知情同意书,2组患者一般资料比较,差异无统计学意义($P>0.05$)。

1.2 *方法*

1.2.1 责任护士、责任组长及责任护士长的选择标准:①责任护士必须有注册护士证,要求护理工作年限在2年以上。不仅要求责任护士懂得基础护理工作的相关知识和专业护理技能,还要求其具有较好的沟通能力。②责任组长从事护理工作的年限必须在5年以上,学历在大专以上、职称在护师以上,在临床护理方面具有丰富的工作经验和专业技能。③护士长从事护理工作的年限必须在20年以上,要求学历在大专以上、职称在主管护师以上,具有丰富的临床护理工作经验和较强的专业技能。

1.2.2 APN排班扁平化管理和责任制护理模式:省去中间管理层,由护士长直接监管护士的工作,护士直接负责患者的护理工作[5]。责任护士同样参与患者的护理工作,患者的管理工作由护理人员直接进行,将每位护理人员的具体责任加以落实,做到责任到人。护理人员的具体排班如下:A班9名,工作时间为7:30~16:30,P班3名,工作时间为下午16:30~24:00,N班2名,工作时间为24:00~7:30,休息与吃饭的时间为1.5 h。排班交接时,护理人员要提前30 min到医院,做好交接工作,以保证做到无缝隙护理。负责患者每日恢复情况评估的管床责任护士只需上白班,无需上晚班和夜班,但是和其他护理人员一样,都要参加患者护理计划的商议工作。

1.3 *观察指标*

统计APN排班扁平化管理和责任制护理工作实施前后患者对其护理质量、护理信任度以及护理满意度情况,对比总结在泌尿系统结石患者治疗中开展APN排班扁平化管理结合责任制护理工作的应用价值[6]。

1.3.1 护理质量评价:由科室质控小组组织监督小组,在每月月底对护理质量进行评估调查,以患者为评估单位,按百分制计分,评分>95分为合格。护理质量评价标准:基本护理、专科护理、护理安全及护理文书。

1.3.2 护理信任度:由科室质控小组组织调查小组,在患者出院前进行问卷调查,调研表以医院根据具体情况编制的表格为准,主要的评价指标有以下5项:尊重(11个条目)、安心感(7个条目)、持续性(11个条目)、护理权威性(7个条目)以及对未来的信心(5个条目),共含41个条目,完全不信任计0分,基本信任计1分,完全信任计2分,得分范围0~82分,得分越高信任度越高。

1.3.3 护理满意度:由科室质控小组组织调查小组,调研工具以医院根据具体情况编制的表格为准,主要内容有以下6项:护理态度、护理基本技能、护理专业技能、医护沟通能力、健康知识教育以及出院指导,完全不满意计0分,基本满意计1分,十分满意计2分,得分范围0~12分,得分越高说明患者对护理服务越满意。

1.4 *统计学方法*

采用SPSS 20.0统计学软件,计量资料以均数±标准差($\bar{x}\pm s$)表示,组间采用t检验;计数资料以率(%)表示,采用χ^2检验,检验水准$\alpha=0.05$,$P<0.05$为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 *实施前后患者对护理工作的护理质量评价*

实施后患者对护理工作的护理质量各项指标评分均高于实施前($P<0.05$),见表1。

2.2 *对比实施前后患者对护理工作的护理信任度*

实施后患者对护理工作的护理信任度各项指标评分均高于实施前,差异有统计学意义($P<0.05$),见表2。

2.3 *对比实施前后患者对护理工作的护理满意度*

实施后患者对护理工作的护理满意度各项指标评分均高于实施前,差异有统计学意义($P<0.05$),见表3。

表 1 对比实施前后患者对护理工作的护理质量评价($\bar{x} \pm s$) 分

组别	基本护理	专科护理	护理安全	护理文书
实施前($n=120$)	94.89 ± 1.13	94.83 ± 1.28	94.48 ± 1.83	94.87 ± 1.50
实施后($n=120$)	95.45 ± 1.33	95.45 ± 1.34	95.21 ± 1.06	95.57 ± 1.48
t	3.52	3.67	3.78	3.64
P	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

表 2 对比实施前后患者对护理工作的护理信任度($\bar{x} \pm s$) 分

组别	尊重	安心感	持续性	护理权威性	对未来的信心	总分
实施前($n=120$)	7.17 ± 1.45	5.35 ± 1.49	8.28 ± 1.47	5.14 ± 1.45	3.47 ± 1.50	30.42 ± 5.50
实施后($n=120$)	14.42 ± 3.52	9.61 ± 2.55	16.52 ± 3.57	12.41 ± 1.58	7.78 ± 1.67	52.37 ± 8.73
t	20.86	15.80	23.38	37.14	21.03	23.30
P	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01

表 3 对比实施前后患者对护理工作的护理满意度($\bar{x} \pm s$) 分

组别	护理态度	护理基本技能	护理专业技能	医护沟通能力	健康知识教育	出院指导	总分
实施前($n=120$)	1.37 ± 0.88	0.91 ± 0.76	1.14 ± 0.37	1.14 ± 0.84	1.09 ± 1.04	1.07 ± 1.01	5.62 ± 1.63
实施后($n=120$)	1.88 ± 1.07	1.49 ± 1.06	1.58 ± 0.56	1.79 ± 1.11	1.98 ± 1.15	1.52 ± 0.99	8.57 ± 1.95
t	4.03	4.87	7.18	5.12	6.29	3.49	12.72
P	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	<0.01

3 讨论

泌尿系统结石作为泌尿系统的常见病,主要有肾结石、输尿管结石、尿道结石以及膀胱结石,临床上多发肾结石和输尿管结石。在临床治疗时主要有保守治疗、体外冲击波碎石、微创手术、开放手术四种治疗方式[7]。无论哪一种治疗方式,都离不开医护人员的护理工作。在治疗的同时,对泌尿系统结石患者进行必要的护理工作也是至关重要的。为了使优质护理服务得到真正的落实,医院改变了以往的护理管理模式,推行 APN 排班扁平化管理和责任制护理模式,保证为患者提供全面的、人性化的、专业的护理服务工作[8]。该护理模式省去中间管理层,由护士长直接监管护士的工作,护士直接负责患者的护理工作。每位护士监管固定数量的患者,全程负责基本护理、专业护理和健康知识教育等工作[9]。本研究结果显示实施后患者对护理工作的护理质量各指标评分,护理信任度各指标评分及护理满意度各指标评分均高于实施前,差异有统计学意义($P < 0.05$)。说明该护理模式对提高护理质量、护理信任度以及护理满意度非常有效。

实施 APN 排班扁平化管理和责任制护理模式可有效提高护理人员的护理质量。责任护士严格按照相关规定履行护士职责,密切关注患者的身心健康,除了要为患者提供优质的护理服务外,还要常与患者沟通交流,满足患者的合理需求,充分彰显出医院的人性化护理,提高患者的信任度[10-11]。APN 排班扁平化管理和责任制护理模式不仅可以达到确保治疗性护理质量的目的,还可保证护理人员把更多的精力和时间放在基本护理和专业护理上,保证护理人员护理工作的质量[12-13]。另外,资历较低的护理人员在护理的过程中能够提高应急能力以及解决问题的能力。

实施 APN 排班扁平化管理和责任制护理模式之后,可有效提高患者对护理人员的护理工作的信任度和满意度。对于患者来说,责任护士在护理工作中可以第一时间发现并解决问题,遇到棘手的问题时,能够做到及时的汇报上级、与医生联系沟通,并予以解决,弥补了护理工作中的不足,增加了医生与护理人员的交流,可以更好地为患者提供优质护理服务[14]。该护理模式既改善了护患关系,又提高了患者对护理人员护理工作的信任度和满意度。

实施 APN 排班扁平化管理和责任制护理模式之后,可有效提高患者对护理人员护理工作的积极性。实施该护理模式,省去中间的管理层,使管理者更易接近患者,做到及时的掌握护理动态,可以给护理人员营造出公平、团结、轻松的工作氛围,可以给责任护士一个学习的机会,调动了责任护士对于护理知识学习的积极性,使责任护士的潜能得到最大化的发挥[15-16]。采取责任护士分

管患者的方式,不仅可以做到分工明确,每个患者由专人负责,而且还彰显出了“以患者为中心”的护理理念,增强了护理人员解决问题的独立性[17-18]。

综上所述,在泌尿系统结石患者住院治疗期间实施 APN 排班扁平化管理和责任制护理模式,使护理人员形成阶梯结构进行分层管理,可以有效提高护理人员护理工作的护理质量、提高患者对护理工作的信任度以及满意度,另外,对护理人员来说,既可以更好的为患者提供全面、人性化的优质护理服务,也可以提高医护人员的积极性、应变能力以及处理问题的独立性,提高工作效率。

参考文献

[1] VERIT A, G NER N D. Helicobacter pylori and urinary system stones: endoluminal damage as sub-hypothesis to support the current stone theory[J]. Med Hypotheses, 2014, 83(6): 677-680.

[2] 王露, 刘丽萍, 赵庆华, 等. 我国责任制整体护理研究的系统评价[J]. 中国实用护理杂志, 2016, 32(3): 213-217.

[3] 尹慧珍, 山慈明. 扁平化管理在护理工作中的应用研究[J]. 护理研究, 2013, 27(31): 3462-3464.

[4] 杜易芳, 王晓春. 医护一体化分层级责任制护理在普外科护理中的应用[J]. 中华现代护理杂志, 2014, 20(2): 220-222.

[5] 徐芳玲, 金珊珊. 责任制护理结合 ARN 排班扁平化管理模式在肝胆外科护理中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2014, 20(22): 102-103.

[6] 张凤英, 谢红英, 曾祥福, 等. APN 排班在胃肠外科扁平化责任制优质护理中的应用[J]. 赣南医学院学报, 2014, 34(5): 806-807.

[7] 叶章群, 余虓. 泌尿系结石治疗技术新进展[J]. 临床泌尿外科杂志, 2018, 23(10): 725-727.

[8] 郭玲, 孔冬, 王晓亚. 责任制整体护理在提高老年白内障手术患者围术期护理质量中的应用[J]. 国际护理学杂志, 2013, 32(12): 2805-2806.

[9] 石英, 杨辉, 展淑敏, 等. 医护合作型责任制护理模式的实践及效果[J]. 中国护理管理, 2013, 13(2): 22-25.

[10] 林兰芳, 邓新征, 杨秀莲. 小组责任制护理模式的临床实践效果[J]. 国际护理学杂志, 2013, 32(4): 875-876.

[11] 赵波, 刘红梅. 责任制整体护理在呼吸内科优质护理服务中应用的效果评价[J]. 中国实用护理杂志, 2013, 29(3): 71-73.

[12] 蒋颖, 章瑞云, 王建丽. 扁平化责任制与责任小组负责制联合模式在护理管理中的应用体会[J]. 护理与康复, 2014, 13(5): 475-477.

[13] 徐于玲, 张凡. 扁平化责任制护理模式在建设优质护理服务示范病房中的应用效果评价[J]. 护理研究, 2012, 26(29): 2762-2763.

[14] 姜武佳, 蒋志玲, 赵伟娴. 优质护理服务病区护士交班报告的改进与应用[J]. 护理研究, 2013, 27(7): 650-654.

[15] 蔺辉, 苏维, 胡淑珍. APN 排班模式在优质护理服务中的应用[J]. 中华现代护理杂志, 2012, 18(36): 4431-4433.

[16] 童奥, 朱慧娟, 董淑华, 等. 责任制整体护理排班模式的探索与应用[J]. 护理研究, 2015, 8(29): 2781-2783.

[17] 强俊莲. 优质护理对老年患者生活质量和护理满意度的影响[J]. 国际护理学杂志, 2014, 33(3): 671-673.

[18] WANG Z, ZHOU Y, CHEN W, et al. Application of Combined Vessel Resection with Reconstruction in Complex Hepatobiliary and Pancreatic Space-Occupying Lesions[J]. Oalib Journal, 2015, 2(1): 1-7.

(本文编辑:张燕)