

亚专科护理模式在提升优质护理服务质量中的应用研究

徐在秀 高佳 谢松玲 柏璐 赵佳

淮安市康复医院 金湖县人民医院 江苏 淮安 211600

【摘要】目的：探究亚专科护理模式在提升优质护理服务质量中的应用效果。**方法：**于我院护理部实施亚专科护理前（2021年6—12月）、实施后（2022年1—6月）两个阶段分别选取35名护士、72例患者作为研究对象，将其设置为参照组和研究组。对比两组护士护理工作质量、患者护理满意度等情况。**结果：**研究组护士的临床业务处理、拓展思维能力、专科知识掌握程度各项评分均高于参照组，差异有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。研究组患者的护理总满意度为95.83%，高于参照组的84.72%，差异有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。**结论：**在临床护理中应用亚专科护理模式，能有效提升护理服务质量，进而获得更高的患者满意度，具有推广价值。

【关键词】亚专科护理模式；优质护理服务；护理工作质量

【中图分类号】 R47

【文献标识码】 A

【文章编号】 2097-1958(2023)15-0190-03

2012年卫生部印发《2012年推广优质护理服务工作方案》，致力在全国范围内推广优质护理服务；2016年详细制定推广优质护理服务工作方案，旨在进一步推动优质护理服务发展^[1]。此后，优质护理服务在全国各级医院推广使用，临床护理质量得到显著提升。然而，随着社会日益发展，优化优质护理服务已成为护理工作发展趋势。亚专科护理模式属于一种精准的护理模式，强调在专科基础上进一步进行精细划分，致力于发展精准医学，为不同临床科室患者提供精准护理服务，以满足不同科室、不同患者的护理需求^[2]。为更好地响应卫生部提高专科护理质量、促进学科发展的号召，本院护理部于2021年开始应用亚专科护理模式，并取得良好的应用效果。以下结合本院实际情况对亚专科护理模式的应用情况进行报道，旨在探讨该护理模式在提升优质护理服务质量中的应用价值，详情汇报如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本研究共选取70名护士、144例患者作为研究对象。将2021年6—12月（亚专科护理实施前）设为参照组，纳入35名护士、72例患者；另将2022年1—6月（亚专科护理实施后）设为研究组，纳入35名护士、72例患者。

参照组护士中男性2名，女性33名；主任护师1名，主管护师9名，护师12名，护士13名；年龄20~47岁，平均年龄（ 31.49 ± 4.08 ）岁；工作年限6个月至21年，平均工作年限（ 12.74 ± 2.31 ）年。研究组护士中男性3名，女性32名；主任护师1名，主管护师10名，护师13名，护士11名；年龄21~46岁，平均年龄（ 31.74 ± 4.12 ）岁；工作年限6个月至20年，平均工作年限（ 12.58 ± 2.29 ）年。参照组患者中男性39例，女性33例；年龄20~71岁，平均年龄（ 40.08 ± 5.31 ）岁；内科45例，外科27例。研究组患者中男性40例，女性32例；年龄19~73岁，平均年龄（ 41.15 ± 5.27 ）岁；内科46例，外科26例。两组护士、患者一般资料差异无统计学意义（ $P > 0.05$ ），研究具有可比性。所有护士均定期接受临床医师的护理工作质量评价，所有患者均于护理后接受护理满意度调查。

1.2 方法

1.2.1 对参照组应用常规护理服务模式

1.2.1.1 积极落实护理责任制 明确各护士的护理责任，并设置责任护士，同时将责任护士的护理情况纳入考核，根据完成情况予以奖惩。

1.2.1.2 落实基础护理 关注基础护理，细化基础护理内容，具体包括入院接待、生命体征监测、体温管理、

作者简介：徐在秀（1972.12—），女，本科，副主任护师，E-mail: 13705232212@126.com。

通讯作者：高佳（1976.3—），女，本科，主任护师，E-mail: 13852332512@163.com。

基本生理需求护理、安全管理等,同时需优化细节护理。

1.2.1.3 弹性排班 根据护理工作量为护士弹性排班,在护理工作量较大的时间段、科室需适当增加人手,保证护士数量充足。

1.2.2 对研究组应用亚专科护理模式

1.2.2.1 科学制订亚专科护理方案 统一护理部思想,并让各科室基于统一思想制订科室自身亚专科护理方案;结合本科室实际护理需求初步拟定本科室亚专科护理方案,并将内容集中上报至护理部,由护理部集体讨论后进行针对性修改,最终生成决议。

1.2.2.2 划分亚专科小组 在每个科室将护理人员按专科疾病种类、专科技术等情况划分为若干亚专科护理小组,每组由 3~4 名护士构成,或结合病区实际需求明确小组成员数量;每小组需设立 1 名组长,组长需具备 5 年以上的工作经验或主管护师职称。以重症医学科为例,划分为呼吸道管理护理小组、伤口造口与静疗护理小组、血液净化护理小组、重症康复护理小组、重症营养护理小组等;心血管内科则可分为冠心病护理小组、心律失常护理小组、心力衰竭护理小组。

1.2.2.3 划分亚专科小组职责 明确每个小组的具体工作职责,并由组长组织组员制订本组临床、科研、教学等工作计划。小组需定期开展培训、研讨会、护理会诊等活动。

1.2.2.4 制订临床护理路径 组长带领组员针对单个病种查阅相关研究资料,同时结合临床护理经验制订临床护理路径,并完善护理工作流程、标准、规范。各小组需在临床护理路径的基础上构建标准化护理模式,并定期优化临床护理路径。

1.2.2.5 排班方式 采用亚专科护理排班模式,即在现有排班基础上结合弹性排班原则、优质护理原则,动态调节排班表,以减少交班次数、交班阻力,保证夜班、中班、白班均至少有 1 名亚专科小组成员。

1.2.2.6 小组需制定亚专科护理质控单,并定期开展质控,一旦发现不良问题需及时整改。

1.3 观察指标

1.3.1 对比两组护士护理工作质量 由临床医师对护理人员的护理工作质量进行评价,共包括临床业务处理、拓展思维能力、专科知识掌握程度三个方面^[3],共 15 个条目,每条目分值范围为 1~5 分,评分越高代表护士的护理工作质量越高。

1.3.2 对比两组患者的护理满意度 于护理后向患者发放护理满意度调查表,评价内容包括服务态度、专业技能、技术操作、仪容仪表四个维度,每个维度的分值范围为 1~10 分,最终取四个维度平均分,共分为满意、较满意、不满意三个等级^[4]。总满意度 = (满意例数 + 较满意例数) / 小组总例数 × 100%。

1.4 统计学方法

运用 SPSS 26.0 软件分析本研究数据,计量资料以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示,采用 t 检验,计数资料以 $n(\%)$ 表示,采用 χ^2 检验, $P < 0.05$ 代表差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组护士护理工作质量对比

研究组护士的临床业务处理、拓展思维能力、专科知识掌握程度各项评分均高于参照组,差异有统计学意义 ($P < 0.05$),详见表 1。

表 1 两组护士护理工作质量对比 [$(\bar{x} \pm s)$, 分]

组别	临床业务处理	拓展思维能力	专科知识掌握程度
参照组 ($n=35$)	2.51±0.43	1.79±0.41	2.18±0.37
研究组 ($n=35$)	3.85±0.46	3.67±0.49	4.13±0.51
t	12.590	17.408	18.309
P	0.001	0.001	0.001

2.2 两组患者护理满意度对比

研究组患者的护理总满意度为 95.83%,高于参照组

的 84.72%,差异有统计学意义 ($P < 0.05$),详见表 2。

表 2 两组患者护理满意度对比 [$n(\%)$]

组别	n	满意	较满意	不满意	总满意度
参照组	72	26(36.11)	35(48.61)	11(15.28)	61(84.72)
研究组	72	29(40.28)	40(55.55)	3(4.17)	69(95.83)
χ^2	—	—	—	—	5.064
P	—	—	—	—	0.024

3 讨论

临床护理在医学发展中占有重要地位,而不断提高临床护理质量成为医学发展的必然^[5]。早期优质护理服务以夯实基础护理为主,致力于优化临床护理细节,旨在让患者获得更好的护理体验^[6]。近年来,随着临床医学飞速发展,临床护理逐渐向专业化、精细化等方向发展。其中,将亚专科理念应用于护理工作中,将优质护理服务由“优化基础护理”转变为“精准专科护理”,突出专科特色,即基于不同专科患者的特点及实际护理需求对护理措施进行升级、优化,旨在提高护理服务质量^[7]。在应用亚专科护理模式过程中,充分考虑不同科室的护理现状、护理需求,制订亚专科护理方案,并在各科室中划分亚专科小组、明确小组职责,针对各科室单一病种拟定针对性临床护理路径并采用亚专科排班模式,可进一步提高临床护理质量。

本研究结果显示,研究组护士的临床业务处理、拓展思维能力、专科知识掌握程度各项评分均高于参照组,差异有统计学意义($P<0.05$)。研究组患者的护理总满意度为95.83%,高于参照组的84.72%,差异有统计学意义($P<0.05$)。结果提示,在优质护理服务中采用亚专科护理模式,有助于提高护士护理质量和患者满意度^[8]。分析原因:(1)亚专科护理模式具有专科化优势。该护理模式能充分考虑不同科室、不同患者的护理需要,同时优化细节,可有效解决不同科室患者的护理问题,有助于提升患者的护理满意度。此外,该护理模式有助于护士深入学习并掌握本科室护理学知识和技能,进而提高护士的自身护理能力,为患者提供更好的护理服务^[9]。(2)亚专科护理模式具有护理规范化。护理工作中针对不同病种拟定规范化的临床护理路径,同时严格遵循护理路径操作,明确每个亚专科小组及成员分工、职责,使每位护士有明确的行为准则、职责范围,有助于为患者提供规范化的护理服务,并能提高护士的工作积极性^[10]。(3)亚专科护理模式坚持以患者为中心的护理理念,在制订临床护理路径过程中结合并尽量满足不同患者的实际护理需求。(4)亚专科排班方式有助于保证护士、医生、患者无缝对接,确保沟通顺畅,进而可减少交班阻力,有

助于提高临床护理质量和效率,避免无效、重复的护理干预,进而可提高患者的整体护理满意度。

综上所述,在医院护理部采用亚专科护理模式能进一步提高优质护理服务质量及患者护理满意度,具有较高的推广使用价值。

参考文献

- [1] 郭彩艳. 优质护理服务在门诊工作中的应用效果 [J]. 中国城乡企业卫生, 2021, 36(10): 74-76.
- [2] 张宏媛, 姚晓伟, 刘萌萌, 等. 专业化护理指导在腓总神经损伤后康复过程中的积极作用 [J]. 中国医药导报, 2022, 19(20): 173-176.
- [3] 洪小丽, 蔡义红, 郭宗晓. 护理亚专科化模式在骨科中的应用 [J]. 广西医学, 2020, 42(23): 3133-3134.
- [4] 郝晋, 樊子暄, 张玉, 等. 我国136所三级公立医院住院患者就医体验满意度分析 [J]. 中华医院管理杂志, 2021, 37(6): 465-469.
- [5] 王月, 许云清, 刘勇, 等. 45所三级医院门诊优质护理服务工作现状 [J]. 解放军医院管理杂志, 2021, 28(3): 245-248.
- [6] 金胜楠, 李贤, 王永锋, 等. 某省45所三级医院急诊科优质护理服务工作现状及对策研究 [J]. 现代医院管理, 2020, 18(3): 76-78.
- [7] 方良玉, 陈来娟, 陈婷, 等. 公共平台下集约式内镜中心亚专科护理模式的构建与效果评价 [J]. 护士进修杂志, 2020, 35(6): 501-506.
- [8] 田娟, 王倩, 曹燕平, 等. 消化危重症亚专科护理模式在重症急性胰腺炎病人中的应用效果 [J]. 全科护理, 2022, 20(4): 504-506.
- [9] 王清, 袁玲, 陈正香, 等. 以亚专科为基础的专科护理建设实践与效果评价 [J]. 中华现代护理杂志, 2022, 28(5): 637-642.
- [10] 潘婷, 方方, 童波, 等. 亚专科护理模式对大肠癌专科护士疾病护理能力及护理质量的影响 [J]. 护理实践与研究, 2021, 18(12): 1881-1884.