医院管理

分层级护士岗位管理对门诊护理质量与患者满意度的影响分析

戴文婷

（山西省太原市妇幼保健院　030000）

【摘　要】目的：探讨分层级护士岗位管理应用在门诊中对门诊护理质量及和患者满意度的影响。方法：研究时间在2025年1月-2026年1月，将门诊内工作的50名护士选作为研究对象，按照时间段采取措施进行分组，2025年1月-6月内未实施分层级护士岗位管理，期间共收治患者200例纳入对照组；2025年6月-2026年1月内实施分层级护士岗位管理，期间共收治患者300例纳入观察组，评估门诊护理质量，调查本次患者门诊满意度情况，对比护理不良事件发生率。结果：观察组门诊护理质量及患者满意度均高于对照组，不良事件发生率比对照组低（P<0.05）。结论：分层级护士岗位管理应用在门诊中可显著提高门诊护理质量，患者满意度得到提高，防止意外情况出现。

【关键词】分层级护士岗位管理；门诊护理质量；患者满意度；影响效果

Analysis of the Impact of Hierarchical Nursing Position Management on Outpatient Nursing Quality and Patient Satisfaction

Dai Wenting

（Taiyuan Maternal and Child Health Hospital, Shanxi Province　030000）

[Abstract] Objective: To investigate the impact of implementing hierarchical nursing position management in outpatient departments on both outpatient nursing quality and patient satisfaction. Methods: The study period spanned from January 2025 to January 2026. Fifty nurses working in the outpatient department were selected as study subjects; based on the time periods, they were divided into groups: between January and June 2025, hierarchical nursing position management was not implemented, during which 200 patients were admitted and included in the control group; between June 2025 and January 2026, hierarchical nursing position management was implemented, during which 300 patients were admitted and included in the observation group. Nursing quality in the outpatient department was evaluated, patient satisfaction was surveyed, and the incidence rate of adverse nursing events was compared between the two groups. Results: Both the outpatient nursing quality and patient satisfaction in the observation group were higher than those in the control group, and the incidence rate of adverse nursing events was lower than that in the control group (P <0.05). Conclusion: The implementation of hierarchical nursing position management in outpatient departments can significantly improve outpatient nursing quality, enhance patient satisfaction, and prevent the occurrence of adverse incidents.

[Key words] Hierarchical nursing position management; outpatient care quality; patient satisfaction; impact on outcomes

随着医疗水平的进步以及社会生活品质的不断提高，人们对于护理人员素质的要求也越来越高[1]。门诊是医院的第一关口，存在患者多、病情杂、就诊急、突发情况多发频发及工作环节分散等特点，其护理服务质量不仅关系着医院的形象，还对患者的安全有着重要影响，是医院整体护理管理水平的重要体现。在医院门诊管理工作中，护理质量是极为重要的一项内容，在提高服务质量以及提升医院整体影响力方面有着十分重要的意义。基于时代发展背景下的社会需求，应当采取科学有效的管理模式来减轻医护人员的工作强度以及劳动压力，采用不同激励机制对医务人员进行鼓励。当前传统门诊护理统一分级管理模式存在不足，如职责权限不明确，护士能力达不到岗位需求，高年资护士超负荷使用，低年资护士负担重，因此难以体现护理工作的细致性、精准性和高效性等特点。近几年有研究表示，分层级护士岗位管理方法应用在门诊工作中可以发挥出较高的优势。护士分层级管理主要是按照护士具体层次和岗位职责，明确分工和培训，并定期进行考核评估，以提高护士工作效率，保证护理质量。基于此，本次分层级护士岗位管理对门诊护理质量与患者满意度的影响展开分析。

1 资料与方法

1.1基础资料

本次研究时间在 2025 年 1 月–2026 年 1 月，期间门诊内工作的护士共 50 名，性别均是女性，年龄最小最大范围在 25–50 岁，平均年龄（34.69 ± 3.78）岁，工作年限范围在 1–15 年，平均年限（7.33 ± 2.45）年，其中文化水平中专学历有 1 名，大专学历有 29 名，本科学历有 20 名；按照时间段和采取措施进行分组，2025 年 1 月–6 月内未实施分层级护士岗位管理，期间共收治患者 200 例纳入对照组，患者性别男女比例 102:98，年龄区间 22–71 岁，平均年龄（46.91 ± 2.45）岁；2025 年 6 月–2026 年 1 月内实施分层级护士岗位管理，期间共收治患者 300 例纳入观察组，患者性别男女比例 157:143，年龄区间 20–70 岁，平均年龄（46.88 ± 2.63）岁；两组资料对比均无统计学差异（P>0.05）。

1.2 方法

分层级护士岗位管理方法：（1）确定层级：根据职称、操作能力、资质证书、学历、工作年限、笔试成绩以及综合能力评价（包括职务、论文发表情况、医院或者科室授课频次、比赛次数、课题研究情况等），将诊所护士分为 NO～N3 水平，再细分不同区。如第 1 组包括外科换药室、普通外科及泌尿外科门诊全体护士。第 2 个组为输液室、注射室及内科门诊护士组成；第 3 组为口腔科、耳鼻喉门诊、皮肤科门诊护士组成；第 4 组则服务组，负责导医及分诊等工作。（2）确定不同层级护士的职责。各小组均选出一名 N3 护士作为成员，与护士长共同承担对其它组员的工作指导以及监督的责任，并积极参与全门诊护士 QC 项目，负责完善任务完成以及顾客服务流程，引导新科技的应用，质量改进方案的落实，带领实施科研课题，指导带教学生工作方式，处理门诊工作中出现的各种疑难情况。N2 级护士除完成所在科室内专科工作外，还负责全门诊部某项质量指标的质控工作，如手卫生监测、终末消毒质量监测、患者满意度调查等，并参加各科室品管圈活动。并作为全科员工培训的主讲师(即由我首先在院内接受该方面的知识培训然后再对科室其他人员进行授课)。N1 级护士除完成上级安排的工作外，承担对门诊各科室急救设备及药品的保养完善工作；N0 级护士多为工作年限在 3 年以内的护士，主要承担科室的消毒隔离、叫号、维持秩序及口腔科四手操作等工作。（3）专业培训：护理部依据不同工作技能水平的护士制定不同的培训计划，并结合理论及实践对各层次护士进行基本理论以及专业知识的讲解以及实践指导，提高工作效能。（4）门诊护理管理：对于 N2 及以上护士，加强与带教组长、科主任医师沟通合作，帮助完成各项工作；合理安排 N1 护士工作职责，进行针对性指导，监督 N1、N0 工作情况。N1、N0 护士需了解自身的工作职责。严格执行工作程序，确保工作顺利开展。（5）排班和考核：根据护士劳动量、技术能力等情况，科学弹性排班，在高峰时段及薄弱环节加大护士人力配置，减少护理人员过度负荷工作，避免因频繁轮转引起的忙乱现象及护理差错发生。由护理部根据护士的技能水平制定出对应工作能力考核大纲，按此大纲进行分级考核，每季度对护士进行理论知识、操作技能、临床护理情况进行考核评价。年终时，护理部门会针对每个护士的岗位级别进行考核，把每个护士的技术水平级别与绩效考评相联系，还将其与年度先进相挂钩，以提高护理人员的积极性。

1.3 观察指标

（1）门诊护理质量：按照自制护理质量评估量表展开评估，主要从门诊输液穿刺、操作配合度、消毒隔离质量及人文关怀质量四个方面评估，每个项目 25 分，评估分数越高门诊护理质量越高。

（2）满意度：根据自制问卷方式调查本次满意度情况，需将问卷发放于患者填写统计满意度，分值 100 分，若是统计分数超过 90 分则属于满意，统计分数在 70–90 分则属于基本满意，分数在 70 分以下则为不满意；同理在两个时间段对护士工作的满意度情况作出调查评估，问卷划分等级同上。

（3）不良事件：包括纠纷、投诉。

1.4 统计学分析

采用 SPSS 26.0 开展研究数据处理，计量资料用（$\bar{x} \pm s$）描述，用 t 检验，计数资料用 n（%）表示，用 X^2 检验，结果为 $P < 0.05$ 提示差异有统计学意义。

2 结果

2.1 门诊护理质量

观察组门诊护理质量评分显著高于对照组（P<0.05）。

2.2 不良事件发生率

观察组不良事件发生率低于对照组（P<0.05）。

2.3 患者满意度

观察组患者门诊满意度高于对照组（P<0.05）。

2.4 门诊护士工作满意度

观察组护士门诊工作满意度高于对照组（P<0.05）。

表 1　两组门诊护理质量评分（$\bar{x} \pm s$）

组别	例数	门诊输液穿刺	操作配合度	消毒隔离质量	人文关怀
对照组	50	19.41 ± 2.33	19.37 ± 1.85	19.28 ± 1.91	19.36 ± 1.28
观察组	50	22.08 ± 1.41	22.16 ± 1.36	22.08 ± 1.42	22.07 ± 1.33
t		6.932	8.592	8.319	10.381
P		0.001	0.001	0.001	0.001

表 2　两组不良事件发生率对比（n/%）

组别	例数	纠纷	投诉	总发生率
对照组	200	3（1.50）	3（1.50）	6（3.00）
观察组	300	1（0.33）	1（0.33）	2（0.66）
X^2				4.149
P				0.041

表 3　比较两组患者满意度（n/%）

组别	例数	满意	基本满意	不满意	总满意度
对照组	200	91（45.50）	100（50.00）	9（4.50）	191（95.50）
观察组	300	105（35.00）	192（64.00）	3（1.00）	297（99.00）
X^2					6.275
P					0.012

表 4　比较两组门诊护士工作满意度（n/%）

组别	例数	满意	基本满意	不满意	总满意度
对照组	50	20（40.00）	23（46.00）	7（14.00）	43（86.00）
观察组	50	21（42.00）	28（56.00）	1（2.00）	49（98.00）
X^2					4.891
P					0.026

3 讨论

人们生活水平不断提高的同时对自身健康的重视程度也逐渐提升，而医院中的护士在一定程度上代表着医院的形象，在传统的管理模式下，护士很难被合理使用，难以发挥出自身的价值，缺乏积极性，极易造成纠纷的发生以及患者的抱怨情绪。所以需找到一种新方式，让护理服务能真正满足患者真实需求[2]。目前存在的护理工作主要有以下几点：只注重提升技术能力而忽略护理质量的改进；工作中没有根据护士的资质以及经验来安排，而是根据不同护理种类进行开展，导致工作的零散化，缺少统一的管理和衔接。另外，护理人员配备不合理，工作强度大，采用单一班次排班方式，工作量较大，易导致护士产生疲乏感及倦怠情绪。

护理分级概念最早由 Creighton 在 1964 年提出来用于指导建立管理系统的一种理论，是对护士的能力给予承认，并将相应的专业知识技能加以区分。开展护士分级管理模式能够合理配置临床护理人员，根据护士实际能力及工作量调配人员，合理使用人力[3]。近几年有研究发现，分层级护士岗位管理在门诊工作中可以起到积极影响。实行护理人员分级管理模式可有效优化护士人力资源配置，在最大程度上满足临床医师及患者需求，同时按照护理工作性质不同对各级护理人员的工作职责进行差异化设置，以确保护理工作质量达到标准化规范化的标准。通过对护士基础知识、技术水平及职称等级等方面的细化评价，能提高其积极性，并对其职业发展起到导向作用[4]。在实施护士层级化管理模式的过程中，应做到人尽其职，严格落实岗位职责；优化考核体系，为了达到有效合理的使用人力资源的目的，保证所有护士均得到全面发展，提高护理服务质量。

通过本次护理质量评估对比，显然在实施分层级护士岗位管理模式下，相比实施前可见护理质量得到显著提高（P<0.05）。该结果原因分析：分层级护士岗位管理是为了提高门诊护理工作质量，所以所有管理都要围绕服务质量进行。一般情况下，较高层级护士具有较高护理能力和丰富护理经验，在开展护理查房以及会诊、疑难病例讨论过程中能够发挥自身的作用。在对低层级护士进行患者护理过程中遇到的问题也要给予其一定的引导帮助，从而建立起良好的职业人际关系，进而有效改善患者的就医体验[5]。不同层级人员之间应当相互配合，加强对其的监督管理工作，提高应对突发状况的能力，以此降低护理差错以及意外事件发生的风险性，进而促进护理质量提高。分层级护士管理明确规范各级护士工作职责及特殊需求，规范门诊护士服务流程，便于实施护理行为，使门诊医疗服务体系更加准确具体化，并满足患者对护士的要求[6]。因门诊护士高级职称所占比重较大，实行层级管理可以最大限度地发挥他们的责任心、丰富的工作经验、熟练的护理技术、沟通能力和人际交往处理能力，调动其工作积极性。

在患者门诊服务满意度及护士工作满意度对比中，显然观察组均比对照组高。这主要是因为，传统模式下护士的工作量大又没有积极性，不能及时满足病人的需求。实行护士分级管理模式能够明确护士的岗位责任及固定工作区域，促进医护人员与患者的交流和沟通，建立良好的护患关系[7]。当人员人手不足时，增加人力可以保证患者得到及时的医疗服务来满足他们的需求、提高连续性并获得顾客满意度。

综上，分层级护士岗位管理对门诊护理质量和患者满意度有着显著作用，可可防止不良事件，确保护理质量提升，护士工作满意度及患者门诊满意均得到提高，可推广进行应用，优化门诊管理体系。

参考文献：

[1]铁桂香. 护士分层级管理对产房护士护理质量和职业认同感的影响[J].中国卫生产业,2025,22 (22):62-65.
[2]郭娜,刘坤,翁飞. 妇科护理管理中护士分层级管理的效果[J].中国卫生产业,2025,22 (14):50-53.
[3]刘静,吴利平,张子怡,等. 专科护士分层级岗位管理体系构建研究[J].卫生职业教育,2025,43 (10):128-133.
[4]徐丹,范卫新,张莉莉. 护士分层级管理模式在提高护理管理质量中的作用[J].中国卫生产业,2024,21 (17):87-90.
[5]王丽芳,唐凤佳,黄丹娜. 以岗位需求为导向构建 PICU 护士分层培训的效果[J].教育教学论坛,2024, (14):141-144.
[6]史汝峰,刘元彬. 分层级管理联合绩效考核制度对门诊护士综合能力及护理质量的影响[J].国际护理学杂志,2021,40 (21):3841-3844.
[7]徐小琴. 护士分层级管理结合绩效考核模式在门诊中的应用效果体会[J].医学食疗与健康,2020,18 (18):197-198.