



护士长走动式管理在门诊导诊质量管理中的应用效果分析

赵 沙 (四川省通江县人民医院门诊部 636700)

摘要: **目的** 研究分析护士长走动式管理在门诊导诊质量管理中的应用效果。**方法** 根据门诊的特点制定护士长护理质量控制方式: 护理部每个月至少对门诊一线进行2次巡查, 护理组每周至少对门诊一线进行2次巡查, 护士长每天至少巡查一次, 在巡查中了解护士的实际需求, 对患者意见进行了解按照相关标准进行质量管理, 观察比较实施前与实施后的门诊导诊质量。**结果** 实施护士长走动式管理后分诊护理质量、导诊服务质量、护士行为规范、健康教育质量以及患者对护士满意度等门诊导诊质量评分明显优于护士长走动式管理实施前, ($P < 0.05$) 具有统计学意义。**结论** 护士长走动式管理在门诊导诊质量管理中的应用效果显著, 能够提升门诊导诊护理质量及护理满意度。

关键词: 护士长 走动式管理 门诊导诊 质量管理 应用效果

中图分类号: R472 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-5187 (2017) 14-249-02

走动式管理有三大目标: 倾听、指导与协助, 在本质上走动式管理是一种非正式的和谐沟通。走动式管理是医院综合管理中的一种动态管理形式, 医院管理的最终目标就是服务与患者以及社会^[1]。本院门诊从2014年1月开始在门诊导诊质量管理中实行护士长走动式管理, 研究和分析了护士长走动式管理在门诊导诊质量管理中的应用效果, 报道如下。

1 一般资料与方法

1.1 一般资料

门诊导医以及分诊护士共7人, 年龄在22-55岁之间, 其中有3名护师, 4名主管护师, 分散在门诊楼、住院楼各处。

1.2 方法

1.2.1 根据门诊导医以及分诊护士的工作性质和要求制定相应的质量控制标准。根据各等级医院的评审要求以及评审内容, 制定各个部门护理质量控制标准^[2]。

1.2.2 根据门诊导医以及分诊护士的工作性质以及患者的实际需求量化工作质量考核标准, 根据门诊的实际情况对各项规章制度进行完善, 细化落实各班职责, 规范工作流程^[3]。同时, 组织相关护理人员学习核心制度, 要求每位护理助理掌握危急值报告流程以及查对制度等职责流程。

1.2.3 根据具体的职流程结合护理部质控标准制定各个部分质量控制标准, 并将此标准作为专科质量控制标准, 护理部每个月不定期进行巡查, 在巡查时了解护理行为规范以及服务质量的落实情况, 了解患者的实际需求, 及时发现问题并采取有效措施解决问题。护士长每天对各个部门进行巡查, 并且协助护理工作, 与护理进行沟通了解忽视需求, 对护士工作质量进行检查, 发现问题, 立即对护士进行指导帮助其纠正问题。另外, 要定期征求患者意见, 根据患者意见调整护理工作, 促进护理工作质量不断提升^[4]。

1.3 评价指标

根据科室制定的考核标准对门诊导诊质量进行评分, 具体内容有: 分诊护理质量、导诊服务质量、护士行为规范、健康教育质量以及患者对护士满意度, 每项内容满分均为100分。在护士长走动式管理实施前与实施后定期对相同的护士进行评分考核, 选取其中100份样本数据进行统计。

1.4 统计学分析

将研究所得的最后数据使用spss22.0统计学软件进行数据处理。在数据处理过程中, t 值用以检验计量资料, 卡方用以检验计数资料, 组间差异经 P 值进行判定, ($P < 0.05$) 具有统计学意义。

2 结果

护士长走动式管理实施前与实施后门诊导诊质量评分如表1所示。根据表1数据可知, 实施护士长走动式管理后分诊护理质量、导诊服务质量、护士行为规范、健康教育质量以及患者对护士满意度等门诊导诊质量评分明显优于护士长走动式管理实施前, ($P < 0.05$)

具有统计学意义。

表1: 护士长走动式管理实施前与实施后门诊导诊质量评分比较

项目	实施前	实施后	T 值	P
分诊护理质量	92.45±1.21	97.36±1.04	21.7602	0.0000
导诊服务质量	93.04±1.84	97.58±1.27	14.3589	0.0000
护士行为规范	94.02±1.07	98.24±1.14	19.0854	0.0000
健康教育质量	91.35±1.12	97.25±1.34	23.8884	0.0000
患者对护士满意度	93.47±1.24	97.16±1.48	13.5137	0.0000

3 讨论

3.1 实施护士长走动式管理, 提高护理质量

门诊是医院重要的医疗服务以及护理服务窗口, 门诊的服务质量直接影响着医院的社会声誉以及经济效益。但是, 门诊的部分比较多, 门诊护士的工作十分分散, 加之各个部门的工作人员比较少, 所以门诊质量控制难度非常大^[5]。实施护士长走动式管理, 护士长每天在各部门巡视在, 这样就对护士起到了一定的监督作用, 另外, 护士在工作中遇到问题时, 护士长能够对其进行指导, 迅速解决问题。

3.2 实施护士长走动式管理, 提高患者护理满意度

患者护理满意度是医院护理服务最直接的体现, 护理服务的目标之一就是让患者满意。实施护士长走动式管理, 护士长对护士的日常工作进行直观的观察, 及时发展护士在工作中存在的问题, 并采取相应有效措施解决问题, 从而使护士工作更加认真严谨。另外, 护士长的巡视的过程中积极与患者沟通, 了解患者的实际需求, 并且根据患者需求调整护理方式, 有针对性的对患者提供护理服务, 从而提升了患者的护理满意度^[6]。

3.3 实施护士长走动式管理, 提升护士工作水平

实施护士长走动式管理能够让护士对相应的质量控制标准有更加深刻的认识, 管理人员重点关注什么, 护士也会重点关注什么, 所以在护士长巡查期间重点关注的事项也会成为护士重点关注的事项, 这样就能够让护士在实际工作中掌握相应的质量控制标准。另外, 护士在日常工作中出现问题, 护士长发现后会立即帮助护士纠正问题, 这样就使护士在第一时间认识到自身错误, 并且按照护士长指导进行正确的操作, 在相同工作中不会再出现同样问题, 这样就提高了护士的工作水平。

3.4 实施护士长走动式管理, 体现了人性化管理理念

护士长每天都要在各个部门进行巡视, 这样就增加了护士长与护士的接触机会, 护士长在督促护士工作的同时也会对护士的需求进行了解, 并且采取相应措施满足护士需求, 这样就体现了人性化管理的理念, 从而提高了护士的归属感, 护士会更加积极的工作, 最终提高门诊导诊质量。

本次研究结果表明, 实施护士长走动式管理后分诊护理质量、导诊服务质量、护士行为规范、健康教育质量以及患者对护士满意度等

(下转第253页)



供应室的护理人员应加强与各个科室的交流沟通,为各个科室提供更加优质、高效的服务。首先,消毒供应室的护理人员要做到礼貌预约,并做好记录和相应的解释工作。供应室所放置的物品要分类,根据每个科室对物品的使用情况,对其进行合理的调配,定期对物品进行安全检查,并及时补充。同时,消毒供应室要及时对医疗器械进行回收,并为各个科室及时下送所需的物品。如果物品是急救所用,应制定完善的应急预案,快速的将物品送到物品所需科室。

2.4 应用效果

在对医院消毒供应室护理人员进行一系列的培训后,将护理质量、回收速度、供给及时度,以及服务态度作为评价指标,与实行细节护理管理之前进行对比,可以发现四个指标都有所提升,分别由原来的 84.6 ± 3.2 、 7.6 ± 1.1 、 8.9 ± 0.4 、 8.5 ± 0.4 提升至 95.4 ± 2.7 、 9.3 ± 0.2 、 9.8 ± 0.1 、 9.5 ± 0.1 。由此可见,消毒供应室的护理工作效率总整体上有很大程度的提高,工作质量有明显的改善。因此,在医院消毒供应室的护理工作过程中,要对细节护理进行合理的运用,从各个方面改善服务质量,从而促进整个科室工作效率的提高。

结束语: 综上所述,医院消毒供应室护理工作,关系着医院其他科室的工作效率和工作质量。在实际的工作中,医院应加强对消毒供应室护理人员安全意识的培养,对科室的相关规章制度进行培训,

加强科室之间的沟通,从而提高医院消毒供应室质量管理和器械管理的效率,促进医院医疗工作的顺利开展,提高医院的综合医疗水平。

参考文献

- [1] 李香娥. 加强消毒供应室细节管理减少护理缺陷的发生[J]. 中华医院感染学杂志, 2012, 22(7):1446-1446.
- [2] 揭艳芳, 周继梅. 加强消毒供应中心常见护理缺陷及质量管理对策[J]. 中国药业, 2015(b11):270-271.
- [3] 王秀英. 探讨医院消毒供应室护理工作中应注意的细节问题[J]. 中国继续医学教育, 2015, 7(01):132-133.
- [4] 谭美红. 细节管理在消毒供应室护理管理中的重要作用[J]. 中国医学工程, 2011(9):134-134.
- [5] 姚辉, 张玉杰, 吕文君. 浅谈消毒供应中心实习护士职业防护中存在的问题及对策[J]. 辽宁医学杂志, 2015(2):119-120.
- [6] 扈玥, 董继平. 供应室工作人员职业危害因素分析与安全防护对策[J]. 中华医院感染学杂志, 2013, 23(1):141-142.
- [7] 高翠翠. 浅谈消毒供应中心在医院开展优质护理服务中发挥的作用[J]. 世界最新医学信息文摘, 2016, 16(21):200+203.
- [8] 刘爱华, 刘淑梅. 浅谈提高消毒供应中心护理管理质量的重要性[J]. 内蒙古中医药, 2015, 34(10):99-99.

(上接第249页)

门诊导诊质量评分明显优于护士长走动式管理实施前。根据研究结果可知护士长走动式管理应用效果理想。

综上所述,护士长走动式管理在门诊导诊质量管理中的应用效果显著,能够提升门诊导诊护理质量及护理满意度。

参考文献

- [1] 吴亚萍, 尹亚丽, 张静. 走动式管理在护理质控检查中的作用[J]. 中国现代医药杂志, 2016, 18(01):79-80.
- [2] 纪象芹, 王曙霞, 孙长华. 护士长走动式管理在门诊导诊质

量管理中的应用效果[J]. 当代护士(下旬刊), 2016, (02):177-178.

- [3] 李玉琴, 姜永香, 顾双双. 走动式管理在门诊导诊护理质量管理中的应用效果分析[J]. 世界最新医学信息文摘, 2016, 16(80):355.
- [4] 孔彩霞, 杨芳. 走动式管理模式在护理质量控制中的效果观察[J]. 中国医学创新, 2013, 10(24):65-66.
- [5] 范荣兰, 李亚玲. “走动式管理”在优质护理示范工程创建中的实践[J]. 湖北医药学院学报, 2011, 30(03):337-339.
- [6] 黄燕林, 樊雨青, 郭伟. 探讨护理部实施走动式管理模式进行全院护理质量控制的效果[J]. 中国卫生产业, 2016, 13(19):176-178.

(上接第250页)

消毒供应中心实施品管圈,以小组方式发展成一个工作成员构成的圈,对不安全因素进行干预,建立科室制度,定期由圈长向各个科室收集相关意见,并接受各个科室的监督,与各个科室进行良好的沟通,持续性改进工作流程和质量,从而达到无菌物品供应无瑕疵的目的,提高再生医疗器材的消毒灭菌效果,进而提高医院整体服务水平^[3]。

品管圈主要来源于基层^[4],存在于生产过程中或者具体工作上,员工的团队精神,与实际工作中的问题相结合而开展活动的小组。护理团队以基层人员为主,与工作性质类似的人员组成小组,从而形成护理服务群体。这与品管圈工作性质对圈员要求一致,让成员可以积极的投入到工作当中去。活动由专业人士实施点评和分析,从而提高相关人员对品管圈活动的认识,快速掌握品牌知识。质量兴业的实质即人才兴业。消毒供应中心属于临床中辅助服务性科室,而服务行业最主要就是服务质量,所以,对消毒供应中心人员实施岗位责任制和相关教育,是护理管理工作中非常重要的组成部分,也是提高品管圈

质量的主要因素^[5]。

综上所述:品管圈活动有利于确保消毒供应中心无菌物品管理质量,从而有助于医院工作的有效开展。

参考文献

- [1] 崔秋华, 王芹, 马秀梅. 消毒供应室的质量控制与医院感染控制的研究[J]. 中华医院感染学杂志, 2013, 23(16):4032-4033.
- [2] 卢芳燕, 江南, 赵锐伟. 推行护理品管圈活动的困难因素调查及对策[J]. 护理与康复, 2011, 10(8):664-666.
- [3] 王武芝, 左名秀. 中医院消毒供应中心持续质量改进途径与效果[J]. 中国消毒学杂志, 2012, 29(12):1158-1159.
- [4] 刘雅玲, 李青文, 高凤久. 品管圈在临床带教中的应用[J]. 护理研究, 2013, 27(9):2934-2935.
- [5] 周淑萍, 许晨耘, 陈克妮. 消毒供应中心实施病区一次性无菌物品全程供应链的优质服务实践[J]. 中华医院感染学杂志, 2012, 22(20):4597-4598.

(上接第251页)

质量并重^[3]。

4 结语

随着医疗卫生体制改革的不断加深,在日益激烈的竞争环境中,医院所面临的问题不断增多,因此,需要高度重视自身的发展,不断推陈革新,努力加强人才队伍建设,提高服务水平和治疗技术能力,提高患者的满意度,促进医院朝着可持续方向发展。

参考文献

- [1] 郭立新. 探讨创新管理理念下医院管理的方法与实践[J]. 中国继续医学教育, 2015, 12(2):20-21.
- [2] 王健, 孙亚丽, 王艺蒙. 医院管理理念创新的实践与探索[J]. 中国管理信息化, 2015, 9(8):100.
- [3] 路国栋. 医院管理中相关理念的创新和实践分析[J]. 中国卫生产业, 2015, 11(7):137-138.