

# 9S 管理模式在门诊护理管理中的实践

杨锐于彦

济南市妇幼保健院 山东济南 250000

**【摘要】**在医疗卫生事业逐步改革并深化的阶段, 医疗市场竞争呈现出日趋激烈的状况, 为保证医院可以在竞争中占据不败之地, 需要积极的转变经营管理的模式和理念, 通过稳步的提高医疗服务质量, 促使品牌得以树立。此次研究重点分析 9s 管理模式在门诊护理管理中的实践。

**【关键词】**9s 管理模式; 门诊护理管理; 实践

**【中图分类号】**R47

**【文献标识码】**A

**【文章编号】**1005-4596 (2019) 02-068-02

随着时代的发展, 医院管理模式发生了显著的改变, 在医疗市场竞争逐步激烈的当今社会, 多个医院为了实现自身的发展目标, 主张积极的优化管理模式, 特别是在护理管理工作中, 提倡运用更为新颖的措施, 稳步提升护理的质量, 保证将相关的工作逐步落实到位<sup>[1]</sup>。9s 管理模式的运用可以保证护理质量稳步提高, 其涉及到多个方面的细节优化, 如整理、清洁、安全等。通过在门诊护理管理中合理的运用 9s 管理模式, 促使护理工作趋向于制度化和规范化, 是值得大力推广的管理理念。

## 1 重视护理用品的合理化管理

为确保护理工作更加安全的开展, 同时关注工作效率的提升, 可以积极的实施有效的管理方式, 9s 管理模式就是值得推荐的手段。在门诊护理管理工作中, 护理用品的管理是一个重要的方面, 相关的工作人员应该对自身的工作场地展开合理的分析, 将不需要的物品清理出工作范围, 如注射器、输液器等, 则需要摆放在显眼的位置, 同时落实好标记, 方便取用。多种检查单需要及时悬挂, 放在清晰的位置, 满足实际的需要。针对现场所有的物品, 应该使用颜色管理法进行标记, 比如污染物可以用黄色标记, 无菌物品则需要绿色标记。通过对工作场所的有效规范, 保证相关工作的开展层次分明。护理人员应该积极的规范自身行为, 及时的分析自身原因, 保证将工作细节落实到位, 在特殊情况下取下物品时, 应该准确无误, 以免出现护理差错。

## 2 就诊环境需要进行合理维护

为了保证患者拥有良好的就诊环境, 应该重视环境的合理维护, 为患者营造出干净整洁且明亮温馨的就诊环境, 通过将多个责任区有效划分, 促使卫生死角保持整洁, 工作人员在每天下班之前进行合理的清扫, 完成有效的交接班<sup>[2]</sup>。针对于每天的生活垃圾和医疗垃圾, 需要进行合理的分类处理, 生活垃圾应该用黑色塑料收集, 医疗垃圾则是使用黄色塑料袋, 将其放置于暂存点, 将由专门的人员进行收集, 做好基本的交接, 将其去向加以记录。针对于护士站和治疗室等特殊的区域, 应该及时的分析紫外线灯管性能和消毒效果, 保证其空气消毒的指数符合相应标准。人员需要维持自身工作场所的环境, 同时还应该关注医疗设备的维护, 保证其时刻处于备用的状态, 对其进行合理的擦拭与清洁, 记录试用状态下的实际情况, 若是发现异常的问题, 需要采取合理的联系方案, 联系相关的人员及时维修, 记录相应的维修日期, 展开定期的养护工作, 保证设备的使用年限得以延长, 这对于节约有效的资源具有较大帮助。

## 3 逐步的构建科学高效管理机制

面对日益激烈的医疗市场竞争, 在落实科学化的管理方案时, 应该重视护理服务水平的提高, 同时还需要强化最基本

的护理技术水平, 通过稳步提高医疗的整体效率, 实现高效低耗内部运行机制的构建。在门诊护理管理工作开展的过程中, 应该重视人力资源成本的有效节约, 通过逐步的优化用人计划, 实现双向选择岗位的设立, 在最大限度上提升护理的潜能, 让护理质量和工作效率得到有效的提高。弹性排班制度值得落实, 这对于节约人力资源并合理利用有巨大帮助, 可以控制临时护理人员的开支<sup>[3]</sup>。门诊内部应该积极的构建成本节约管理方案, 通过逐步的调动相关人员工作积极性, 将部分人员的行为转变为自觉行为, 提高他们的自觉节约意识, 优化相应的服务设施, 确保服务流程可以更加合理, 在细节之处落实到位, 保证每一位工作人员真正养成良好的习惯, 使得门诊护理管理工作的实效性达到最大化。

## 4 适当融入优质护理服务理念

门诊护理服务可以迎合环境及医疗市场的发展变化, 为保证更好的提升服务的质量和水平, 应该积极的关注优质护理服务理念的融入, 通过对患者给予充分的重视, 实现有效的沟通和交流, 保证更好的彰显人文关怀理念。在门诊护理管理工作开展的进程中, 护理人员的礼仪服务需要落实到位, 患者若是乘坐电梯, 工作人员应该在旁进行帮助, 在咨询台面对患者的询问和疑惑, 需要以最热情的服务对其提供帮助。关爱患者的时候, 需要为其营造出良好的就诊环境, 在门诊大厅各个楼层之间需要放置相应的绿色植物, 由此营造出干净整洁的空间, 保证患者能够得到舒适的享受。在候诊区域, 需要安装电子滚动播放屏幕, 为患者和家属普及卫生健康知识, 满足患者及其家属对疾病知识的需求。护理人员需要将服务工作落实到位, 保证让患者感受到温馨温暖的服务, 患者在享受优质服务的过程中, 理解门诊护理管理模式创新之处。

## 5 关注患者对护理服务的满意度评价

在社会经济稳步发展的进程中, 人们的生活水平及生活质量得到有效提高, 因此在就医过程中人们更重视医疗服务的水平, 为保证更好的提高患者的护理满意度, 需要积极的优化当前的护理管理模式, 促使工作的效率得到有效提升<sup>[4]</sup>。门诊中的患者数量较多, 为避免出现混乱的情况, 应该积极的建立应急响应机制, 针对于患者就诊过程中的意外情况加以治理, 由此优化处理事件的流程, 让患者了解门诊护理管理的效力, 强化其基本的就诊安全感, 保证其更加安心放心的就诊。

## 6 讨论

9s 管理模式在门诊护理管理中的实践价值显著, 可以逐步的优化管理的细节, 保证将管理效率稳步提高, 促使患者得到更为优质的服务, 也让医院的整体服务水平得到认可,

(下转第 70 页)

## 2.2 两组血压恢复有效率、复发率及并发症发生率的比较

表 2: 两组血压恢复有效率、复发率及并发症发生率的比较 [n (%) ]

组别	例数	血压恢复有效率	复发率	并发症发生率
观察组	139	128 (92.09)	10 (7.19)	2 (1.44)
对照组	139	89 (64.03)	41 (29.50)	11 (7.91)
$\chi^2$ 值		31.94	23.077	6.536
P 值		0	0	0.011

## 3 讨论

随着社会经济的发展和人们生活及工作中压力的增大,近年来高血压发病率明显上升,且该病逐渐向青壮年人群蔓延,趋向年轻化,由于患者对自身疾病没有足够的重视,缺少相关的医疗知识,对高血压的了解多数来源于杂志、报纸、新闻等,而这些知识都相对比较浮浅,不够全面,多数患者没有认识到高血压健康教育的重要性<sup>[3]</sup>。高血压病具有高发病率、高致残率、高致死率的特点,同时我国人群对高血压的知晓、治疗、控制率等较发达国家人群低<sup>[4]</sup>。因此,医护人员在社区开展高血压防控工作时有必要将防控人群的年龄关口前移,将高血压疾病的相关知识以健康教育的形式传授于患者,使其重新认识高血压的危险因素及预防方法,改变不良生活习惯,倡导健康的生活方式,并主动调节控制自身血压,从而减少心力衰竭、脑卒中及肾衰竭等并发症的发生,减轻家庭和社会负担。

虽然青壮年高血压患者的并发症相比老年患者较少,但老年高血压患者是在青壮年时期起病的,所以对患者的健康教育是以降低血压并维持在正常范围内为主要目的<sup>[5]</sup>。本研究采取多形式的健康教育方法,使患者了解高血压的发病机理、病因及临床表现并发症;并对饮食、生活习惯、心理等方面进行个性化健康指导,如避免过多的摄入高脂肪高胆固醇食物,要规律的低盐饮食戒烟限酒、避免情绪激动、过度劳累、保持心情愉悦建立规律合理的生活习惯。本研究结果显示,干

预后两组血压值比较有显著性差异( $P<0.05$ )。观察组 128 例(92.09%)血压控制平稳,10 例(7.19%)出现高血压复发,2 例(1.44%)发生高血压相关并发症;对照组 89 例(64.03%)血压控制平稳,41 例(29.50%)出现高血压复发,11 例(7.91%)发生高血压相关并发症(3 例出血性脑卒中、4 例高血压脑病、4 例心力衰竭),两组比较有显著性差异( $P<0.05$ )。表明健康教育后患者掌握控制高血压的相关知识,并能应用于自身疾病,取得良好的预防效果。

综上所述,健康教育对社区青壮年高血压患者的血压控制具有明显的效果为患者保持稳定的血压、预防并发症的发生及健康生活有着积极的临床指导意义。

## 参考文献

- [1]John Murtagh. 全科医学 [M]. 北京:人民军医出版社, 2013, 1120-1122.
- [2]农彩丽, 韦锦斌. 高血压并发症动物模型研究进展 [J]. 医学综述, 2013, 19(23):4287-4290.
- [3]陈芙蓉, 阎成美, 李妮等. 健康知识测评在高血压患者健康教育中的应用 [J]. 解放军护理杂志, 2008, 25(4):27-29.
- [4]王东. 健康教育和行为干预对社区青壮年高血压患者的血压控制效果评价 [J]. 健康必读杂志 2012, (12):13.
- [5]华雪艳. 凌淑慧社区健康教育对高血压患者知识和行为的影响 [J]. 当代护士 (综合版), 2007, (11):41-42.

(上接第 67 页)

见表 2, 在患者护理满意率上, 观察组为 98%, 明显多于对照组 76%, 两组数据有统计学意义 ( $p<0.05$ )。

## 3 讨论

胃溃疡患者护理中需要通过健康教育工作的支持来有效的强化患者对治疗的正确认识, 避免误解与行为偏差, 保证患者更好配合治疗开展, 让治疗功效得以发挥。同时也体现医护工作的专业性, 让患者从生活管理上来防控疾病, 提升治疗效果。要让患者意识到单纯依靠药物治疗只是疾病控制的一个方面, 更多的需要患者保持良好的生活习惯, 从生活习惯入手来减少疾病发生的源头影响, 提升患者生活质量。做好生活管理, 提升机体免疫力, 优化机体抗病能力, 减少疾病复发率。

综上所述, 胃溃疡护理中运用健康教育有助于提升治疗疗效, 优化护理满意度, 整体恢复效果更为明显。

## 参考文献

- [1]白如德. 健康教育在胃溃疡护理中的应用效果分析 [J]. 医药前沿, 2018, 8(4):273-274.
- [2]王茹冰. 胃溃疡穿孔护理中应用健康教育的效果及心得分析 [J]. 中国继续医学教育, 2018, 10(18):177-178.
- [3]彭蓉. 健康教育在胃溃疡护理中的应用效果观察 [J]. 大家健康 (下旬版), 2017, 11(10):301-302.
- [4]金佩芸. 健康教育在胃溃疡护理中的应用效果观察 [J]. 养生保健指南, 2017, (30):83.

(上接第 68 页)

值得将此模式大力推广, 为医疗事业的发展提供活力。

## 参考文献

- [1]韦翠花, 陈新权, 胡霞, 黄洁平, 蒋青松, 孙本谱. “9S”管理在手术室物品管理中应用的效果观察 [J]. 中国卫生标准管理, 2018, 9(09):191-192.
- [2]郑建文, 王爱芬, 沈波, 陶月锋. 9S 管理联合彩色标

识在基层医院手术室无菌物品管理中的应用 [J]. 中国农村卫生事业管理, 2018, 38(04):458-459.

- [3]黄琼. 9S 管理结合 PDCA 循环法在护理质量管理中的应用及效果 [J]. 当代护士 (下旬刊), 2016(03):154-156.
- [4]彭润, 徐力, 裴飞霸, 尹军. 浅谈“9S”管理法在设备管理中的应用 [J]. 中国医疗设备, 2015, 30(03):150-151+158.