

走动式管理在门诊导医护理质量管理中的运用

甘琴芳 甘又文 姚莉 刘梦佳^[通讯作者]

(西南医科大学附属中医医院 四川 泸州 646000)

【摘要】走动式管理是目前在世界范围内得到广泛应用的一种新型管理模式,其主要目的是拓展管理人员与其他工作人员之间的沟通渠道,让管理人员能对其他工作人员当前的工作所面临的各项问题,需要得到各方面帮助进行了解,适时的给予其他工作人员鼓励。让管理人员与其他工作人员共同努力,提升工作效率,形成更加优质的工作成果。医院在时代发展的过程中也需要及时跟进时代脚步运用新型管理模式,门诊部门在开展日常工作的过程中更需要采用走动式管理模式。本文就针对走动式管理在门诊导医护理质量管理中的运用进行详细分析,具体内容报告如下。

【关键词】走动式管理;门诊导医;护理质量

The application of ambulatory management in the quality management of outpatient guiding medical care

Qinfang Gan Youwen Gan Li Yao Mengjia Liu^[corresponding author]

(Chinese Southwest Medical University Hospital, Luzhou, Sichuan, 646000)

[Abstract] Walking management is a new management mode widely used in the world at present. Its main purpose is to expand the communication channels between managers and other staff members, to enable managers to understand the problems faced by other staff members in their current work, help is needed from all sides to give encouragement to other staff members in due course. Let managers and other staff work together to improve the efficiency of the work, the formation of more high-quality work results. In the process of the development of the Times, the hospital also needs to follow the pace of the Times in time to apply the new management model, and the outpatient department needs to adopt the walking management model in the process of carrying out the daily work. This article aims at the ambulatory management in the outpatient clinic to guide the application of nursing quality management for a detailed analysis, the specific content of the report is as follows.

[key words] ambulatory management; outpatient guidance; nursing quality

走动式管理并不是一种简单的管理方式,在门诊部门的实际运转过程中,基层医护人员所遇到的情况非常复杂,在当前不断发展的社会背景下其复杂程度还在不断增加,管理者只有深入到基层医护人员的工作中,才能更好的了解当前基层医护人员所面临的情况,更有针对性的对医院相关制度进行调整。而基层医护人员也能在走动式管理这种新型管理模式中增加与管理者的交流,及时反馈工作中遇到的情况,尽量减轻基层医护人员的工作压力^[1]。目前门诊部门的走动式管理还处在不断探索的过程中,还有部分环节需要做好与门诊部门实际运行过程的进一步结合。

1 认识走动式管理

管理者在需要认识到走动式管理模式并不是简单的让管理者到各个部门去,而是需要走入到其他工作人员的工作和生活当中去,以自身敏锐的观察力,来了解工作人员的工作情况,再通过与工作人员进行交流进行综合分析。在此过程中管理者要避免让工作人员产生被监督的感觉,管理者也不要报以视察工作的态

度,以更加平等的态度来进行交流,这样才能让走动式管理起到更好的效果。

走动式管理模式所进行的投资并不高,而最终形成的收益却非常明显。管理人员只需要在做好自身工作时,做好与其他部门工作人员进行沟通交流,对当前工作中存在的各种问题进行整合分析,就能有针对性地采取相应的措施,减少工作人员在工作过程中受到的阻碍,大幅提升工作效率。

在门诊部门的运行过程中,门诊导医作为一线医护人员,其工作内容包括迎宾、礼仪、咨询、导诊、分诊,需要为前来医院进行治疗的患者做好指导和帮助,初步解决患者在医院所遇到的问题^[2]。因此门诊导医在日常生活中遇到的问题多种多样,并且还不断地有患者出现新的情况。门诊导医在大多数情况下都能很好地解决患者的问题,但是仍有部分问题出于自身权限不足、相关制度存在限制或者相关知识水平还需要进一步提升这些情况,很难得到有效解决。门诊部门的走动式管理也正是解决这些问题的重要方式,

门诊导医在与管理者的沟通交流过程中进行问题反馈,由管理者来进行综合考虑给出相应的解决措施。管理者在与门诊导医的交流过程中尽量对门诊导医存在的情绪问题进行排解,让门诊导医意识到这个门诊部门是一个整体,各个岗位的工作人员都在共同努力,在整个门诊部门中形成更加积极和谐的氛围,大幅提升门诊部门的整体运行效率。

2 为门诊导医建立相关质量控制标准

门诊导医的工作内容中包含了迎宾、礼仪这两个方面,这也意味着大多数患者在入院时最先见到的就是医院的门诊导医,患者会根据在医院第一眼看到的情况为基础,逐渐形成对医院的整体认识,门诊导医也就成了医院形象的代表之一,其行为会影响到许多患者对医院的印象。一个好的门诊导医能大幅提升患者对医院的信任程度,患者信任程度的提升对医院多个方面都会产生影响,其中影响最大的便是患者在治疗过程中的配合度,患者的配合度越高,医护人员在开展治疗护理工作时就越顺利,最终的治疗效果也就越明显。要对门诊导医护理质量进行有效管理就应当具备相应的质量控制标准,在当前门诊部门的实际运行过程中,是存在门诊导医相关管理制度的,其中涉及到了门诊导医的部分标准,但是为我国社会发展状况不断变化,在门诊导医中所出现的问题不断增加,以往的制度和标准很难适应门诊导医中现有的情况^[3]。因此管理人员在实施走动式管理模式的过程中,收集当前门诊导医中所遇到的新问题和出现的新情况,再根据门诊部门中门诊导医的工作情况、其他部门可能受到的影响进行综合考虑,建立更加完善、更加规范的门诊导医质量控制标准。

制定门诊导医的质量控制标准需要考虑到患者的需求和门诊导医当前的状况,再根据门诊部门多年以来积累的工作经验以及当前该方面相关的最新研究成果形成最终的标准。对门诊导医当前的人数、专业技术水平、相关理论知识掌握情况、患者评价满意度等方面进行数据整理,再根据门诊导医间这些情况中的短板进行针对性提升,确保每一位门诊导医都能为患者提供最好的服务^[4]。在相关质量控制标准建立完成后必须尽快落实到实际的工作中,管理人员也可以在进行走动式管理的过程中对标准落实情况进行观察,收集实际运行过程中可能存在的问题,不断完善相关质量控制标准,始终保证门诊导医的质量。

3 规范化门诊导医的整体工作流程

医院作为人民群众身体健康和生命安全的重要保障,其运行过程中必须要保证规范性、专业性,让患

者所进行的每一步治疗都进行相关资料备份,严格控制整个运行过程中的每一个环节,一旦患者对自身所进行的治疗存在疑虑,医院能给出最全面的资料,让患者对治疗方案保持足够的信心。门诊部门的整体工作流程,大多数患者在进行诊疗的过程中基本都会接触到,这也是患者对医院印象的重要组成部分。在对门诊导医整体工作流程进行规范化调整前需要明确一点,就患者的需求来说,门诊导医的整体工作流程需要兼顾规范和方便,一味地追求流程的规范化不仅不能提高门诊导医的护理质量还会因为流程的调整对患者的治疗过程造成影响,使患者对医院的印象呈现负面,还可能导致患者在进行治疗的过程中很难找到对应的区域,大量患者集中在门诊部门难以实现分诊,浪费患者的时间。

因此在对门诊导医的工作流程进行规范的过程中必须要从医院资源的合理化配置和患者治疗过程的便捷性这两方面进行考虑,避免大量患者同时集中在门诊部门的某个环节,造成医疗资源的浪费。门诊导医整体工作流程的规范化调整是为了实现医疗资源的最大化利用,根据门诊部门长期以来积累的工作经验和走动式管理模式的实际运行过程中管理人员总结归纳出的各方面问题,对门诊导医工作流程中的不足进行弥补,减少门诊导医在实际的工作过程中出现问题的概率。我国正处于高速发展的阶段,各个行业都在积极响应国家号召,对当前行业中存在的问题进行调整,借鉴社会发展过程中出现的新技术、新理论,考虑本行业能否利用这种新技术、新理论得到进一步发展。在这一大环境下,医院作为我国人民群众生命安全和身体健康的重要保障,当然也需要积极响应国家号召,努力跟进社会发展进程,对自身存在的问题进行调整,利用新技术、新理论对各个部门进行优化升级。因此门诊导医工作流程的规范化并不只是门诊部门内部的调整,门诊导医还具有分诊的职能,在门诊导医工作流程规范化的过程中,其他部门也需要对接诊方面的工作流程进行优化,其他部门也需要逐步实现工作流程的规范化调整,将医院所有工作人员的职责进行明确,确保每个环节都能找到相应的负责人,各部门共同努力,提升人民群众对医院的信任程度,保证对患者的治疗效果和护理质量。

4 结合门诊部门实际情况进一步落实走动式管理

在企业中走动式管理一般是高层领导来对基层进行巡查,让高层领导对基层员工和基层工作进行进一步的了解,收集基层员工对公司的意见,但是在医院中走动式管理模式的实行必须进行调整,尤其是目前

走动式管理模式暂时只是应用在门诊部门。

就医院的走动式管理模式应用情况来看,可以采取三级护理巡查制度:(1)本次研究主要针对门诊导医护理质量中走动式管理模式的应用情况进行研究,因此最高级的巡查应当由护理部来安排。护理部安排对门诊导医相关工作内容掌握程度更高的工作人员来进行巡查,要想巡查获得的效果更明显就需要采取突击式的巡查方式,让门诊导医的日常工作中的各项行为直接表现出来。但是不能只采取这一种巡查方式,还有加入定期巡查,定期巡查能让门诊导医提前做好时刻绷紧神经,做好检查准备,虽然巡查获取的效果中的真实性存疑,但是能更好地对突击式巡查所获得效果进行检验。护理部工作人员进行巡查的根本目的是对门诊导医的护理质量进行提升,因此在护理部工作人员在发现问题时应当直接当面指出存在的问题,并按照相关规定对门诊导医工作流程中存在的错误进行调整,向门诊导医演示正确的操作方式,在错误解决后护理部工作人员做好对这些问题的整合定期向上级领导进行汇报,保证门诊导医工作流程始终保持正常运转^[5]。(2)在门诊部门中采取走动式管理模式自然也需要门诊部门内部的管理人员对门诊导医工作流程进行巡查,护理部工作人员的巡查重视门诊导医的工作流程,而门诊部门的巡查则重视门诊导医的护理工作质量。由科室护士长定期进行巡查,做好对门诊导医护理工作质量的监督和优化,与治疗完成的患者进行简单交流,询问患者对本次医院的护理质量评价,从患者角度来了解当前部门中的门诊导医护理工作质量,对患者反馈的问题进行调整,尽可能地满足更多患者对护理质量的要求。(3)护理部工作人员、护士长这部分领导主要监督门诊导医工作流程中各个方面存在的问题,并及时进行调整,监督结构已经相当完善。个人的能力是有限的,再强的观察力也有可能出现疏漏,导致没有照顾到部分患者。由工作能力、护理经验丰富、解决问题能力出众的门诊导医组成巡视小组,对门诊部门各个环节中的患者进行观察,对可能存在问题的患者进行主动询问,关注患者的病情,保证患者的身体健康。

5 加强持续质量改进力度

在医院落实走动式管理工作的同时,还需要针对其中存在的具体问题,持续加以改进,要依据该护理管理模式的实施内容,实施目标来针对实施过程中存在的实际问题来加以改进与积极解决现实问题。走动

式管理工作的实施有着需要完成的三大目标,即倾听、指导、协助,是看得见的现场管理工作,也是护理工作人员在实施护理措施时必须重视的一项重要内容。导诊分诊服务是医院护理工作的重要组成部分,对于落实对患者的问诊与治疗工作起着积极作用,且导诊分诊服务工作的整体质量也将会直接影响到患者对医院的评价,与医院的长远发展有着紧密的联系。不过,由于门诊处每天接诊的患者数量较多,患者的病症类型也各不相同,这就会直接影响到门诊导医护理工作开展的整体质量,甚至于对患者疾病的康复治疗以及后期的预后工作造成影响。在护理过程中也可能发生一定的问题,为此,就需要护理人员通过实施走动式的护理管理工作,时刻了解患者的动态,时刻关注患者的就医、护理状况,并围绕此过程中存在的问题加以改进。

6 结语

综上所述,目前在医院门诊部门中走动式管理模式已经得到了相当广泛的应用,使门诊部门的实际运转过程更加有序,进一步提升了门诊部门中门诊导医的护理质量。在当前不断发展的社会背景下其复杂程度还在不断增加,管理者只有深入到基层医护人员的工作中,才能更好的了解当前基层医护人员所面临的情况,更有针对性的对医院相关制度进行调整。走动式管理模式加强了管理者与门诊导医间的联系,让门诊导医的工作得到管理者的帮助,减少门诊导医开展工作的过程中受到的阻碍,大幅提升门诊导医的工作效率,保证门诊部门各项工作的平稳运行,让每一位患者在门诊部门的诊疗过程能更加顺利的推进。

参考文献:

- [1] 郭宗蓉,黄利宾,黄海清.门诊导医护理中优质护理的应用对挂号时间、等待检查时间的影响[J].名医,2021(05):121-122
- [2] 刘小琴,李生陆,周莉,屈娜,程瑶,阳文琳.6S管理模式在门诊导医护理管理质量中的应用研究[J].现代医药卫生,2019,35(12):1910-1912
- [3] 郭惠,张赋,梁小文.优质护理服务用于门诊提高门诊导医护理质量的价值研究[J].健康之路,2018,17(10):264
- [4] 宁彩红.走动式管理在门诊导诊护理质量管理中的应用效果评价[J].首都食品与医药,2019,26(21):187
- [5] 张金慧,张丹梅,杨晶.走动式管理在门诊导诊护理质量管理中的运用[J].名医,2019(10):281