

危机管理理论在门诊护理管理中的应用

孔慧莉

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】：目的：探究危机管理理论在门诊护理管理中的应用效果。方法：选取2020年上半年来笔者医院门诊诊疗的200例患者为对照组，该阶段的门诊护理管理中还未实施危机管理理论。下半年来门诊诊疗的200例患者为观察组，该阶段已经开始实施危机管理理念。比较危机管理理论实施前后患者满意度和护理人员工作质量。结果：门诊护理管理实施危机管理理论之后患者对护理工作满意度为95.0%，明显高于实施之前， $\chi^2=9.6984$ ；且实施之后护理人员工作质量平均得分为（95.13±3.21）明显高于实施之前， $t=10.3987$ （ $P<0.05$ ）。结论：门诊护理管理实施危机管理理论可明显提高患者对护理工作的满意度，提高护理人员工作质量，危机管理理论可以在门诊护理管理中广泛应用。

【关键词】：门诊；护理管理；危机管理理论；应用效果

危机管理作为医疗卫生领域新型的管理理念和管理方法，可以预测医疗风险实践的发生，并根据预测结果提前制定有效的防范措施，由此起到规避各种风险事件的作用。门诊护理管理难度较大，更需要护理人员具备较强的风险管理意识。笔者医院2020年上半年门诊护理管理中还未实施危机管理理论，下半年开始实施危机管理理念，探究危机管理理论在门诊护理管理中的应用效果。所述如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取2020年上半年来笔者医院门诊诊疗的200例患者为对照组，该阶段的门诊护理管理中还未实施危机管理理论。下半年来门诊诊疗的200例患者为观察组，该阶段已经开始实施危机管理理念。对照组男女比例110:90，最小年龄15岁，最大84岁，平均（69.13±3.14）岁；观察组男女比例100:100，最小年龄14岁，最大85岁，平均（68.14±3.30）岁。两组患者一般资料差异不大，（ $P>0.05$ ）无统计学意义。

1.2 方法

对照组实施门诊常规护理管理模式，观察组在门诊常规护理管理模式基础纳入危机管理理念。一是门诊护理人员需要强化危机管理意识。护患纠纷近几年来越来越常见，分析导致护患纠纷的原因是多方面的。尤其是门诊工作，作为医院最前面的服务窗口，门诊患者就诊时间段较为集中，护理人员工作压力和工作量均较大，直接增大了护患纠纷发生几率。门诊护理人员如果不具备较强的危机意识，则与患者沟通时会产生各种问题和冲突。针对该问题笔者医院自2020年下半年门诊护理管理中开始纳入危机管理意识，强化每位护理人员的危机意识。在门诊护士长的带领下组织每位护理人员认真学习危机管理方面的内容，总结工作中存在的各种

危机并将他人的经验和教训纳入到自身护理工作中，不断强化门诊护理人员的危机意识，提高门诊护理人员灵活应对各种危机的能力；二是提高门诊医护工作透明度。提高门诊医护工作透明度是防范护患纠纷的有效措施之一，同样也可以加深护患之间的彼此了解，避免误解引起的护患纠纷。门诊医生要将同一种疾病的不同治疗方案详细介绍给患者，充分尊重患者知情权。门诊护理人员要将诊室专家、收费情况、治疗情况、用药报销情况等详细告诉患者，为患者提供更为全面的诊疗资料，并按照规定让患者填写知情同意书，避免护理人员告知不全面引起的护患纠纷，提高患者对门诊医务人员的信任感；三是制定完善的门诊护理管理制度，在制度的约束下可确保每项护理活动有序开展，提高各项护理工作的规范性和合理性^[1-2]。如护理文书书写制度、消毒隔离制度等，借助文字的形式落实到书面上可提高门诊全体护士的责任意识，能促使护理人员自觉约束自身言行，提高护理工作的质量；四是改善门诊护理人员工作态度。据调查临床工作中很多护患纠纷是由于护理人员的工作态度引起的。护理人员面对的服务群体带有较强的特殊性，从事的护理工作也带有较强的严谨性。因此门诊护理人员要尽可能为患者创造安全的诊疗环境，提高患者对医务人员的信任感。门诊作为医院最前面的服务窗口，门诊护理人员工作质量直接影响医院整体服务水平。门诊护理人员在解答患者提出的问题时要保持亲切和蔼的态度，以凭借自身较高的职业素养赢得患者的信任。门诊作为挂号、收费、输液、取药、候诊的窗口，护理人员需要尽可能缩短患者等待时间，提高门诊就诊效率，避免患者等待时间过长引起的不必要护患纠纷；五是门诊护理人员要强化自身危机事件处理能力，在门诊护士长的带领下提前制定完善的危机事件应对措施，尽可能减轻危机事件对患者和医院的影响。门诊护理人员要善于发现危机事件苗头，并将苗头扼杀在摇篮里，避免危机事件继续发酵。门诊

护理人员要善于与患者和家属沟通，及时发现患者和家属存在的不满情绪，在有效沟通的过程中将患者和家属对医务人员的不满转变为理解。秉持大事化小、小事化了的原则处理各种纠纷事件，将医疗纠纷消除在最开始的萌芽阶段^[3-4]。

1.3 观察指标

比较危机管理理论实施前后患者满意度和护理人员工作质量。

1.4 统计学方法

数据资料用 SPSS19.0 软件分析，计数资料 χ^2 检验，(%) 表示；计量资料 t 检验，($\bar{x} \pm s$) 表示；数据比较显著差异且有统计学意义用 $P < 0.05$ 表示。

2 结果

2.1 实施前后患者对门诊护理工作满意度比较

见表 1。

表 1 实施前后患者对门诊护理工作满意度比较 (n, %)

项目	例数	非常满意	满意	不满意	总满意度
对照组 (实施前)	200	52	50	98	51.0
观察组 (实施后)	200	150	40	10	95.0
χ^2					9.1745
P					<0.05

2.2 实施前后护理人员工作质量比较

见表 2。

表 2 实施前后护理人员工作质量比较 (分, $\bar{x} \pm s$)

组别	实践操作水平	护理记录书写	基础理论水平	平均得分
对照组 (实施前)	79.35 ± 3.24	73.02 ± 3.34	80.11 ± 2.34	78.16 ± 3.11
观察组 (实施后)	94.32 ± 3.41	93.32 ± 3.31	96.98 ± 3.31	95.13 ± 3.21
χ^2	6.3175	9.6542	5.6916	10.3987
P	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

危机管理作为一种新型的管理理念和管理方式，将其纳入门诊护理管理中可明显提高患者对护理工作的满意度，提高护理人员工作质量。门诊作为医院最前面的服务窗口，护理人员每天面临的工作任务和工作压力均较大，此时如果门诊护理人员不增强危机管理意识，则会增大各种医疗纠纷的发生几率。据调查门诊医疗纠纷与门诊护理人员工作态度、就医环境、服务质量等密切相关。门诊护理管理中纳入危机管理理念可强化每位护理人员的危机管理意识，能有效提高门诊护理人员灵活应对各种危机的能力，对于提高患者满意度，提高护理人员工作质量意义重大^[5-6]。

本次研究中自从笔者医院门诊护理管理中纳入危机管理理念之后患者对护理工作满意度为 95.0%，明显高于实施之前， $\chi^2=9.6984$ ；且实施之后护理人员工作质量平均得分 (95.13 ± 3.21) 明显高于实施之前， $t=10.3987$ ($P < 0.05$)。

综上所述，危机管理理论可以在门诊护理管理中广泛应用。

参考文献:

- [1] 张继芳.危机管理理论在门诊护理管理中的应用[J].检验医学与临床,2017,14(Z1):251-253.
- [2] 王欢.危机管理理论在门诊护理管理中的应用效果[J].中国医药指南,2020,18(22):205-206.
- [3] 程春青,林维宝.危机管理理论在呼吸内科护理安全管理中的应用效果观察[J].中国社区医师,2020,36(26):141-142.
- [4] 严丽君.危机管理在防范门诊护理纠纷中的应用[J].养生保健指南,2017(35):267.
- [5] 凌玲,孙静洋.危机管理理论在门诊护理管理中的应用探讨[J].特别健康,2019(15):127.
- [6] 彭蕾,张君燕.4R 危机管理理论在新型冠状病毒肺炎疫情期间门诊管理中的作用[J].中华护理杂志,2020,55(z2):512-514.