

门诊护理管理中有效提高护理服务质量的有效管理方式

An effective management method to improve the quality of nursing service in outpatient nursing management

高静

Gao Jing

(中日友好医院 北京 100029)

(China-japan Friendship Hospital, Beijing 100029, China)

摘要:目的:探讨门诊护理管理中实施评价管理体系在提高护理服务质量中的效果。方法:选取我院在2021年12月-2022年12月门诊收治的62例患者作为研究对象,并按照时间分为观察组和对照组,每组各分31例,对照组中患者采用的是常规管理方式,观察组患者则是在此基础上实施护理质量管理评价体系方法,将两组不同服务措施的患者进行护理质量评价,以及综合素质分析,并根据患者护理前后诊疗执行率进行对比,以此分析两组患者对护理的满意度。结果:在护理后,观察组实施的管理方案其效果得到提升的同时,有效将护理质量进行提高,增强护理人员的综合素质,保证患者诊疗过程中的执行效率,因此在满意度评价中观察组明显高于对照组,比较有着显著差异($P < 0.05$)。结论:门诊护理管理措施中实施护理质量评估管理体系,可有效将其整体质量和效果进行提高,并且保证护理的优质性以及安全性,提高患者满意度。

[Abstract] Objective: To explore the effect of implementing evaluation management system in outpatient nursing management in improving nursing service quality. Method: Sixty-two patients admitted to the outpatient department of our hospital from December 2021 to December 2022 were selected as the research objects, and were divided into observation group and control group according to the time, with 31 cases in each group. Patients in the control group adopted conventional management methods, while patients in the observation group implemented nursing quality management evaluation system methods on this basis. Two groups of patients with different service measures were evaluated for nursing quality and comprehensive quality analysis, and compared according to the implementation rate of diagnosis and treatment before and after nursing, so as to analyze the satisfaction of the two groups of patients with nursing. Results: After nursing, while the effect of the management plan implemented by the observation group was improved, the quality of nursing was effectively improved, the comprehensive quality of nursing staff was enhanced, and the execution efficiency in the process of diagnosis and treatment of patients was ensured. Therefore, the satisfaction evaluation of the observation group was significantly higher than that of the control group, with significant difference ($P < 0.05$). Conclusion: The implementation of nursing quality assessment management system in outpatient nursing management measures can effectively improve the overall quality and service effect, ensure the quality and safety of nursing, and improve patient satisfaction.

关键词:门诊; 护理管理; 服务质量; 管理方式

[Key words]: Outpatient clinic; Nursing management; Service quality; Management mode

门诊是医院当中最重要的部门,也是患者首次入院最先接触的部门,该部门的护理服务会给患者带来不同的感受,因此患者对于医院的第一印象便是门诊^[1]。随着人们生活水平的提升,以及相关就医意识的提升,门诊接诊量在与日俱增,因此门诊空间和资源会与服务质量逐渐拉开距离,导致护理纠纷和冲突上升。门诊在医院中护理干预相对时间较早,如何将医院自身特色和服务质量进行发挥,以此提高门诊护理质量的便是研究中的重点^[2]。质量控制体系是临床中工作的重要组成部分,在护理措施实施过程中需要有相应的框架和基础,以此提高门诊护理服务质量^[3]。门诊工作不仅涉及接诊、分诊以及咨询和治疗等内容,同时工作量相对较大,人们在寻求高质量服务的同时,整体护理质量仍旧有所提升,因此需对门诊护理管理内容进行加强,以此满足护理工作的顺利开展。在质量控制系统中,可将其绩效和岗位进行纳入,以此保证护理服务得到优化和调整,更加符合患者心理设想^[4]。因此本文在门诊护理管理中实施质量护理管理措施,对其产生的效果进行分析和研究,具体内容如下。

1 资料和方法

1.1 一般资料

选取我院在2021年12月-2022年12月门诊收治的62例患者作为研究对象,并按照时间分为观察组和对照组,每组各分31例,对照组中患者采用的是常规管理方式,观察组患者则是在此基础上实施护理质量管理评价体系方法,对照组中的31例患者年龄主要在55-60岁之间,平均年龄(57.54 ± 11.01)岁,男女比例是20:11,观察组中患者年龄范围在56-65岁之间,平均年龄(60.02 ± 12.07)岁,两组患者各项资料分析对比中并未发现统计学意义($P > 0.05$)。

纳入标准:(1)研究期间并无岗位变动产生;(2)护理人员与患者配合度以及依从性相对较高;(3)所有护理人员均是在岗编护士或者岗位护士;(3)参与试验的护理和患者人员等均自愿签署同意书;(4)参与试验的护理人员均干满1年以上方可进行试验。

排除标准:(1)患者与护理人员相互认识;(2)患者有一定的传染性病症;(3)患者有精神方面疾病无法正常沟通;(5)患者有其他肿瘤病症,并且存在相应的心理疾病。

1.2 方法

对照组:常规护理管理方法,主要是在试验期间对其门诊实施严格规章制度操作,并在护士长领导下开展护理工作,极爱昂对门诊接诊、分诊等工作的重视,执行消毒隔离制度,减少较差感染以及不良事件的产生,并为患者创造良好的就诊环境,在身体特殊性质的患者需酌情进行照顾,耐心回到患者问题和疑问。

观察组:该组患者是在常规护理管理措施基础上实施护理质量管理评价体系,主要是根据门诊实际情况建立护理管理评价小组,由护士长担任小组组长,同时有则否认护士作为成员,前者作为监督人员,后者主要是对科室整体水平、宣教以及病房管理等内容和工作进行检查和评价,发现问题之后,进行小组讨论以此对其进行调整。首先需要对其小组人员安全管理意识进行强化,并且进行健康思想教育的同时,鼓励护理人员积极进行学习,并且做好相关法律法规和安全管理知识宣传,将其作为首位进行考核,制定相应的规范和标准,纳入考核房中,以此减少门诊护理意外事件风险。其次则是根据护理质量管理评价体系应用到工作房中根据要求对其工作开展情况进行合理调整和评级,对优秀护理小组进行奖励,并将整体的责任进行划分,以此保证护理人员面对患者过程中可以保证其有效性和可靠性等。

1.3 观察指标

比较两组患者对门诊护理质量评价,使用医院自制的量表评价其护理服务、管理以及分诊管理、治疗室、安全和诊室等管理评分,每项16分,共计100分,分值越高表明其效果越好。

比较两组护理人员综合素质,通过科室组织的考核内容评估护理人员的综合素质,以此根据操作规范、理论成绩、学习以及考核达标等情况进行统计。

对比两组患者诊疗执行率,通过对环境、仪表、健康宣教开展率以及合格率等相关指标分析护理人员执行效率。

对比两组患者满意度评估,采用医院设计的调查问卷对患者进行统计,以此分析患者对护理服务质量的满意度,分值越高表明患者满意度越高。

1.4 统计学分析

本文中所有资料和数据均采用 SPSS21.0 统计软件进行分析,见表 1 两组患者对门诊护理质量评价对比(分)

组别	例数	护理服务	护理管理	分诊管理	治疗室管理	安全管理	诊室管理
观察组	31	15.21 ± 5.24	14.62 ± 4.97	13.29 ± 3.78	15.26 ± 6.27	12.08 ± 3.15	10.09 ± 2.41
对照组	31	10.02 ± 2.37	8.69 ± 1.25	6.25 ± 2.41	5.67 ± 1.08	4.69 ± 1.01	4.36 ± 0.17
t 值		5.025	6.443	8.744	8.392	12.438	13.205
P 值		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

2.2 比较两组护理人员综合素质

综合素质评分中,观察组患者操作规范、理论成绩、学习以及考核达标等评价均数值较高,与对照组比较有着明显差异(P < 0.05),见表 2。

表 2 两组护理人员综合素质评价对比(分)

组别	例数	操作规范	理论成绩	在职学习	考核达标
观察组	31	87.52 ± 12.08	89.62 ± 13.25	94.63 ± 14.52	97.62 ± 15.26
对照组	31	70.05 ± 10.17	71.26 ± 12.08	81.52 ± 10.09	85.26 ± 1.02
t 值		6.160	5.701	4.128	4.500
P 值		0.000	0.000	0.000	0.000

2.3 对比两组患者诊疗执行率

对比发现,观察组患者实施的护理管理措施其诊疗执行率高于对照组,比较存在统计学意义(P < 0.05),见表 3。

表 3 两组护理人员综合素质评价对比(n, %)

组别	例数	环境整治	仪表整洁	健康教育	护理操作
观察组	31	29 (93.55)	28 (90.32)	27 (87.10)	30 (96.77)
对照组	31	23 (71.19)	20 (64.51)	19 (61.29)	24 (77.42)
X ² 值		4.292	5.940	5.391	5.166
P 值		0.038	0.015	0.020	0.023

2.4 对比两组患者满意度评估

评估得知,观察组患者对护理管理服务质量满意度明显高于对照组,比较存在差异性(P < 0.05),见表 4。

表 4 两组患者满意度评估对比(n, %)

组别	例数	非常满意	满意	不满意	满意度
观察组	31	20 (64.52)	10 (32.25)	1 (3.23)	30 (96.77)
对照组	31	15 (48.39)	8 (25.80)	8 (25.80)	23 (71.19)
X ² 值					6.369
P 值					0.011

3 讨论

随着现代医疗模式的不断发展和变化,其门诊护理占据重要的位置,该部门的主要特点便是工作强度较高,并且人流量相对较高,患者护理需求较为繁杂和多样在强调表征患者身体健康的同时还需要对整体医疗成本进行控制^[5]。门诊部门的医疗资源有限,无法为患者提供更为优质的护理服务,因此在患者医疗体验过程中相应的会存在不足以及不良印象的影响,在一定程度会增加护患之间纠纷和风险^[6]。为了将其门诊护理期间存在的问题,需从根本上将护理质量进行提高,并且实施对应的护理管理措施,以此提高门诊护理服务的整体质量和综合素质。目前临床采用的是质量控制管理体系^[7]。该种模式管理方案主要是满足质量需求的一种监督方法,并且包含组织、控制和标准等评价体系,在组织方面主要是对组织机构和管理系统等进行融合,以此评估护理人员的综合素质,在此系统管理下对护理人员产生的问题和潜在问题进行发掘,以此进行纠正和改进^[8]。在门诊护理措施管理中,需要符合门诊的高强度工作,并合理安排护理人员的工作内容,减少无效工作,将其整体工作效率进行提升的同时降低成本和无效工作^[9]。并对护理人员提出

量 and 计数资料使用的分别是均数 ± 标准差, t 检验和百分比(%), X² 检验, P < 0.05 视为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 比较两组患者对门诊护理质量评价

护理质量评价中,观察组各项指标分值均高于对照组,比较有着显著差异(P < 0.05),见表 1。

相应的高要求和时效性,并将护理服务做到经常化、制度化,提升其整体的综合素质以及职业技术和意识,改善门诊护理基础和质量较差的情况,加快护理工作的效率,缩短患者诊疗等候时间的同时^[10]。

在门诊工作中需将所有环节进行连接,以此在监督情况下达到协调,实现护理服务的优质性。在对比服务质量中其观察组服务、护理、分诊、治疗室、安全、诊室等管理的评分均高于对照组(P < 0.05)。因此对服务质量综合素质评价中,可明显发现其效果的提高,增强护理人员的综合素质,保证患者诊疗过程中的执行效率,因此在满意度评价中观察组明显高于对照组,比较有着显著差异(P < 0.05)。以上内容描述得知,对门诊护理服务质量提升中采用质量控制管理,其整体工作效果得到提升的同时,还将工作进行规范化、系统化的提升,以此保证护理工作的有效性和合理性,使其护理管理质量的价值进行体现。在质量管理体系评估中,其绩效可对护理人员的能力和态度等内容进行评估,从而将整体的团队写作能力进行提高,实现护理工作团队的可持续发现,并将护理期间的工作责任进行划分,以此落实到个人,在岗位上进行相互协调,共同取得晋升的机会,使得奖惩制度相结合,调动护理人员的积极性,在工作过程中具有一定的约束力,以此提高工作效率。缓解护理人员的工作压力,将工作目标进行明确,激发其上进精神,提高护理人员在门诊工作中的精气神,给患者全新面貌,减少护患纠纷和潜在风险,提高门诊患者对护理人员固有印象。

综上所述,对门诊护理管理实施质量控制护理评价体系,可有效调动护理人员的工作积极性,增加患者对护理服务的满意度,值得临床根据实际情况借鉴相应的管理方式。

参考文献

- [1] 赵艳菊. 扁平化管理在 2 型糖尿病合并高血压患者门诊护理中的应用效果[J]. 保健医学研究与实践, 2022, 19(12): 98-101+119.
- [2] 周萍萍, 周彩丽. 中医门诊护理质量管理评价体系的应用研究[J]. 中医药管理杂志, 2022, 30(23): 94-96.
- [3] 陈亚丽. 门诊护理质量管理中实施精细化管理策略的效果及护理满意度研究[J]. 智慧健康, 2022, 8(25): 197-200.
- [4] 任伶, 侯亚丽. 口腔门诊护理危机管理在新型冠状病毒肺炎疫情防控中的应用[J]. 老年医学研究, 2022, 3(04): 53-56.
- [5] 唐艳, 林芳, 陈燕明. 基于德尔菲法与层次分析法构建儿童医院门诊护理质量管理评价指标体系及其应用效果[J]. 全科护理, 2022, 20(19): 2695-2699.
- [6] 郝顺霞, 赵燕. 门诊护理管理中优质服务的应用——评《现代医院门诊管理》[J]. 中国国境卫生检疫杂志, 2022, 45(03): 254.
- [7] 阮海萍, 陈玲鑫, 李妹霞. 分区护理联合责任制护理在门诊护理管理中的应用效果[J]. 中国当代医药, 2022, 29(12): 136-139+143.
- [8] 胡秀娟. 优质服务模式应用于门诊护理管理对患者满意度及焦虑心理的影响[J]. 基层医学论坛, 2022, 26(12): 66-68.
- [9] 孙四平, 陈虹, 王春梅等. 4R 危机管理理论在新型冠状病毒肺炎发热门诊护理应急管理中的应用[J]. 现代医院, 2022, 22(01): 4-6.
- [10] 李凤君. 门诊护理管理中实施人性化护理对护理质量评分、护理纠纷发生情况的影响[J]. 保健医学研究与实践, 2021, 18(S1): 13-15.