

企业微信在护理管理工作中的应用实践探究

唐晓燕 吴源慧

上海市虹口区欧阳路街道社区卫生服务中心 上海 200000

摘要:目的 探究企业微信在护理管理工作中的应用。方法 收录 2022.3—2023.3 的 30 名护士和 100 例我院就诊患者,从 2022.3—2022.8 之间随机抽取 50 例患者,并于临床护理管理工作中针对 30 名护理人员开展常规的管理模式,并将其定义为对照组;从 2022.9—2023.3 之间随机抽取 50 例患者,于临床护理管理工作中针对同样的 30 名护理人员开展企业微信管理模式,并将其定义为观察组。统计管理前后护理质量及满意度差异。结果 护理质量、护士、患者满意度以观察组更高,HAMA、HAMD 评分值均以观察组更低, $P < 0.05$ 。结论 于护理管理工作中开展企业微信管理模式,对提升护理人员的护理质量和护理人员对管理工作满意度的价值显著,且能一定程度上还提高患者对临床护理服务的满意度,缓解患者负性情绪。

关键词: 护理管理; 企业微信; 护理质量; 满意度; 患者情绪

Research on the application practice of enterprise wechat in nursing management

Xiaoyan Tang Yuanhui Wu

Ouyang Road Community Health Service Center, Hongkou District, Shanghai 200000, China

Abstract: Objective To explore the application of enterprise wechat in nursing management. Methods 30 nurses and 100 patients from 2022.3 to 2023.3 were included, 50 patients were randomly selected from 2022.3 to 2022.8, and 30 nurses were carried out routine management mode in clinical nursing management, and defined as the control group. Fifty patients were randomly selected from February 9 to March 3, 2019 to carry out enterprise wechat management mode for the same 30 nurses in clinical nursing management, and defined as the observation group. The difference of nursing quality and satisfaction before and after management was analyzed. Results The nursing quality, nurses' and patients' satisfaction were higher in the observation group, and the HAMA and HAMD scores were lower in the observation group ($P < 0.05$). Conclusion The implementation of enterprise wechat management mode in nursing management has significant value in improving nursing quality and nursing staff's satisfaction with management work, and can also improve patients' satisfaction with clinical nursing services and alleviate patients' negative emotions to a certain extent.

Key words: Nursing management; Enterprise wechat; Nursing quality; Satisfaction; Patient emotion

护理管理工作的有效开展,能够让院内人力物、力资源合理应用,从而达到促进护理服务质量提升,提高患者满意度的目的^[1-2]。企业微信是目前应用度较为广泛的一种企业通讯和办公用具,其较为一致性的沟通体验,能够让企业连接内部人员和合作伙伴以及消费者,被广泛应用于各类行业中^[3-4]。研究表明,将企业微信应用于医院护理管理工作中,在提升护理质量、提高管理效率方面具有显著价值^[5]。基于此,本文特收录 30 名护士和 100 例我院就诊患者为样本,回顾性分析企业微信在护理管理工作中的应用效果。

1 资料与方法

1.1 一般资料

30 名护理人员中男性 2 例,女性 28 例;年龄均于 22-45 岁,均值(33.84±6.72)岁。对照组患者男性 27 例(27/50, 54.00%),女性 23 例(23/50, 46.00%);年龄阈值 26-62

岁,平均(47.69±7.88)岁;观察组患者男性 28 例(28/50, 56.00%),女性 22 例(22/50, 44.00%);年龄阈值 26-65 岁,平均(48.10±8.52)岁;两组基线资料均衡, $P > 0.05$ 。

1.2 方法

由护理部主任申请企业微信账号并进行管理,要求护理人员关注企业微信账号,并根据科室内实际的情况,开展护理管理计划及护理工作:以视频的方式邀请护理人员参加会议,并于会议中完成相关业务知识的培训工作,以及工作部署、讨论等;护理操作培训工作则可通过利用直播来开展,要求护理人员观看直播,参与操作培训;并将相关资料上传至企业微信,从根本上实现无纸化办公策略;利用企业微信平台安排课程学习相关知识要点;除此之外,企业微信还可应用于护理知识考试、投票活动、紧急通知、公告告知、健康知识推送等;并充分利用企业微信,自动统

计护理人员每日的健康状况上报情况,详细掌握院内护理人员的实际健康状况;除此之外,还可利用企业微信完成护理人员入职祝福、生日祝福等,来提升护理人员的整体归属感,促进其护理工作积极性和满意度得以提升。

1.3 观察指标

评价护理质量^[6]。

评价护士满意度。

评价患者满意度。

评价心理情绪(HAMA、HAMD)^[7]。

1.4 统计学方法

借助SPSS22.0展开统计软件处理工作,正态分布的计量资料的表示形式定义为 $(\bar{x} \pm s)$ 标准差,检验采用t值;计数资料采用频数及构成比的格式描述,计数资料采用X²检验。P < 0.05为组间差异存在统计学意义。

2 结果

2.1 比较两组护理质量评分

从基础护理水平、专科护理水平、用药护理水平、病历记录水平及安全知识考核五个方面评估护理质量,结果显

示各维度评分均以观察组更高, P < 0.05。详见表1。

2.2 比较两组护士对管理模式的满意度

观察组护士在学习兴趣、自学能力提升、帮助思维锻炼、操作技能提升及学习压力小方面对管理模式的满意度更高, P < 0.05。详见表2。

2.3 比较两组患者对护理服务的满意度

邀请患者从服务态度维度、专业素质维度、沟通技能维度、操作熟练度、心理指导维度及科室环境维度六个方面评估对护理服务的满意度,结果显示各项评分值均以观察组更高, P < 0.05。详见表3。

2.4 比较两组患者护理前后心理状态

入组前组间情绪评分差异较小,护理措施开展后两组患者情绪均有显著改善,且HAMA、HAMD评分值均以观察组更低, P < 0.05。详见表4。

3 讨论

作为一种现代社会主流的社交工具,微信具有沟通效果好、高时效性、方便、便捷等优势,企业管理通过应用企业微信,能够让管理质量及管理效率得以提升^[9]。将企业微信充分应用

表1 两组护理质量评分对比 $(\bar{x} \pm s)$

组别	例数	基础护理水平	专科护理水平	用药护理水平	病历记录水平	安全知识考核	综合分
对照组	30	15.89±4.72	16.32±3.52	14.77±4.79	15.03±4.56	14.17±4.35	79.48±20.32
观察组	30	18.45±2.63	18.33±1.17	17.46±2.52	18.94±2.74	18.64±2.77	91.33±10.52
t	--	2.5950	2.9680	2.7222	4.0256	4.7475	2.8366
P	--	0.0120	0.0044	0.0085	0.0002	0.0000	0.0063

表2 两组护士对管理模式的满意度对比 $(\bar{x} \pm s)$

组别	例数	学习兴趣	自学能力提升	帮助思维锻炼	操作技能提升	工作压力
对照组	30	7.37±1.52	7.20±1.69	8.04±1.17	8.42±1.75	7.95±2.33
观察组	30	8.94±1.73	8.95±1.77	9.06±0.85	9.40±1.61	9.17±1.85
t	--	3.7341	3.9167	3.8632	2.2573	2.2460
p	--	0.0004	0.0002	0.0003	0.0278	0.0285

表3 两组护理满意度评分对比 $(\bar{x} \pm s)$

组别	例数	服务态度	专业素质	沟通技能	操作熟练度	心理指导	科室环境
对照组	50	8.30±1.55	8.84±1.40	8.40±1.11	8.85±0.74	8.25±1.34	8.27±1.40
观察组	50	9.17±1.43	9.61±1.05	9.54±1.07	9.67±0.64	9.33±1.10	9.56±1.55
t	--	2.9171	3.1113	5.2285	5.9265	4.4050	4.3672
P	--	0.0044	0.0024	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000

表4 两组患者护理前后负面情绪情分比较 $(\bar{x} \pm s)$

组别	例数	HAMA 评分		HAMD 评分	
		护理前	护理后	护理前	护理后
对照组	50	26.18±2.52	22.97±2.74	21.94±2.21	19.85±3.22
观察组	50	26.15±2.43	18.43±1.71	22.03±2.04	14.31±2.52
t	--	0.0606	9.9395	0.2116	9.5806
P	--	0.9518	0.0000	0.8329	0.0000

于医院护理管理工作中,能够应用其高时效性、良好沟通性等优点,提高护理人员的整体护理质量^[10]。除此之外,企业微信有着较多的板块,功能较为强大,且其直播能够多次回放,因此,能够依据护理人员具体的时间来学习相关课程知识,提高护理人员的整体护理技能^[11]。且线上培训和考核措施能够有效节省人工阅卷的时间,并于护理人员生日、入职时给予其相应的祝福,来提高护理人员凝聚力,亦能够提升护理管理的效率,让护理人员的参与度和工作积极性得以提高^[12]。

企业微信是一款广泛应用于企业内部沟通和协作的工具,在护理管理工作中也得到了广泛应用,它具有安全可控、高效便捷等特点,通过手机、电脑等平台使用,支持群聊、文件共享、日程管理等功能。在护理管理领域,企业微信的应用实践对提升工作效率、加强团队协作等方面有着积极的影响,通过充分发挥企业微信的功能,护理团队可以实现快速便捷的沟通和信息共享,从而更好地开展护理工作。在护理管理领域中,企业微信的应用实践可以加强团队协作,通过创建护理团队群组,护士们能够方便地进行交流、分享经验和解决问题。无论是面临急诊情况还是需要紧急处理的病情变化,团队成员可以通过企业微信及时地更新信息,这种实时的沟通和协作有助于提高团队合作效率和患者护理质量。另外,在护理团队群组中,护理管理人员还可以定期发布相关政策和指导文件,帮助护士们了解最新的护理标准并促进工作一致性,通过使用企业微信,护士们可以更好地互相支持和协作,为患者提供更优质的护理服务。企业微信的日程功能为护理管理员提供了便捷的排班管理工具,管理员可以在企业微信平台上创建日程并轻松编排护士的值班和休假安排,通过简单的操作,管理员可以设定护士的工作时间、轮班周期以及休息日等信息,系统会自动生成每位护士的个人值班表。对于护士来说,他们只需登录自己的企业微信账号,便可随时查看个人的值班表,无论是在手机上还是在电脑上,他们都能方便地获取最新的排班信息,这种便捷性使得护士可以提前规划好自己的工作安排,确保按时到岗并做好准备工作。同时,如果有临时调整或者换班需要,护士可以直接与同事通过企业微信进行沟通和协商,避免了繁琐的电话联系或面对面的交流。除了个人的值班表,企业微信还提供了集体值班的 management 功能。护理管理员可以创建特定的群组,在群组中发布值班安排,让所有相关护士都能获知最新的排班情况,这样做不仅提高了传达效率,也减少了信息丢失或错误传递的风险。同时,管理员还可以方便地对护士的值班情况进行实时监控和管理,确保每个时间段都有足够的护士值班。在护理管理领域中,不断更新的护理标准、操作流程和政策要求是必不可少的,企业微信提供了一个便捷的平台,使护理管理部门能够轻松地发布和共享这些重要文档,通过在企业微信中创建相应的群组,护理管理部门可以将新的护理标准、操作流程和政策通知发

送给相关的护士,并确保他们及时了解和掌握最新的信息。总而言之,企业微信的排班管理功能极大地简化了护理管理中的排班工作,提高了效率和准确性,护士可以轻松获取个人值班表,并与同事进行灵活的调整和沟通,管理员也能够随时掌握整体值班情况,及时做出调整和决策,企业微信在护理管理中的应用助力于建立更高效、更有序的工作流程。

4 结语

综上所述,于护理管理工作中开展企业微信管理模式,对提升护理人员的护理质量和护理人员对管理工作满意度的价值显著,且能一定程度上还提高患者对临床护理服务的满意度,缓解患者负性情绪。

参考文献:

- [1] 郭梦菲. 基于“简道云”平台护理管理系统的设计与实现[J]. 临床护理研究, 2023, 32(10):195-198.
- [2] 魏永婷, 吴秀红. 微信企业号在手术室护理管理中的应用[J]. 护理学杂志, 2016, 31(18):59-61.
- [3] 王垭, 黄浩, 朱红, 等. 5W 模式在护理信息传递管理中的应用研究[J]. 护士进修杂志, 2021, 36(21):1962-1965.
- [4] 冯志仙, 沈鸣雁, 陈翔, 等. 肺炎防控期间护理管理工作中信息传递质量改善研究[J]. 中国护理管理, 2020, 20(5):686-690.
- [5] 赵颖, 曹哲. 标准化沟通模式联合微信平台在儿科急诊门诊护理管理中的应用效果分析[J]. 国际医药卫生导报, 2023, 29(2):217-221.
- [6] 刘海霞. 微信平台在新生儿病房护理管理中的应用效果分析[J]. 婚育与健康, 2023, 29(5):133-135.
- [7] 郭林林. 微信智能平台用于医院妇产科门诊护理管理的价值分析[J]. 中国卫生标准管理, 2022, 13(6):169-172.
- [8] 章亿香, 黄国风, 尧娟. 二维码扫码与纸质方式调查护士对护理工作满意度效果分析[J]. 全科护理, 2021, 19(7):957-959.
- [9] 余纯, 于海燕, 刘入瑶, 等. 基于“互联网平台+微信群”在乳腺癌手术患者全程管理中的应用[J]. 实用医院临床杂志, 2021, 18(2):67-70.
- [10] 朱秋霞, 牛新芳. 微信及 QQ 群沟通平台在护理质量控制管理中的应用效果分析[J]. 世界最新医学信息文摘, 2021, 21(90):577-578.
- [11] 罗春红, 吕建, 李春来. 企业微信联合责任制护理管理模式在慢性肾病中的应用效果评价[J]. 中国卫生标准管理, 2021, 12(11):139-142.
- [12] 冯仁梅. CBL 联合企业微信资源管理在护理教学中的应用[J]. 济源职业技术学院学报, 2020, 19(2):64-67.

作者简介:

唐晓燕(1981—),女,汉族,上海人,本科,主管护师,研究方向为临床护理,护理管理。