

流程管理在门诊护理质量管理中的作用研究

赵菁 沈燕秋*

上海中医药大学附属市中医医院 上海 200071

摘要: 门诊是医院的窗口, 门诊形象会直接关系到医院对外的整体形象, 通常门诊有着较为广泛的服务范围, 其护理质量环节较多, 容易发生医疗纠纷。医院门诊采取流程管理, 有利于门诊护理质量管理水平的提升, 促进医院业务绩效的提升。本文主要探究门诊运用流程管理的策略。

关键词: 门诊; 流程管理; 护理质量管理

门诊护理质量会影响到患者安全健康、医院医疗水平, 因而医院应当在门诊中运用有效的管理方法。流程管理又可以称为业务流程管理, 目前国内一些医疗机构逐渐开始运用流程管理的方式来让自身服务于管理质量得到提升, 医院在门诊中开展流程管理, 可以让业务流程得到有效规范, 提高门诊工作效率。

1. 门诊概述

门诊通常接诊病情表症较轻的病人, 经过门诊医生一整套的诊断手段、辅助检查, 给患者进行初步诊断, 门诊医生能够对症治疗, 即对患者进行治疗, 如果门诊医生对患者病情有疑问或诊断为病情较重较急, 则将患者收入住院病房, 在医院作进一步检查或进行手术或相关的治疗等医疗措施^[1]。门诊根据就诊者的病情、需要处理的迫切程度以及健康状况, 门诊做好分诊工作。门诊会为患者提供基础的医疗护理, 患者初到医院时首先接触的便是门诊, 门诊会影响到患者对医院的形象。门诊患者存在诉求高、诊疗时间短以及随机性强等特征, 随着近些年人们的法律意识不断增强, 人们越来越重视自身健康, 人们求医的主动性有所增强, 这使得医院门诊就诊数量逐渐增多。门诊平台工作存在协同难度大、部门多、功能多以及人员多的特征, 如果门诊未建立起流畅的就诊流程, 则容易给患者造成较大的不便, 致使患者出现不满等不良情绪, 从而导致患者不满意临床护理管理, 进而引起纠纷。门诊为了给患者创造更好的就诊环境, 门诊管理者应当对各项流程运用有效的管理制度, 不断对门诊就诊流程进行优化, 以此来让患者的就诊时间得到有效缩短, 有利于提高门诊护理质量。

2. 流程管理在门诊护理质量管理中的应用

2.1 流程管理对门诊护理质量中的作用

门诊护士长科学制定各项操作规程, 并向每一位护士讲解明确的质量要求, 在护士长制定操作规程时需充分结合急诊治疗护理特征^[2]。门诊全员接受操作规程的培训后, 门诊的护理缺陷可以得到有效降低, 并且护士的护理工作量可以得到有效减少, 所以门诊科学运用流程管理, 可以进一步提高门诊护理质量。

流程管理可以对门诊护理质量进行科学控制, 可增强门诊护理服务质量。有相关研究表明, 医院对门诊大楼运用人性化的态度来再次设计与制造, 彰显门诊大楼科学的设计理念, 可以让患者的需求得到有效满足, 同时在门诊中合理运用信息化技术, 不但能够为护理质量提供有效保障, 还能够进一步提高护理质量。门诊管理人员将工作重心放在改善流程中, 将管理目标设定为提高患者对护理管理的满意度, 然后再科学开展各项操作, 科学配备各项资源, 不断创新护理管理流程, 可增强护理质量。

2.2 流程管理对门诊护理的应用

门诊的每一位护士都应当具备强烈的责任心, 护士需提前 15 分钟到岗准备工作, 护士首先需要询问患者的病情, 初步掌握患者病情后, 还需充满耐心的对患者提出的问题进行解答^[3]。如果患者行动上存在不便, 护士需帮助患者, 带领患者到治疗科室。门诊定期组织护士开展培训, 培训内容包含与患者的沟通技巧、礼仪等。门诊还需每月定期组织会议, 在会议中分析门诊当月出现的问题, 然后根据问题来制定科学合理的改善方案。护士每日都需清洁门诊卫生, 确保门诊内拥有良好的光线, 如果护士在导诊时发现患者或家属

抽烟,则护士立即劝阻患者或家属停止抽烟,并向患者宣教抽烟的弊端^[4]。护士在测量患者体温与血压时,需对患者开展相关健康宣教,向患者介绍疾病的知识,比如向患者介绍疾病的发生原因、临床症状、防范与治疗措施等,使得患者对疾病有更全面的认识。此外护士在护理管理中还需给予患者充分的尊重与理解,护士可在门诊内为患者准备开水,同时门诊还准备单架车、轮椅等,在显著位置放置电子屏,电子屏滚动显示患者就诊进度,当患者需要帮助时,护理人员应当积极帮助患者解决问题。

门诊充分发挥现代信息技术具有的优势,增强流程管理的效率。信息技术可以在护理资源不增加的情况下,将患者作为门诊护理服务的中心主体,对患者就诊过程进行科学安排,使得患者在门诊等候的时间可以得到减少。门诊不断完善护士工作信息系统,可以让候诊“高峰”得到明显改善,患者可以通过自助挂号来选择自己的就诊医生,并根据电子屏幕上展现的姓名信息来依次进行就诊,这有利于患者科学合理安排其他诊疗活动的时间,有效减少患者的就诊时间。同时医生可为患者开具电子处方,通过系统可及时将患者电子处方信息传送到治疗科室,科室可提前准备好患者的护理工作,这有利于就诊管理效率的提升。

门诊护士需以流程为标准来开展护理工作,护士之间需以流程指标来进行相互控制、约束。门诊管理人员根据流程来指导护士工作,及时纠正护士在工作中出现的不良现象。门诊以流程来作为工作标准,可以对护士的行为进行规范,促进护理服务质量的提升,使得护理缺陷得到有效减少。

门诊内运用多种方式来向患者公开出诊信息,并及时更新出诊信息,医务人员务必按时出诊,若医务人员有特殊情况不能出诊,应当制定替代方案,并且及时向患者告知情况^[5]。门诊内设置咨询服务,确保患者可以有效就诊。护士在完成自己负责的诊疗工作后,可主动引导患者进入到下一个诊疗环节。门诊设置满意度调查,安排专人来统计满意度调查表的结果,每月进行公示和奖罚,满意度考评方案应当包含门诊量、患者投诉与表扬等,通过考评活动来让医务人员出诊率得到有效提高。最后门诊需要修改和再建流程,流程管理需要在实际实践中寻找不足,通过优化处理不足和问题,来让医疗服务不断得到改善。流程管理中需对影响较为恶劣的不良行为进行优化,避免不良行为给护理质量管理造

成严重影响。

2.3 门诊病房进行绿色通道管理

大型综合医院的门诊往往有较多的就诊患者,患者就诊过程中可能会出现病情加重、恶化的情况,此时门诊需及时为患者开启绿色通道,并为患者进行相应救治。若存在绿色通道不畅通的情形,则会导致患者的最佳救治时间被耽误,因而影响到患者的救治效果^[6]。

医院门诊可构建生命绿色通道,目前临床关于急诊绿色通道的研究相对较少,这主要是因为人们对门诊绿色通道的关注较少,大多数研究仅仅提到了如何应对患者病情变化。但站在流程管理的角度,若管理无法取得良好效果,则表示门诊绿色通道存在缺陷,需要进行进一步优化。门诊应当有效增强绿色通道的流程管理,通过流程管理模式,来科学制定与实施流程方案,确保护士可以在患者病情突然加重时按照流程来采取相应救治措施,这不但可以让患者的健康安全得到保障,还可以有效提高患者的抢救成功率。

医院门诊创建绿色通道后,需安排专人来管理绿色通道,可由各个科室的护士轮流巡视,如果发现患者病情需开启绿色通道,则护士结合实际情况来开展针对性处理^[7]。如果患者病情明显加重,则护士需立即联系医生来为患者进行处理,护士还需优先安排患者的检查。如果患者病情危重,则护士立即对患者施以抢救,抢救过程中同步联系科室,若患者病情允许,可立即将患者送到急救室开展急救操作,使得患者的生命安全得到挽救。

3. 结语

总结以上内容可知,门诊有着较多的就诊量,门诊管理人员增强流程管理的应用,门诊护理工作始终坚持以患者为中心主体,管理人员根据护理流程不合理的情况,及时改良与优化流程不合理的护理工作,可以增强门诊护理服务质量,提高患者对护理服务的满意度,有利于提高医院医疗服务水平。

参考文献

- [1] 陆爱燕. 流程管理在门诊护理质量管理中的作用研究进展[J]. 保健文汇, 2020(12):77-78.
- [2] 黄婉晶. 流程管理在门诊护理质量管理中的作用研究进展[J]. 基层医学论坛, 2019,23(18):2620-2621.
- [3] 吴静. 流程管理在门诊护理质量管理中的作用研究进展[J]. 健康女性, 2021(43):296-297.

[4] 侯敏. PM 在门诊护理质量管理中的作用研究进展 [J]. 中国保健营养, 2020, 30(28): 38.

[5] 麦伟娟, 黄秀霞, 蓝顺琼. 流程优化护理分诊对门诊诊疗流程及护理质量的影响 [J]. 国际护理学杂志, 2020, 39(3): 383-385.

[6] 康逢霞. PDCA 循环管理在发热门诊护理管理中的作用及对护理文件质量分析 [J]. 特别健康, 2022(23): 69-70.

[7] 关丽萍, 冯宁. 流程管理在门诊护理质量管理中的研究进展 [J]. 实用临床护理学电子杂志, 2021, 6(2): 25-27.