

护理管理

危机管理在口腔门诊护理管理中的应用

张红梅

(江苏省南京市大厂医院 口腔科, 江苏 南京, 210044)

摘要: **目的** 探讨在口腔门诊护理管理中应用危机管理的价值。**方法** 2014年10月—3月口腔科门诊未实施危机管理护理,选取就诊患者220例,护理人员10名;2015年4月—2015年10月口腔科门诊实施危机管理护理,选取就诊患者220例,护理人员未变动,与对照组为同一组人员。观察实施危机管理护理前后患者投诉情况、护理失误、工具丢失情况,并观察护理人员护理工作总体技能得分。**结果** 实施危机管理护理后投诉情况、护理失误、工具丢失发生率均低于实施危机管理护理前,差异有统计学意义($P < 0.05$)。实施危机管理护理后护理人员总体技能得分为(96.1 ± 2.7)分,高于实施危机管理护理前的(85.2 ± 3.0)分,差异有统计学意义($P < 0.05$)。**结论** 在临床口腔门诊护理管理中应用危机管理策略,能够有效提高护理人员工作能力,降低患者投诉率。

关键词: 危机管理; 口腔门诊; 护理管理

中图分类号: R 473.78 **文献标志码:** A **文章编号:** 2096-0867(2016)11-0120-02 **DOI:** 10.11997/nitcwm.201611046

Application of crisis management in nursing management of stomatological outpatient

ZHANG Hongmei

(Department of stomatology, Nanjing Dachang Hospital, Nanjing, Jiangsu, 210044)

ABSTRACT: **Objective** To investigate the effect of crisis management in nursing management of stomatological outpatient. **Methods** Crisis management was established and 10 nursing staffs took part this study. A total of 220 outpatients were collected after implementation of crisis management (from April 2015 to December 2015) and another 220 outpatients were collected before implementation of crisis management (from December 2014 to March 2015). The patients' complaints, nursing error, instrument missing were compared before and after implementation of crisis management, and the general skills of nursing staffs was evaluated. **Results** The incidence of patients' complaints, nursing error, instrument missing was lower after implementation of crisis management compared with that before implementation ($P < 0.05$). The score of general skills of nurses increased from (85.2 ± 3.0) before implementation to (96.1 ± 2.7) after implementation, with a significant difference ($P < 0.05$). **Conclusion** Application of crisis management can effectively improve the work ability of nursing staff and patient satisfaction

KEY WORDS: crisis management; stomatological outpatient; nursing management

口腔科门诊由于日常接诊患者人数较多,护理人员数量有限,使得护理工作容易落实不到位,不仅不利于患者的管理,也降低了工作效率^[1-2]。危机管理是对可能发生的事件进行预处理的一种管理模式,即在危机发生前对护理人员有计划地进行组织、管理,以预防危机发生,一旦出现立刻采取措施控制危机,降低危机所带来的伤害^[3]。本研究探讨危机管理在口腔门诊护理管理中的应

用效果,现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

2014年10月—2015年3月口腔科门诊未实施危机管理护理,选取就诊患者220例,其中男109例,女91例,年龄18~53岁,平均(32.7 ± 5.1)岁;护理人员10名,女性,均有2年以上临床工作

经历。2015 年 4 月—10 月口腔科门诊实施危机管理护理,选取就诊患者 220 例,其中男 157 例,女 63 例;年龄 18~53 岁,平均(32.3±4.9)岁;护理人员为同一组。实施危机管理护理前后患者一般资料差异无统计学意义($P>0.05$)。

1.2 方法

2014 年 10 月—3 月口腔科门诊未实施危机管理护理,实施门诊就诊的一般护理,做好患者的接待工作,收好挂号单,维持秩序,如患者需要护理人员协助,及时给予帮助。2015 年 4 月—10 月口腔科门诊实施危机管理护理,具体如下:①定期组织护理人员学习了解院内危机的危害,强调危机管理的重要性和防控危机的必要性;②护理人员要加强自身技能的提升,以便对患者情况做出合理的护理措施,对患者合理分类,保证良好的就诊环境,提升就诊体验。对于工作经验不足的护理人员要加强技能培训,尽快熟悉护理工作;③组织护理危机管理小组,从而落实危机管理工作实行情况,以便后期评价;④由护理人员、管理人员共同制定可塑性较强的危机防控计划;⑤定期进行危机情况演练,从而使护理人员遇到危机情况的镇定、不慌张处理问题,同时每次演练后对于演练中存在的问题进行分析总结;⑥护士长注意加强护理人员的语言表达能力培养,良好的护理态度和和善的语气,更能取得患者的信任。

1.3 观察指标

记录实施危机管理护理前后患者投诉情况,护理失误如药物分配错误、病历混淆等,及各种医院工具的丢失情况。对实施危机管理护理前后护理人员的工作总体技能进行评定^[4],主要评定危机应对能力、操作技能、人文关怀、语言亲和度、工作效率 5 项内容,组织评定小组观察医护人员日常表现,与患者对医护人员评价情况汇总,满分为 100 分。

1.4 统计学方法

采用 SPSS17.0 软件学软件分析,计量资料以均数±标准差($\bar{x} \pm s$)表示,采用独立样本 t 检验,计数资料以百分率(%)表示,采用 χ^2 检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 实施危机管理护理前后护理质量比较

实施危机管理护理后投诉情况、护理失误、工具丢失发生率均低于实施危机管理护理前,差异

有统计学意义($P < 0.05$),见表 1。实施危机管理护理后护理人员总体技能得分为(96.1±2.7)分,高于实施危机管理护理前的(85.2±3.0)分,差异有统计学意义($P < 0.05$)。

表 1 实施危机管理护理前后护理质量比较[n(%)]

分组	投诉情况	护理失误	工具丢失
实施后(n=220)	4(1.8)	0	6(2.7)
实施前(n=220)	22(10.0)*	22(10.0)*	37(16.8)*

与对照组比较,* $P < 0.05$ 。

3 讨论

医院日常门诊的工作量十分巨大,口腔门诊患者所患疾病类型较复杂,再加之牙齿的疼痛容易增加患者焦躁的情绪,使危机发生的风险增加,做好患者的门诊护理中护理人员危机管理尤为重要^[5]。

危机管理是一种新型管理模式,是在危机发生前做好医院护理危机管理,有预见性地进行危机的防控,在危机发生时能够积极科学地应对,正确处理,将危机带来的危害降到最低。在危机管理中,要求护理人员把握五大原则,即预防控制、及时主动、实事求是、患者第一、积极沟通^[6]。首先要建立护理人员的危机意识,其次要建立危机管理小组进行监督管理,根据日常可能发生的危机制定一个应变计划,不断地进行计划演练,并在演练后出现的问题进行分析、总结,从危机中总结经验。本研究中,实施危机管理护理后投诉情况、护理失误、工具丢失发生率均低于实施危机管理护理前,实施危机管理护理后护理人员总体技能得分,高于实施危机管理护理前,差异均有统计学意义($P < 0.05$)。将危机管理融入口腔门诊护理管理中,一方面能够减少患者对医院的投诉,提高工作效率,另一方面也提高了护理人员的工作技能。

参考文献

- [1] 王媛平. 口腔门诊优质护理模式初探[J]. 贵州医药, 2012, 36(7): 669-670.
- [2] 冯炯, 王新军. 牙洁治术后贝复济局部应用疗效的临床观察[J]. 外科研究与新技术, 2014, 3(1): 44-45.
- [3] 沈琦. 口腔门诊院内感染的原因分析及预防护理措施[J]. 实用临床医药杂志, 2016, 20(8): 189-190.
- [4] 刘淑萍, 段少宇, 孙柳曼, 等. 危机管理在口腔门诊护理管理中的应用[J]. 中国医药导报, 2013, 10(20): 143-145.
- [5] 吴云暖, 仇海华, 邹亚清. 全面的安全和防范管理体系在口腔门诊护理中应用的价值分析[J]. 医学理论与实践, 2016, 29(6): 836-837.
- [6] 陈君霞, 江金燕. 危机管理在 NICU 护理安全管理中的应用[J]. 中医药管理杂志, 2016(4): 95-96.