

## “5S”管理法对门诊护理质量的影响策略分析

秦红梅

上海市中医医院 上海

**【摘要】目的** 研究门诊护理中引进“5S”管理法的价值。**方法** 对 2022 年下半年在门诊接受干预的 64 例患者进行医学调查,以抽样的方式进行两组划分,基本组 32 例患者接受基本护理管理,实践组 32 例患者接受“5S”管理法的护理指导,研究门诊护理效果,评估“5S”管理法对护理质量产生的影响。**结果** 实践组门诊护理的多个项目质量分数评估均高于基本组, $p<0.05$ ;实践组护理对门诊护理总肯定率为 87.5%,高于基本组 75.0%, $p<0.05$ 。**结论** 门诊护理管理中,要及时引进“5S”管理法增强护理质量,凸显人性化护理的宗旨,提升医护工作者的自身价值,强化患者对护理服务的肯定度评估,可以充分推广与宣传“5S”管理法。

**【关键词】** “5S”管理法; 门诊护理质量; 影响策略

**【收稿日期】** 2023 年 2 月 10 日 **【出刊日期】** 2023 年 4 月 28 日 **【DOI】** 10.12208/j.ijnr.20230172

### Strategy analysis of the influence of the "5S" management method on the quality of outpatient care

Hongmei Qin

Shanghai Hospital of Traditional Chinese Medicine, Shanghai

**【Abstract】 Objective** Study the value of introducing the "5S" management method in ambulatory care. **Methods** in the second half of 2022 in the outpatient intervention of 64 patients with medical investigation, in the form of sampling into two groups, basic group 32 patients accept basic nursing management, practice group 32 patients accept "5S" management of nursing guidance, research outpatient nursing effect, evaluate the impact of "5S" management method on the quality of care. **Results** The quality scores of several items in the practice group were higher than that in the base group,  $p<0.05$ ; the total positive rate of outpatient nursing in the practice group was 87.5%, higher than 75.0% than that in the base group,  $p<0.05$ . **Conclusion** In the management of outpatient nursing, "It is necessary to timely introduce" 5S "management method to enhance the quality of nursing, highlight the purpose of humanized nursing, enhance the value of medical workers, and strengthen the positive evaluation of patients' nursing services by patients, so as to fully promote and publicize the" 5S " management method.

**【Keywords】** "5S" management method; Quality of outpatient care; Impact strategy

临床的护理管理中,门诊管理为医院长久经营的重点项目,门诊护理质量关联着医院整体形象的塑造,决定着医院是否可以持续化建设。最近几年越来越强调“5S”管理法的重要性,涉及整理环节、整顿环节、清扫环节、清洁环节与素养环节,从患者的护理需求出发对其满足,目的是创设高质量的护理服务,建立友好护患关系,逐步增强患者对护理服务的肯定度评价,构建医院内优质的环境<sup>[1]</sup>。为了分析“5S”管理法对门诊护理质量产生的影响,制定科学的“5S”管理法应用策略,对 64 例患者加以均匀分组管理,开展一系列的统计工作,实际情况如下。

### 1 资料和方法

#### 1.1 一般资料

时间入选为 2022 年下半年,入选对象为在门诊接受干预的患者,共 64 例。这些患者被分别记作两个小组,有基本组与实践组,前组有 18 例男性与 14 例女性,年龄所处 18-75 岁区间,均值(40.12±3.84)岁。后组有 16 例男性与 16 例女性,年龄所处 20-78 岁区间,均值(46.52±3.71)岁。两组患者的信息资料之间  $p>0.05$ 。本次调查中全部的患者均愿意配合,患者基本信息资料齐全,且研究过程得到伦理委员会的审核。排除中途退出研究活动的患者、基本信息不完整

的患者。

### 1.2 方法

在门诊护理中,对基本组患者引进基本护理服务,观察患者体征变化,给患者介绍用药应该注意的事项,实施针对性健康指导;对实践组患者引进“5S”管理法护理服务,第一点是整理,避免由于物品摆放引出安全隐患,全部的医疗物品都应该在固定位置上摆放,同时配合标识,便捷化选取和摆放,对不必要的物品进行区分,增加一定的服务空间,控制碰撞以及摔倒现象的出现<sup>[2]</sup>;第二点是整顿,对全部的物品进行有序摆放,凸显科学性与规范性,减小诊疗的时间。使用频率较高的物品应摆放在容易拿到的位置,不经常使用的物品可以摆放在远处,整合就诊护理,研究患者对护理服务工作不满意的地方,引进人文关怀的理念优化护理服务工作,使得全部患者可以在相应的诊室得到及时就诊。给年龄较大或者身体比较虚弱的患者提供便捷化就诊通道,将就医指南摆放在门诊大厅,提高患者阅读效率。护理工作者组织患者进行健康宣教,介绍如何保持健康饮食习惯,让患者感受到护理服务的优质性<sup>[3]</sup>;第三点是清扫,对工作区域充分清扫,如果有设备损坏的现象,工作者要全方位处理,给患者营造舒适的休息环境,避免干扰到门诊护理的质量;第四点是清洁,要想更好地控制安全风险出现,门诊护理管理中应关注到物品的清洁以及医护工作者的清洁<sup>[4]</sup>。固定好医疗物品的摆放位置,使用结束后及时摆放到原有的地方,若物品缺少的情况,管理者要补充物品,检查物品的性能与可用性。制定设备的检查以及维护方案,包含硬性环境以及软性环境,前者是尽可能给患者营造舒适与温馨的环境、后者是对患者的个人隐私进行保护,咨询患者病情实际情况要注意回避<sup>[5]</sup>。门诊护理中增加爱心岗位的设置,遇到节日适当装饰,温暖患者的心灵,提高患者对门诊护理工作的依从性;第五点是素养,强化管理工作者素养,整体上研究“5S”管理法的护理服务要点以及内涵,对全部工作者的素养加以培养。导医护理工作应打造良好形象,穿着工作制服,让患者和家属可以放心地

和护理工作者沟通。护理工作者微笑以及文明礼仪可以使得患者生成亲切感,消除患者内心的恐惧和不安,护理工作者要强化与患者的交流,加入培训活动充实自己,在工作中保持积极向上的态度。另外医院组织专业工作者维护秩序,要求每一个工作者保持良好形象,对需要帮助的患者及时指导,给患者提供个性化服务,拉近患者和护理工作者两者的距离,降低护患纠纷事件的发生几率<sup>[6]</sup>。

### 1.3 观察指标

统计护理质量的评分,引进本院自制的门诊护理质量评分量表,分析两组护理工作者的服务质量,有技能实践项目、环境优化项目、无菌管理项目、服务态度项目、规范环节项目、物品调整项目、仪容仪表项目与交流指导项目,各个项目的质量均和分数之间有正比关系<sup>[7]</sup>;选取本院自制的肯定度调查表了解患者是否对护理服务工作持有肯定的态度,包含非常肯定、比较肯定、肯定与否定,(非常肯定+比较肯定+肯定)/总数量×100%记作总肯定率。

### 1.4 统计学分析

统计学方法:数据应用 SPSS 20.0 统计学软件分析;计数资料以 $[n(\%)]$ 表示,采用 $\chi^2$ 检验;计量资料以 $(\bar{x}\pm s)$ 表示,采用 $t$ 检验, $P<0.05$ 表示差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 评估护理质量

实践组门诊护理的技能实践项目分数均值为(43.20±5.29)、环境优化项目分数均值为(44.87±6.35)、无菌管理项目分数均值为(49.52±1.82)、服务态度项目分数均值为(42.36±3.25)、规范环节项目分数均值为(45.17±4.68)、物品调整项目分数均值为(46.35±4.22)、仪容仪表项目分数均值为(47.18±3.69)、交流指导项目分数均值为(46.38±2.90),均高于基本组, $p<0.05$ ,如表1。

### 2.2 评估门诊护理的肯定度

实践组护理对门诊护理总肯定率为87.5%,高于基本组75.0%, $p<0.05$ ,如表2。

表1 比较护理质量评分 ( $\bar{x}\pm s$ )

小组	技能实践	环境优化	无菌管理	服务态度	规范环节	物品调整	仪容仪表	交流指导
实践组	43.20±5.29	44.87±6.35	49.52±1.82	42.36±3.25	45.17±4.68	46.35±4.22	47.18±3.69	46.38±2.90
基本组	20.35±6.29	21.57±3.88	27.41±4.21	28.63±3.26	26.51±2.43	25.70±3.68	24.15±2.55	29.53±1.42
t	13.240	12.052	11.278	11.035	13.625	11.204	15.201	14.201
p	p<0.05							

表 2 比较门诊护理的肯定度情况 例 (%)

小组	非常肯定	比较肯定	肯定	否定	总肯定
实践组	8	10	10	4	28 (87.5)
基本组	6	9	9	8	24 (75.0)
$\chi^2$					16.325
p					p<0.05

### 3 讨论

临床领域内护理服务工作的日益创新与优化，患者给予护理服务提出了越来越严格的要求，个性化服务凸显得十分重要。以“5S”管理法为主加强护理工作者的服务思想以及意识，强化护理工作中个性化的优势展现。此种服务理念主要是调动患者接受干预的主动性，促进医疗社会效益的提升<sup>[8]</sup>。关注护理服务环节的整合与护理工作者的素养能力提升，确保医疗安全与科学。在具体的实施中，医院管理者要指导护理人员规范自己的语言与行为，对护理人员加以文明礼仪服务的指导，促进患者和护理人员之间良性沟通与交流，从根源上帮助患者处理疾病问题。

在调查研究中，给予 64 例患者实施了不相同的干预模式，结果明确了实践组门诊护理的技能实践项目分数均值为 (43.20±5.29)、环境优化项目分数均值为 (44.87±6.35)、无菌管理项目分数均值为 (49.52±1.82)、服务态度项目分数均值为 (42.36±3.25)、规范环节项目分数均值为 (45.17±4.68)、物品调整项目分数均值为 (46.35±4.22)、仪容仪表项目分数均值为 (47.18±3.69)、交流指导项目分数均值为 (46.38±2.90)，均高于基本组，p<0.05；充分表明实践组护理模式，让患者更加了解到门诊干预患者的服务理念体现，护士可以自觉在工作中践行综合还礼，给患者营造良好的环境，给患者提供优质服务态度，细心摆放门诊中的物品，系统性掌握门诊护理的要点和注意事项，有助于护士综合能力与护理职能的发挥。另外实践组护理对门诊护理总肯定率为 87.5%，高于基本组 75.0%，p<0.05。即在应用“5S”管理法过程中，护理人员可以更多地约束自己思想和行为，穿着统一服装，让患者和家属可以充分信任护理人员，及时得到帮助，避免患者与家属生成焦虑等不良情绪。另外和基本门诊护理工作进行比较，实践组的护理指导工作强化了护理工作者的沟通能力，工作者时刻以患者为中心提供针对性服务，了解患者的需求落实门诊护理工作。不只是提高了患者对门诊护理工作的肯定

度评价，还保障了门诊护理质量，有助于在医院内部形成积极向上的工作气氛，最大化激发护理工作者的工作能力和职业精神，降低护患纠纷的出现率，减少患者投诉医院的现象，从而全方位推动医院的长久建设。基于此，门诊护理管理中应巧妙地引进“5S”管理法，不断提升门诊护理水平，让患者可以感受到安心与舒适的护理服务。

### 参考文献

- [1] 王涵,侯凯文. 探讨护理质量控制体系在门诊护理过程中的应用及意义[J]. 西南军医,2020,22(05):465-466.
- [2] 罗姣. 门诊护理干预方法对糖尿病患者认知及生活质量的影响分析[J]. 中国社区医师,2020,36(24):153-154.
- [3] 吴颖华. 护理服务失误补救系统在门诊护理服务工作中的应用[J]. 全科护理,2020,18(23):3096-3099.
- [4] 王忠泉. 医改视域下 7S 管理模式对特需护理门诊就诊患者满意度及护理质量的影响研究[J]. 中国医学创新,2020,17(23):100-103.
- [5] 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.
- [6] 谭欣,李瑛,雷志蕊,果海姣. 口腔门诊护理临床教学质量的影响因素分析及改进对策分析[J]. 中西医结合心血管病电子杂志,2020,8(22):71.
- [7] 王树越,范特,李析蓓. 门诊护理干预对糖尿病患者认知及生活质量的影响[J]. 心理月刊,2020,15(15):125.
- [8] 孙利娅. 分析全方位质量管理理念在口腔门诊护理管理中的效果[J]. 人人健康,2020,(14):507.

版权声明：©2023 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS