

## 优化排班在门诊输液室实施效果分析

姜先进

(三峡大学第一临床医学院 宜昌市中心人民医院 急诊科,湖北 宜昌 443003)

**【摘要】** 目的 探讨一种科学合理的门诊输液室护士工作排班方式。方法 通过召开护士生活会,收集护士意见,结合输液室患者满意度调查,进行反馈分析,对输液室现有的班次作出优化处理,更改时间安排不合理的班次,取消无具体职责的机动班,对工作量大的班次进行强化处理。结果 优化排班处理后,护士工作积极性高,对排班满意度高,患者对护理服务满意度高。结论 优化排班,合理人力配备,可以减轻护士工作压力,提高护理工作质量,提升患者满意度。

**【关键词】** 护士;排班;输液室;人力资源

**【中图分类号】** R472.9 **【文献标识码】** B **【文章编号】** 1003—6350(2012)07—155—02

门诊的医疗护理质量和医疗技术水平质量是医院综合实力的体现,是广大患者评价、衡量医院管理水平的重要标志,是医院的窗口。因此,护理质量的高低直

接影响到患者的满意度<sup>[1]</sup>。门诊输液室接受各科患者的治疗,是患者就诊的最后一个环节,由于经历各个环节的等待,患者的心情焦虑、烦躁,护理人员稍有不慎,

作者简介:姜先进(1971—),女,湖北省宜昌市人,主管护师,本科。

### 3 讨论

随着社会的发展和医学模式的转变,人们对健康的定义有了进一步的理解,其不仅仅要躯体健康,还要有良好的社会适应能力和心理健康以及道德健康。恰当有针对性的心理干预能提高患者的身心健康水平,增强患者的依从性,对疾病的恢复也有积极作用<sup>[3]</sup>。

前列腺良性增生患者因长期排尿困难,对日常生活造成较大影响,通常心理负担较重,加之患者通常年龄较大,尤其手术的耐受性以及麻醉安全等问题特别担心。当手术日期日益临近时,负性心理越见明显,容易表现出焦虑、抑郁等心理状态。此时,护理人员应从患者的行为、家庭、认知方面与患者加强沟通,对不良情绪进行心理疏导。针对患者的这些负性心理反应,护理工作应该依不同层次、不同年龄、不同需求和心理状态,为患者提供有针对性的、个性化的、系统的健康教育非常重要也非常有必要<sup>[4]</sup>。患者心理压力得到缓解甚至消除,在术前调整患者的身心到最佳状态,从而使患者在术前、术中以及术后充分配合医疗和护理工作。从我们观察的两组患者结果可以看出:干预组进行有针对性的心理干预后,其术前心率、血压相对稳定,与入院时无明显变化,手术前焦虑值明显低于对照组;而对照组术前心率、血压则有明显增高。

来自社会和家庭的支持对于缓解患者术前焦虑状态是有积极作用的。崔世香等<sup>[5]</sup>调查研究发现:如果缺乏良好的应对方式和社会支持,在高应激状态下,个体心理损害的风险度是普通人群的2倍,高达43.3%。所以,护理人员应加强学习,树立终身学习的观念,掌握心理、社会医学知识,学习心理保健知识、老年心理卫生,科室可以定期请心理学专家授课,了解心理治疗的相关技术和方法。另外,由于认知功能减退,老年患者对干预内容理解和掌握比较差,反应慢,注意力容易不集中,因此护理工作应该耐心细致,循序渐进,多使用激励性语言。

综上所述,护理工作应当不断提高自身职业素质修养,应用现代护理理念,为患者提供良好的个性化的护理,从而改善医患关系,造福广大患者。

#### 参考文献

- [1] 王 蓓,郝元涛,吴 捷,等.老年前列腺增生患者生存质量影响因素的调查分析[J].中华护理杂志,2008,43(4):303-305.
- [2] 李大卫.外科护理学[M].北京:人民卫生出版社,1999:281-284.
- [3] 刘真莉,余英毅,王云燕,等.快速康复外科理念在结肠直肠癌护理中的应用探讨[J].全科护理,2010,8(B):1792-1794.
- [4] 王军辉,关 青,王利群.经尿道前列腺电切术的围术期心理干预[J].第四军医大学学报,2006,27(21):1952.
- [5] 崔世香,邓金凤,朱一英.对48例SARS患者的心理分析和心理干预[J].中华护理杂志,2004,39(8):602.

(收稿日期:2011-12-07)

就能引发护患矛盾。输液室护士不仅承担繁重的工作任务,还要经受极大的心理压力。护理管理者权衡护士和患者双方的利益,换位思考,对原有的班次进行梳理、整合,取消无具体职责的机动班,更改时间安排不合理的班次,对人力资源合理分配,科学排班,提高了工作效率和患者的满意度,现报道如下:

## 1 资料与方法

1.1 资料与方法 我院门诊输液室有120个座位,8名主管护师,2名护士,共计10人,归属急诊科管理。有8个班次轮转,4个正常的行政白班,3个早班,1个帮班。输液室开放时间为上午7:40 am到晚上9 pm。每班工作时间8 h,日均接待患者100~280名。

### 1.2 实施方法

1.2.1 门诊输液室患者满意度调查分析 每月由护理部下发调查表常规进行,2011年6月和7月门诊患者满意率呈持续下降趋势,护士长召集护士,针对原因(一是巡视不力;二是沟通不到位)展开讨论。归结为:巡视班次时间安排不合理,具体时间为上午10:30 am到下午6 pm,交接两次,人员更换勤,打断了工作的连续性,造成患者的误解。变更为正常的行政班时间。

1.2.2 护士对排班满意度调查分析 7月进行不记名调查分析后,发现80%护士不满意两接班的存在,该班次为机动班次;90%护士要求对配药和输液班增加人力,原因为配药耗时长,工作量大。输班直接面对高要求的患者,希望穿刺成功率为100%,心理压力;机动班没起到预期的效果(迅速补位到工作相对繁忙的岗位)。对此,取消机动班,另外安排高年资护士一名,做总务护士,负责总管器材、人力调配、质量管理;对配药班和输液班调配为双人操作。

## 2 实施效果分析

2.1 工作效率明显提高,输液流程更为畅通 在未增加人员的情况下,对班次进行优化整合,取消无具体职责的机动班,增加总务护士一名。在上午患者接受治疗的高峰时段,保证了配药和输液为双人操作,明显提高了工作效率,缩短了患者等待的时间。

2.2 重视巡视工作,减少护理纠纷 原巡班连续工作时间长,护士无午餐和午休时间,生理需求受到影响,容易疲惫,缺乏耐心,易致护患纠纷,更改为行政班时间,满足护士的生理需求,减少交接班次数,保证了巡视工作的连续性、护士的体力充沛,保持了良好的工作状态,输液呼叫次数明显减少,护理纠纷相应减少。

2.3 护士对排班满意度高 护士长主动听取护士的意见,尊重护士的个人需求和愿望,协助护士调节好工作安排,将人性化管理充分渗透到排班之中,对班次进行优化处理,护士满意度明显提高,主动服务意识增强,服务质量提高。

2.4 患者对护理工作满意度高 针对患者不满意原因,护士长增加总务护士一名,协助巡班共同工作,在老护士的表率作用下,真正做到了勤巡视、勤沟通、发现问题,及时处理。患者满意度调查满意率高达98%。

## 3 讨论

护士排班表是护士长对科室护理人力资源进行科学、统筹安排的结果,是护士长行使权利性影响力的结果,是一种具有法律追朔效力的重要表格,它也是科室护士最关心最爱阅读的一种表格,因为护士一周的生活安排是根据班次来进行的<sup>[2]</sup>。只有科学合理安排,优化班次,才能充分调动护士工作积极性,起到事半功倍的效果,在不增加人力情况下,提高工作效率。同时人性化管理,真正表达出护理管理者爱护护士,关心护士。

护理管理者在实施人性化管理时,首先是管理理念转变,由管住人、控制人转向激励人、发展人,在管理过程中树立“以患者为中心”和“以护士为中心”的管理理念<sup>[3]</sup>。护士长尊重爱护护士,关注班次轮转效果,注重护士的感受。取消无具体职责的班次,消除由于个别护士自身素质差所带来的负面效应,保护所有护士的工作热情和创造力,创建一个积极向上的优秀护理团队。

排班是一门艺术,不是简单的班次堆砌。管理者要充分考虑人力、学历、职称、年龄的搭配。由于历史原因,我科输液室人员年龄偏大,而且中级职称占到了80%,职称和年龄层级不太合理,有待以后调整,真正做到人尽其才,物尽其用。

总之,护理管理者实施优化排班,可以提高护理工作效率,明显改善护理工作质量,提高患者对护理服务的满意度。

### 参考文献

- [1] 李丽. 人性化管理在门诊护理管理中的应用[J]. 海南医学院学报, 2011, 17(2): 279.
- [2] 叶秋云, 马爱琴. 放大护士排班表的功能[J]. 当代护士, 2011, 1: 41.
- [3] 蒋小娥. 人性化管理在护理管理中的应用[J]. 中华医学实践杂志, 2007, 6(1): 93.

(收稿日期:2011-11-14)