



优质护理干预对门诊分诊护理质量和患者满意度的影响探析

张 慧

江苏省盐城市滨海县人民医院 224500

【摘要】目的 探讨优质护理干预对门诊分诊护理质量和患者满意度的影响探析。**方法** 选择自 2017 年 1 月至 2017 年 12 月收治的门诊患者中挑选 100 例为对象, 并以数字方式随机分为 2 组。对照组行常规护理, 研究组行优质护理干预。比较分析门诊分诊护理质量及患者满意度。**结果** 研究组分诊环境、服务态度、问询技巧、熟练程度、尊重患者、温馨提示等门诊分诊护理质量评分均高于对照组, $P < 0.05$; 研究组护理满意度高于对照组, $P < 0.05$ 。**结论** 对门诊分诊实施优质护理干预可以明显提高门诊分诊护理质量及患者满意度, 有重要临床应用价值。

【关键词】 优质护理干预; 门诊分诊; 护理质量; 满意度

【中图分类号】 R47 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1674-9561 (2018) 02-191-02

门诊是临床医院重要组成部分, 分诊工作即临床护理人员结合患者的疾病症状体征、主诉、过往病史等作出初步诊断, 并鉴别分科, 协助指导患者到达相应门诊专科就诊。通过临床分诊以有效降低患者盲目就医发生率, 使危急重症患者可以及时转送至急诊科接受对症处理, 使传染性疾病患者 (及疑似传染病患者) 一直是消毒隔离制度处理^[1]。本次研究工作旨在探讨优质护理干预对门诊分诊护理质量和患者满意度的影响探析。现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选择自 2017 年 1 月至 2017 年 12 月收治的门诊患者中挑选 100 例为对象, 并以数字方式随机分为 2 组。对照组: 性别: 男性 54 例, 女性 46 例; 年龄: 18 岁至 78 岁, 平均年龄为 (46.50 ± 2.35) 岁。研究组: 性别: 男性 57 例, 女性 43 例; 年龄: 20 岁至 76 岁, 平均年龄为 (46.35 ± 2.55) 岁。两组门诊患者的一般资料经比较分析均无差异性, 提示有可比性, $P > 0.05$ 。

1.2 方法

1.2.1 对照组: 对照组行常规护理。常规护理包括: 依照常规门诊分诊护理规范、常规门诊分诊护理流程进行, 如协助挂号, 提供绿色通道于急诊患者等^[2]。

1.2.2 研究组: 研究组在接受常规护理过程中, 联合优质护理干预。优质护理干预具体操作如下: 于门诊挂号大厅入口处建立专门分诊台, 选择 2 名工作经历较高的护理人员负责, 以方便出诊患者及疑难患者在挂号前上前咨询; 导医结合患者的病史、症状、主诉、体征等作出初步鉴别诊断, 并协助指引至相应专科就诊, 以避免发生盲目就医。结合危急重症患者的疾病特点, 一旦接诊即应给予各项生命体征评估, 若需马上抢救者, 应即刻开通绿色通道并送入复苏抢救室^[3]。

1.3 观察指标

比较分析两组患者的门诊分诊护理质量 (包括分诊环境、服务态度、问询技巧、熟练程度、尊重患者、温馨提示) 及患者满意度。

1.4 统计学方法

经统计学软件 SPSS23.0 对两组数据进行处理分析, 以 $P < 0.05$ 为差异性有临床统计学意义。

2 结果

2.1 两组门诊分诊护理质量评分比较

与对照组比较, 研究组分诊环境评分、服务态度评分、问询技巧评分、熟练程度评分、尊重患者评分、温馨提示评分均更高, $P < 0.05$ 。见表 1。

表 1 两组门诊分诊护理质量评分比较 ($\bar{x} \pm s$, 分)

分组 (n)	分诊环境	服务态度	问询技巧	熟练程度	尊重患者	温馨提示
研究组 (n=100)	4.71 ± 1.28	4.75 ± 1.86	4.76 ± 1.09	4.77 ± 1.21	4.80 ± 1.41	4.76 ± 1.38
对照组 (n=100)	4.12 ± 0.85	3.89 ± 1.05	4.02 ± 1.36	4.11 ± 1.25	3.75 ± 1.63	4.13 ± 0.72
t 值	2.2058	2.3130	2.4390	2.1793	2.7987	2.3251
P 值	0.0310	0.0239	0.0175	0.0330	0.0068	0.0233

2.2 两组患者护理满意度比较

与对照组比较, 研究组护理满意度更高, $P < 0.05$ 。见表 2。

表 2 两组患者护理满意度比较 [n (%)]

分组 (n)	十分满意	比较满意	不满意	护理满意度
研究组 (n=100)	69 (69.00)	29 (29.00)	2 (2.00)	98.00 (98/100)
对照组 (n=100)	42 (42.00)	41 (41.00)	17 (17.00)	83.00 (83/100)
χ^2 值				13.0852
P 值				0.0003

3 讨论

医院门诊即医院窗口, 而医院门诊分诊工作为临床门诊护理质量体现的主要标准之一。作为医院服务窗口的医院门诊, 不但肩负医院发展职能, 更担任着疾病救治职责, 需加强重视^[4]。

医院门诊分诊为主要就诊流程之一, 以往主要采取常规护理为主, 但该护理方式已不能有效满足门诊分诊需求, 导

致门诊分钟护理质量降低, 导致患者护理满意度降低, 影响护患关系。本次研究工作中, 研究组门诊患者在接受常规护理联合优质护理干预。优质护理干预即分诊护理人员需结合患者的症状体征、初步检查、主诉及化验结果, 并给予优质就诊指导, 通过快速简单评估患者的情况, 了解其医疗需求, 并结合其就诊紧急程度, 给予指导分诊, 从而有效降低其盲 (下转第 193 页)



观察组患者并发症发生率 5.00% 显著低于对照组 20.00%, $P < 0.05$, 详见表 2。

表 2 两组患者并发症发生率比较 [n(%)]

组别	肺部感染	再出血	消化道溃疡	并发症发生率
对照组 (n=40)	4 (10.00)	2 (5.00)	2 (5.00)	8 (20.00)
观察组 (n=40)	1 (2.50)	0 (0.00)	1 (2.50)	2 (5.00)
χ^2	--	--	--	5.760
P	--	--	--	0.016

2.3 两组患者护理满意率比较

观察组护理满意率 97.50% 显著高于对照组 80.00%, $P < 0.05$, 详见表 3。

表 3 两组护理满意率比较 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	非常满意	满意	不满意	护理满意率
对照组 (n=40)	20 (50.00)	12 (30.00)	8 (20.00)	32 (80.00)
观察组 (n=40)	26 (65.00)	13 (42.50)	1 (2.50)	39 (97.50)
χ^2	--	--	--	6.135
P	--	--	--	0.013

3 讨论

高血压脑出血手术患者手术后需提供进行更加科学的护理, 防止可能出现的并发症, 常规护理方法无法达到患者的预期护理需求, 因此需要对护理方法进行改进, 采用循证护理模式, 从患者的角度出发, 结合护理专业知识, 为患者提供更加科学的护理, 对护理整体流程进行改进^[6,7]。循证护理模式的开展, 以患者的需求以及疾病治疗的需要为护理依据, 结合护理学专业知识, 为患者提供更加科学的护理流程, 使得护理整体质量得到全面提升^[8]。

本研究可以看出, 观察组患者恢复指标显著优于对照组, 观察组患者并发症发生率 5.00% 显著低于对照组 20.00%, 观察组护理满意率 97.50% 显著高于对照组 80.00%, $P < 0.05$ 。原因分析为^[9,10,11]: ①循证护理通过成立循证护理小组, 将高血压脑出血手术中的护理注意事项详细进行研究, 并且结合病情发生的需要搜索需要的资料信息, 在信息收集结束后将可行性护理措施进行整理分析, 可提升护理专业性。同时在护理措施确定后, 对护理小组成员进行科学的培训, 保证护理人员掌握更加科学的护理措施, 在培训过后制定相应的考核方法, 使得护理人员的专业性得到提升。②循证护理中, 对患者的护理需求进行充分考虑, 结合患者因为自身素质、反应不同对患者的病情进行针对性护理, 在保证各项药品以及设备齐全的基础上指导患者卧床, 严格的监控各项生命体征, 并且结合心理情况制定适宜的引导规划, 制定康复措施以及运动方法, 提升护理质量。③在进行护理过程中, 对患

者心理进行疏导, 掌握心理护理各项措施, 降低患者因为心理恐惧影响手术的情况, 采用温和的语气以耐心的解答, 缓解患者心理各种不适情况, 提升患者在恢复中的依从性, 使得患者的整体护理质量得到全面的提升, 提升护理满意度。

综上所述, 高血压脑出血手术患者采用循证护理干预, 与常规护理进行比较, 可显著改善患者心理、生理指标, 保证生活质量, 提升患者护理满意度, 值得在临床范围内进行推广。

参考文献:

- [1] 覃雪峰. 高血压脑出血及常见并发症诊疗疗效的研究进展[J]. 中西医结合心血管病杂志: 电子版, 2014(1):188-189.
- [2] 李慧, 冯贵龙, 杨晓明. 镇静镇痛对高血压脑出血术后血压、二次出血率影响的研究进展[J]. 中国现代医生, 2016, 54(22):160-163.
- [3] Mao Y, Luo Z B, Zhang X. Perioperative nursing care of 46 patients with hypertensive cerebral hemorrhage[J]. Journal of Qilu Nursing, 2012:169-172
- [4] Yang J, Jvxiang L I, Yanen L V, et al. Clinical observation and perioperative nursing experience on elderly patients with cerebral hemorrhage[J]. Medical Journal of Chinese Peoples Health, 2016. 10(12):190-193.
- [5] Xiaojuan N I, Sang L, Neurosurgery D O. Observation on psychological nursing effect of hypertensive intracerebral hemorrhage patients with depression[J]. China Modern Doctor, 2017.(02)234-236
- [6] 赵建红, 张鑫. 循证护理干预对高血压脑出血患者治疗效果及日常生活能力的影响[J]. 河南医学研究, 2017, 26(8):1533-1534.
- [7] 陈晓荷, 张伟梅, 陈晓青, 等. 循证护理措施对高血压脑出血患者疗效及预后的影响[J]. 中国基层医药, 2017, 24(20):77-79
- [8] Guo B. The effect of nursing intervention on the efficacy and satisfaction degree for patients with hypertensive cerebral hemorrhage[J]. Journal of Clinical Medicine in Practice, 2015:118-119
- [9] 赵亚梅, 王楠, 李琳. 循证护理对高血压脑出血鼻饲大黄患者胃肠功能紊乱的影响[J]. 现代消化及介入诊疗, 2017, 22(1):117-118.
- [10] 褚小丽, 文艳梅, 张茜, 等. 循证护理对高血压脑出血手术患者应激水平及康复功能的影响[J]. 中国医药科学, 2014(15):107-110.
- [11] 代凤玲, 李全浩, 张秀美. 循证护理对高血压脑出血手术患者神经功能及后遗症的影响[J]. 国际护理学杂志, 2013, 32(3):469-471.

(上接第 191 页)

目就诊发生率, 提高门诊分诊护理质量及护理满意度^[5]。

综上所述, 临床结合门诊分诊实况, 在实施常规护理基础上, 运用优质护理干预措施可以明显提高门诊分诊护理质量, 提高患者对临床护理人员的工作满意度, 值得在临床中加强推广与应用。

参考文献:

- [1] 董素萍. 护理流程优化对门诊分诊护理质量的提升效果分析研究[J]. 实用临床医药杂志, 2017, 21(10):149-151.

- [2] 梁梅. 优质护理对门诊分诊患者满意度及护理质量的改善作用分析[J]. 心理医生, 2018, 24(5):42-43.

- [3] 尚建英, 王海燕. 门诊动态分诊岗位在二胎形势下护理人力资源管理中的应用探讨[J]. 基层医学论坛, 2018, 22(3):295-297.

- [4] 张爱民, 闫慧, 裴丽萍等. 优质护理在门诊分诊中的应用[J]. 循证护理, 2017, 3(6):708-709.

- [5] 石瑞霞. 优质护理对门诊分诊护理质量及患者满意度的影响[J]. 临床医药文献电子杂志, 2017, 4(95):18740.