



以患者为中心的优质护理在门诊分诊护理中的应用

黄明书

阆中市人民医院门诊部 四川阆中 637400

【摘要】目的 总结以患者为中心的优质护理方式,探讨其在门诊分诊护理中的应用效果。**方法** 抽取我院门诊分诊中接收的患者共89例,按照就诊时间先后对其分组,其中44例患者给予常规护理(对照组);后45例患者给予优质护理(观察组);采用我院自制调查问卷,了解两组患者的就诊满意度,并对其进行比较分析。**结果** 总满意度比较,观察组为97.78%,而对照组为81.82%,前者显著优于后者,统计学差异显著($P < 0.01$)。**结论** 门诊分诊护理中,开展以患者为中心的优质护理后,就诊患者的满意度显著提高,有利于和谐医患关系的构建,值得普及推广。

【关键词】 门诊分诊; 优质护理; 以人为本; 护理效果

【中图分类号】 R47 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1674-9561 (2017) 04-136-02

就医院门诊分诊工作而言,常规的分诊护理模式已不再适用,亟需个性化的护理模式提高工作效率,为患者提供更加优质的服务^[1]。基于此,我院逐步落实优化护理方案,以患者为中心进行护理干预,经过实践证实,其临床效果显著,现将结果汇报如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料

从2014年2月-2016年1月期间我院门诊分诊收治患者中,随机抽取89例进行研究,依据就诊时间先后,前44例为对照组,后45例为观察组;两组的一般资料如下:观察组中,男27例、女18例,年龄3-78岁、平均(43.28±3.51)岁,大内科、大外科、急诊分别有18例、8例、19例;对照组中,男26例、女18例,年龄2-19岁,平均(45.97±4.24)岁,按照以上分诊科室,分别有17例、9例、18例。依次检验两组资料差异, P 均 > 0.05 ,具有可比性。

1.2 方法

1.2.1 常规护理

被动服务是常规护理的首要特点,分诊护士不得离岗或串岗,于分诊台接受患者的咨询;常规护理中要求分诊护士,应热情、耐心,言谈亲切、举止得当,为患者提供分诊流程,辅助患者找到各科室地点^[2]。

1.2.2 优质护理

(1) 导医护理。门诊大厅设立分诊台,患者将自己的病情和主诉详细告诉护士,护士帮助患者选择恰当的科室就诊。患者就诊时挂号、检查和取药也需要去特定的科室或窗口,患者并不清楚这些地点在哪里,这些检查有什么作用,这些就需要护士帮忙解答,保持一个和蔼可亲的态度,为患者营造一个良好的就医环境。前来就医的患者情况不一,比如瘫痪病人、残障病人、无人陪同的老年人,因此分诊台应时刻准备着轮椅,分诊台应根据患者情况呼叫我院的服务队,并清除告知患者的具体位置,使用平车或轮椅等工具快速运送患者到达指定科室或窗口,确保患者在医院不要再受二次伤害,保证患者能够顺利安排就医^[3]。

(2) 环境护理。其一,维持分诊台区域的清洁,及时清理杂物;其二,营造舒适的候诊环境,可在候诊区增设座椅,让患者就座等候,同时可摆放医学杂志,为患者提供读物^[4]。

(3) 健康教育。成立相应的护理团队,对患者加强健康教育,其内容包含常见病预防、用药注意事项、健康知识普及等,让患者在就诊期间掌握更多的医学常识,嘱咐患者按时定量服药,提高患者用药依从性,以及提升其预防疾病的能力。

(4) 心理护理。针对多样的就医问题,分诊护士需要与患者做好心理沟通,保持语气轻柔,耐心、主动的询问患者病情,安抚患者的情绪。

1.3 观察指标

医院自制调查问卷,问卷内容包含护理专业性、服务态度、就诊环境等诸多方面进行调查;聘用或者自行培训部分专业人士,开展问卷调查活动,本次研究共89例,收回有效问卷89例。调查结果分为三个等级,由低到高依次为不满意、满意、非常满意,总满意度即为(满意+非常满意)患者人数,在总患者数中所占的百分比,用公式表示为:

$$\text{总满意度} = \frac{\text{满意} + \text{非常满意}}{\text{总例数}} \times 100\%。$$

1.4 统计学方法

采用SPSS17.0软件,统计处理两组的护理效果数据;计量资料:(%)表示, t 检验;计数资料:($\bar{x} \pm s$)表示, χ^2 检验;差异值 $P=0.05$ 为检验标准, $P < 0.05$ 时为有统计学意义。

2 结果

优质护理下(观察组),“非常满意”患者多达39例,“不满意”1例,总满意度为97.78%;而对照组“不满意”患者8例,总满意度为81.82%;组间比较经统计学处理, $P=0.007$, $\chi^2=31.325$,存在统计学差异。

表1: 两组满意情况的比较 [例 (%)]

组别	例数	不满意	满意	非常满意	总满意度 (%)
观察组	45	1	5	39	97.78% (44/45)
对照组	44	8	9	27	81.82% (36/44)
χ^2					31.325
P					0.007

3 讨论

我院积极顺应市场发展要求,充分了解患者的就医需求,于门诊分诊工作中实施护理模式创新,对原有的常规护理加以完善,为患者提供优质护理。优质护理工作重心在于“以患者为中心”^[5],从导医、环境、健康教育、心理等四个方面进行护理干预,提高患者就医速度,为患者营造舒适、温馨的就医环境,帮助其消除不良情绪^[6]。本研究中,优质护理下45例患者满意度较高,总满意度为97.78%,显著高于对照组(81.82%),且存在统计学差异($P < 0.01$)。

由此可见,医院门诊分诊护理工作中,积极采用优质护理措施,以患者为中心开展各项护理干预,可有效的提高患者的满意度,避免医患纠纷的产生,为医院的良好发展奠定基础。

参考文献:

- [1] 刘平,何少斌.优质护理对门诊分诊护理质量及患者满意度的影响[J].中国医药导报,2013,10(8):152-153.
- [2] Chien,A.T.,Song,Z.,Chernew,M.E. et al.Two-year impact of the alternative quality contract on pediatric health care quality and spending[J].Pediatrics: Official Publication of the American

(下转第139页)



1.2.2.4 用药指导

合理用药有利于药物的吸收、分布、排泄。对于需要用药物治疗的病人,应向病人讲解药物的剂量、用法及用药后可能出现的不良反应等,同时指导病人不要擅自使用其他药物或偏方,干扰正常的治疗。并要在早期向家属进行宣教,让家属了解这种做法会影响正常的治疗,延长病程。

1.2.2.5 预防并发症的健康指导

预防褥疮骨折病人卧床时间相对较长,多数病人因身体某部位固定、制动使活动受限或术后怕疼痛不愿意活动容易出现褥疮。所以应定时翻身,按摩受压处、骨隆突处,促进局部血液循环。避免物理性刺激,保持床铺平整、干燥无碎屑,发现污湿应及时更换,防止便器擦伤皮肤。

预防肺部感染应鼓励病人不断做深呼吸及咳嗽动作,或自上而下拍打背部,或吹气球,每日50次,以增加肺活量。保持病室空气流通、清新,避免呼吸道感染,引发坠积性肺炎。

预防尿路感染鼓励病人多饮水,保持病人每日尿量1500ml以上,保持二阴清洁干燥,防止泌尿系感染另外要多食青菜、水果及纤维素多的食物,多饮蜂蜜水,每日按顺时针方向按摩腹部3~4次,每3min左右一次,以促进胃肠蠕动,保持大便通畅^[6]。

1.2.3 出院健康指导

病人临近出院时,护士向患者及其家属做好出院健康指导,指导、教育病人如何做好出院后的保健工作,针对病人现状交代服药用量、用法及注意事项、生活起居禁忌,有关锻炼的方法、复查时间以及同医院联系的方法等,为患者及家属提供有关书面材料,解决病人的后顾之忧,使其满意出院。骨科疾病疗程长、恢复慢,因此在为病人做出院前的健康教育时着重讲解功能锻炼的重要性及注意事项,并嘱患者家属监督患者坚持功能锻炼,最大限度的恢复关节功能,减轻残障。

1.3 统计学分析

本次研究所有患者的临床资料均采用SPSS18.0统计软件处理,计数资料采用t检验,组间对比采用X检验, $P<0.05$ 为差异具有显著性,具有统计学意义。

2 结果

常规组采用常规骨折护理措施护理后,对护理总满意度为53.12% (17/32),肌肉萎缩发生率为31.25% (10/32),

对健康教育掌握程度率为62.5% (20/32);对照组采用常规骨折护理结合健康教育的护理措施进行护理后,对护理总满意度为93.75% (30/32),肌肉萎缩发生率为9.37% (3/32),对健康教育掌握程度率为96.8% (31/32);两组患者之间存在显著差异性,有统计学意义($P<0.05$)。

3 结论

健康教育是伴随着整体护理而产生的一种解决病人护理问题的重要手段,近年来广泛应用于临床,受到病人、家属和同行的肯定。现今97.2%以上的病人认为非常有必要进行健康教育^[7]。健康教育是康复护理最有效的工作内容,是康复的首要环节,也是提高人群保健水平的主要渠道。完善的健康教育过程不仅能够促进疾病的早日康复,减少并发症和致残率,缩短住院日及减少住院费,而且可以转变受教育者的健康观念和 health 行为,融洽护患关系,增强患者对护士的信任感,更好地体现护士的价值。只有将健康教育很好地贯穿于骨折康复护理全过程,骨折患者的康复才有了进一步的保障。因此,护士应把健康教育作为一项必须做的护理行为去自觉实施,不断钻研和更新知识与技能,真正发挥护士在促进患者康复中的作用。

参考文献:

- [1] 王新琛,丁丽敏,季光芬.疼痛教育在骨折患者术后疼痛护理中的应用效果[J].中国乡村医药,2013(2002):74-75.
- [2] 唐洪萍.骨折患者的饮食护理[J].临床合理用药杂志,2012,05(19):53-53.
- [3] 王凤丹,张英飞.骨折患者的饮食护理体会[J].饮食保健,2015(9):133-133.
- [4] 刘红梅,陈翠玲,刘亮洪.临床护理路径在踝关节骨折病人功能锻炼中的应用[J].全科护理,2015(26):2603-2605.
- [5] 牛红.功能训练康复护理措施对下肢创伤骨折患者术后膝关节僵硬预防效果分析[J].中国民康医学,2016,28(3):86-87.
- [6] 张凌.系统护理干预对老年下肢骨折患者并发症的预防作用[J].中国基层医药,2011,18(15):2153-2154.
- [7] 陆玲,陆孙芬,付朝霞,等.骨科住院病人不同阶段的健康教育[J].全科护理,2010,8(8):747-747.

(上接第136页)

Academy of Pediatrics,2014,133(1):96-104.

[3] 李莉.以患者为中心的优质护理服务在门诊分诊和输液室护理中的效果评价[J].中国基层医药,2013,20(9):1423-1424.

[4] Fabrizio Clemente, Mauro D' Arco, Emilio D' Avino et al. The Use of a Conceptual Model and Related Indicators to

Evaluate Quality of Health Care in Intensive Care Units[J]. Quality Engineering, 2014, 26(2):196-205.

[5] 张璐,李桂云.优质护理在提升门诊导医护理质量中的应用效果[J].国际护理学杂志,2014,33(3):680-682.

[6] 钟亮,陈敬涛.以患者为中心的优质护理在门诊分诊护理中的应用[J].内蒙古中医药,2014,33(17):87.

(上接第137页)

会加重患者病情,严重影响了患者的正常生活,同时在患者发病时会增加患者的不良情绪,因此除了对患者实施有效的治疗方法外,还需进行优质的护理措施,才能帮助患者病情的稳定^[4]。

综上所述,对支气管哮喘并过敏性鼻炎患者实施护理工作,其中包括心理护理、病情护理、评估患者病情等等方面,从而达到稳定患者病情的目的^[5-6]。经本次研究结果表明,护理干预对患者的病情效果明显,改善患者的病情,并也提高了护理满意度,改善了患者的生活质量,值得被推荐使用。

参考文献:

- [1] 段庆芳.支气管哮喘并过敏性鼻炎的护理干预[J].中

国现代药物应用,2014,8(1):212-213.

[2] 马丽娜.护理干预在支气管哮喘并过敏性鼻炎护理中的应用研究[J].中国实用医药,2015,10(36):231-232.

[3] 杨仕英.探讨支气管哮喘并过敏性鼻炎的护理措施与效果[J].饮食保健,2017,4(1):157-158.

[4] 尤舒甜,毛华.支气管哮喘并过敏性鼻炎的临床护理体会[J].临床研究,2016,24(12):97-98.

[5] 唐华平,郝月琴,于晓丽等.青岛市支气管哮喘患者合并过敏性鼻炎的现状 & 目前治疗中存在的问题分析[J].中国现代医学杂志,2011,21(28):3555-3557.

[6] 冯桂敏.支气管哮喘并过敏性鼻炎的护理干预效果分析[J].中国医药指南,2016,14(30):234.