

# 优化护理流程在核医学门诊护理中的作用效果探讨

李 婷 何月姣 王 淇

十堰市人民医院 (湖北医药学院附属人民医院) 核医学科 湖北十堰 442000

**【摘要】目的** 探讨核医学门诊优化护理流程的重要意义。**方法** 各选择核医学门诊护理流程优化前后的 45 例患者为研究对象, 归为对照组和观察组, 对比前后发生门诊纠纷问题的几率、对比患者对各项护理服务的满意度。**结果** 观察组患者对门诊基础护理、心理护理、服务态度的满意度均明显高于对照组 ( $P<0.05$ ); 优化护理流程中, 发生纠纷问题的几率明显下降 ( $P<0.05$ )。**结论** 核医学门诊优化护理流程可获得较高的护理满意度, 十分必要可行。

**【关键词】** 核医学门诊; 优化; 护理流程; 应用效果

**【中图分类号】** R47

**【文献标识码】** B

**【文章编号】** 1005-4596 (2018) 12-110-01

为了更好的为患者提供服务, 提高患者满意度, 突出以患者为中心的护理服务理念, 核医学门诊就常规护理服务流程进行了优化, 具体方法和效果如下:

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

于 2017 年 6 月至 2018 年 6 月收治 90 例门诊患者为研究对象, 按照时间先后顺序将患者平均分为两组。观察组: 男 25 例、女 20 例, 平均年龄为 (45.5±7.2) 岁; 对照组: 男 23 例、女 22 例, 平均年龄为 (46.2±7.2) 岁。将两组患者的性别、年龄带入到一般资料中加以对比, 未见差异, 可行对比。

### 1.2 优化方法

对照组门诊患者均在常规流程模式下接受干预。门诊医护人员结合自身工作经验和相关文献中的内容对门诊流程、每一个环节、护患交流的方式进行了优化, 具体表现为:

(1) 对流程进行优化。门诊处摆放就诊牌, 就患者进入医院就医的具体流程和方法, 包括挂号-拿号-就诊-看医-检查等, 在每一个流程下详细说明具体的方法和地点<sup>[1]</sup>。对于年龄比较大或是行动不便的患者, 需要护理人员陪同患者完成相关的环节, 提高就诊的效率和患者的满意度。告诉患者检查过程比较缓慢, 要保持耐心, 等待检查结果。

(2) 对具体的环节进行优化。医院门诊患者较多, 长时间的等待是一个比较普遍的情况, 这极大的浪费了患者的时间, 容易引发患者的不满。为了改变这种情况, 门诊部门可以为前来就诊的患者发放健康知识手册, 说明常见的疾病, 让患者在等待的过程中能够自我了解相关疾病和知识; 在公共区域安放屏幕, 循环播放相关健康知识; 对于情绪明显烦躁的患者, 可以由护理人员面对面的为其提供健康知识讲解, 与患者保持良好的沟通, 改善患者的负面情绪; 医院开放网络门诊通道, 患者可以在线进行预约挂号, 选择到医院就诊或是在线通过视频等方式与医生进行沟通, 节省挂号的时间。

(3) 对护患交流的方式进行优化。定期对门诊护士进行培训, 提高护理人员的沟通交流能力, 将患者满意度纳入到护理人员绩效考核体系之中, 提高护理人员的责任意识。护理人员需要告知患者相关注意事项, 比如在哪里排队、在哪里就诊等。

### 1.3 临床观察指标

对比门诊护理流程优化前后患者对基础护理服务、心理护理服务、护理人员服务态度这几方面的满意度评分, 分数在 0-5 分之间, 分数越高, 表示满意度越高; 对比流程优化前后门诊发生纠纷事件的几率。

### 1.4 统计学方法

研究使用 SPSS19.0 统计学软件处理数据, 计数资料 (2M09Ib97B8 时差异在统计学当中存在意义。

## 2 结果

经过流程优化后, 患者对门诊护理人员各项服务的满意度明显提高, 前后差异对比均表现出统计学差异, 具体数据可见下表 1:

表 1: 对比两组患者对门诊护理的满意度评分 [ ( $\bar{x}\pm s$ ), 45]

组别	基础护理	心理护理	护理态度
观察组	(4.75±0.25) 分	(4.62±0.32) 分	(4.85±0.15) 分
对照组	(3.52±1.16) 分	(3.65±1.13) 分	(3.82±1.35) 分
t	6.353	5.540	5.086
p	0.000	0.000	0.000

流程优化前的 45 例患者中有 7 例患者对门诊护理表示不满, 出现了纠纷问题, 纠纷率为 15.56%, 流程优化后未见纠纷问题, 前后差异对比  $\chi^2=7.590$ ,  $P=0.005<0.05$ , 存在统计学意义。

## 3 讨论

门诊患者多, 工作量大而且复杂, 核医学门诊是采取使用放射线、核技术来诊治疾病的门诊, 核门诊能够依据患者满意度获得真实信息, 了解患者的需求以及对整个护理流程的满意度。从本组研究结果可见, 经过流程优化后, 核医学门诊发生护理纠纷的几率明显下降, 对各项护理服务的满意度评分明显提高。针对核医学门诊护理流程的优化, 有利于持续性的提高门诊护理服务质量, 提高组织业务绩效。经验表明, 核医学门诊的工作比较繁琐, 对患者的依从性和配合性具有很高的要求, 如果患者不能很好的配合医护人员的工作, 可能影响接下来的治疗<sup>[3]</sup>。对门诊流程进行优化, 有效的提高了患者的满意度, 从而促使患者更加愿意配合各项检查和治疗工作, 为患者提供更加优质的服务。但值得注意的是, 核医学门诊护理流程优化的工作并不是一蹴而就的, 而是需要在不断的探索中, 不断改进和提升, 不断发现工作中存在的问题, 并提出解决方案, 实现门诊护理流程的不断完善, 护理服务质量的不断提高<sup>[4]</sup>。

## 4 结语

综上所述, 核医学门诊对常规护理流程进行优化能够有效提高患者满意度, 提高门诊工作效率, 为患者提供更加高效、优质的门诊服务, 对核门诊流程优化十分必要。

## 参考文献

- [1] 王永凤, 王淑清, 潘润锋等. 优化护理流程促进门诊输液管理 [J]. 中国组织工程研究, 2014, 12(21):275-275.
- [2] 王曼, 李蓉, 辜丽梅等. 优化护理流程在急性心肌梗死患者急救中的应用 [J]. 实用临床医药杂志, 2015, 15(8):9-11, 24.
- [3] 杨素玲. 优化护理流程在提高肝硬化合并上消化道大出血急救效率中的应用效果 [J]. 国际护理学杂志, 2016, 35(19):2661-2663, 2664.
- [4] 徐碧芝, 杜蓉, 吴晓翠等. 优化护理流程对脑梗死患者静脉溶栓效果及生活质量的影响 [J]. 昆明医科大学学报, 2016, 37(12):144-147