

浅谈优化护理流程提高眼科门诊病人满意度的影响

陈洁 李玲

广东省中医院珠海医院眼耳鼻喉科 519000

〔摘要〕目的 探讨优化护理流程对提高眼科门诊病人满意度的影响。方法 选择 2018 年 1 月至 2018 年 6 月我院收治的优化护理流程的眼科门诊病人 30 例作为此次研究的观察组,同时选择 2017 年 7 月至 2017 年 12 月我院收治的常规护理流程的眼科门诊病人 30 例作为此次研究的对照组,比较观察组与对照组之间两组病人的满意度。结果 观察组在导医分诊、服务态度、就诊环境、健康宣教 4 方面的满意度均显著高于对照组 ($P < 0.05$)。结论 优化眼科护理流程在眼科门诊中的应用能更好的满足病人需求,提高病人满意度。

〔关键词〕 优化护理流程; 病人满意度

〔中图分类号〕 R473.77 **〔文献标识码〕** A **〔文章编号〕** 2095-7165 (2019) 03-155-02

医院门诊作为对外窗口的第一线,其面临的门诊病人具有人流量大、病种多,病情集中,情况复杂等特点,加之门诊作为医疗纠纷投诉、护理矛盾出现的高发地^[1],给护理带来更大的挑战^[2]。而传统的护理流程在目前医患关系紧张的大背景下,无法有效地满足病人的需求及缓和紧张的医院关系^[3]。根据相关的文献记载,优化护理流程对减少医患纠纷、提高护理质量及病人满意度有着积极的促进作用。卫健委也在明确提出优质护理服务,让患者、社会和政府满意。我院在眼科门诊护理中积极采用优化护理流程,意在能有效提高病人的满意度。现将此次研究分析如下:

1 材料与与方法

1.1 一般资料

随机抽取 2018 年 1 月至 2018 年 6 月我院收治的眼科门诊病人 30 例作为此次研究的观察组,其中男性病例 15 例,女性病例 15 例,男女比例各占 50%,年龄分布为 18~90 岁 (37.83 ± 10.94)。另随机抽取 2017 年 7 月至 2017 年 12 月我院收治的眼科门诊病人 30 例作为此次研究的对照组,其中男性病例 17 例,占百分比 56.7%,女性病例 13 例,占百分比 43.3%,年龄分布为 19~90 岁 (37.87 ± 10.87)。对观察组及对照组病人在一般资料方面进行比较,差异无统计学意义 ($P > 0.05$),具有可比性。

1.2 方法

对照组采取常规护理流程,观察组采取优化护理流程,具体内容如下:

1.2.1 常规护理流程

对照组按照一般护理流程进行门诊护理,门诊病人在就诊前到分诊台咨询,在护士的指导下进行就医。

1.2.2 优化护理流程

观察组按照优化护理流程进行门诊护理,即在常规护理的基础上对以下几方面进行调整:①导医分诊:在门诊分诊台粘贴醒目的就诊流程图、常规疾病就诊科室指引、门诊就诊须知、辅助检查的注意事项等方面门诊病人正确就诊,同时分诊台护士根据眼科病人的主诉为其选择眼科就诊,并正确引导病人前往挂号、就诊、交费、检查、取药等各种流程地点及告知各种注意事项,帮助病人按照就诊流程进行正确就诊,为病人节约时间。②心理护理:门诊病人容易对自身疾病产生不同程度的紧张、无助等主管感受,对就诊流程不熟悉,容易反复咨询护士问题。优化护理流程要求护士对待门诊病人提出的问题做到耐心倾听、认真回答,不打断患者提问,帮助患者减少不良情绪及树立信心^[4],引导患者以平常心进行就诊。③改善护理环境:眼科就诊病人老人较多,诊室备有轮椅、平车等方便门诊病人使用,对行走不便且无人陪

同的病患应主动进行搀扶,防治出现意外,同时遵循急病大病超年老 80 岁者优先就诊原则及时为危重病人开通绿色通道^[5]。另外,诊室环境做到干净整洁,病患就诊秩序得到维持,做到井然有序,对病人隐私进行有效保护,做到诊室“一医一患”,防止等候人员进行诊室^[6]。④健康宣教:门诊中设置健康教育宣传栏,将常见病的预防及治疗进行现场宣教,将各种健康教育处方及各项须知摆放在候诊区显眼处方便病人索取,丰富患者自身保健知识的同时也能在一定程度上避免病患候诊时间长而出现的烦躁心理^[7]。

1.3 评价指标

眼科门诊病人的护理满意度采用门诊护理满意度调查问卷的方式,对两组的满意度进行比较分析,问卷内容包括导医分诊、服务态度、就诊环境、健康宣教 4 项内容,每项 100 分,分数越高代表对该项内容的满意度越高,由病人根据护士的表现进行评定。

1.4 统计学方法

采用 SPSS15.0 统计学软件进行数据分析,采用 χ^2 检验进行比较,当 $P < 0.05$,差异有统计学意义。

2 结果

此次调查研究共发放观察组问卷调查 30 分,回收问卷 30 分,发放对照组问卷调查 30 分,回收 30 分,回收问卷调查 100%。观察组在导医分诊、服务态度、就诊环境、健康宣教 4 方面的满意度均显著高于对照组 ($P < 0.05$)。见表 1。

表 1: 两组患者满意度比较 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	导医分诊	服务态度	就诊环境	健康宣教
观察组	30	96.43±0.89	94.56±1.54	97.23±1.62	96.55±0.23
对照组	30	91.63±2.76	91.08±0.56	89.37±2.31	91.28±1.94
P		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

随着医疗环境的不断变化,人们对医疗服务的要求也跟着不断提高,对门诊护理工作也提出了新的要求,尤其是门诊护理,作为医院对外的第一窗口,其面临的压力非常巨大,极易引发医患矛盾^[1],因此,通过优化护理流程来提高眼科门诊病人的满意度就显得尤为重要^[4]。

在本次研究中,对观察组采取的是优化护理流程,内容涵盖导医分诊、服务态度、就诊环境、健康宣教 4 个方面,其病人的满意度高于对照组采取的常规护理流程,且差异具有统计学意义。

综上所述,优化护理流程对提高眼科门诊病人满意度有着积极的促进作用。

(下转第 159 页)

异显著 ($P < 0.05$), 见表 2。

3 讨论

老年患者因自身因素造成呼吸道防御功能下降, 引起呼吸系统疾病。作为老年人群中常见疾病, 引起老年患者发病因素较多, 常见为吸烟、细菌感染等。研究表明^[5], 据统计约有 80% 左右慢性支气管炎患者支气管炎是由感染反复发作引起。因老年慢性支气管炎临床症状多种多样, 以咳嗽、痰多等, 若患者病情症状较轻以喘息等症状为主, 病情严重状况下会造成呼吸困难等, 且症状持续时间长, 严重影响患者身体健康及日常生活。因此, 对临床老年慢性支气管炎患者予以合理措施干预, 对改善病情起着重要作用。

文章研究表明, 对老年慢性支气管炎患者开展优质护理服务, 能改善患者整体生活质量水平及饮食习惯依从率, 利于疾病预后, 与对照组比较, $P < 0.05$ 。通过对患者开展排痰护理, 利于清理呼吸道残余痰液量, 维持呼吸道通畅性, 降低呼吸道梗阻发生。吸氧护理开展改善缺氧状况, 但操作过程中注意氧流量, 维持正常呼吸节律, 避免氧中毒发生。心理护理开展下缓解患者整体不

良情绪, 通过对患者讲解疾病知识提高依从率。生活指导中以饮食、锻炼为主, 早期合理干预下, 能干预不良生活习惯, 提高整体生活质量。

综上所述, 老年慢性支气管炎患者开展优质护理服务干预, 可有效改善患者生活质量及遵医嘱率, 值得推广。

[参考文献]

- [1] 武艳华, 杨艳红. 优质护理干预对老年慢性支气管炎患者负性情绪及生活质量的影响 [J]. 实用临床医药杂志, 2016, 20(12):42-45.
- [2] 张鑫磊. 老年慢性支气管炎合并真菌感染患者的护理 [J]. 实用临床医药杂志, 2015, 19(6):116-117.
- [3] 程红, 唐勇, 胡斌等. 优质护理对老年慢性支气管炎患者生活质量的影响 [J]. 实用临床医药杂志, 2016, 20(8):37-39.
- [4] 郑佳. 综合性护理对老年慢性支气管炎患者的影响 [J]. 齐鲁护理杂志, 2016, 22(21):1-3.
- [5] 程丽, 宋秀娟. 健康教育对老年慢性支气管炎患者治疗效果的影响 [J]. 实用心脑血管病杂志, 2018, 26(z1):452-453.

(上接第 154 页)

针对性护理, 结果显示干预组患者输卵管复通率、受孕率相较于参照组更高, 且不良反应发生率更低, 差异显著 ($P < 0.05$)。在输卵管复通术围手术期中, 对患者实行针对性护理, 通过术前、术中、术后的心理干预以及优质且具有指向性的护理措施, 结合健康宣教等多项护理措施, 可进一步提升手术治疗效果, 增大患者术后复通率、受孕率。术后对患者加强护理并予以及时的健康宣教, 显著减少术后不良反应发生率, 提升患者日常生活质量。

综上所述, 围手术期针对性护理应用于输卵管复通术的患者, 有效提升患者复通率以及受孕率, 减少术后不良反应发生率, 该护理方式有临床推广意义。

[参考文献]

- [1] 黎焕仪, 黄丽眉. 输卵管介入性再通术联合医用臭氧治疗输卵管阻塞性不孕的护理 [J]. 中国临床研究, 2014, 27(1):117-118.
- [2] 孙擎擎, 曹义娟, 顾娟等. 输卵管结扎术后显微输卵管复通术疗效分析 [J]. 中华显微外科杂志, 2016, 39(6):602-604.
- [3] 高秀霞, 侯海燕, 陈亚琼等. 盆腔粘连对输卵管复通术及妊娠结局的影响 [J]. 国际生殖健康/计划生育杂志, 2016, 35(1):25-28.
- [4] 江梅, 曹宇. 绝育术后显微外科输卵管复通术的临床分析 [J]. 四川医学, 2014, 35(8):1028-1029.
- [5] 蒙俊, 曹定元, 曲晓光等. 输卵管复通配合中药治疗输卵管性不孕症的效果分析 [J]. 吉林医学, 2014, 35(11):2302-2303.

(上接第 155 页)

[参考文献]

- [1] 陈慧, 莫晓琼, 刘立捷. 以患者为中心的优质护理在门诊分诊护理中的应用 [J]. 实用预防医学, 2011, 18(10):2006-2007.
- [2] 郭辉. 优化门诊护理流程在提高门诊病人护理满意度中的应用 [J]. 全科护理, 2018, 16(17):2156-2157.
- [3] 周旭玲, 何勤. 输液管理软件在门诊输液室中的应用 [J]. 护士进修杂志, 2018, 18(40):222.

- [4] 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.
- [5] 常燕玲. 门诊导诊护士对病情突变的判断及对策 [J]. 实用护理杂志, 2003, 19(40):69.
- [6] 韦燕萍, 刘柳芳, 高铭云, 等. 流程重组在优化门诊输液室工作流程中的实施与成效 [J]. 海南医学, 2014, 25(2):298-300.
- [7] 黄学梅, 骆淦. 以患者为中心的优质护理在门诊分诊护理中的应用观察 [J]. 内蒙古医院杂志, 2016, 48(10):1268-1269.

(上接第 156 页)

可以与患者建立良好的护患关系, 从而提升患者满意度, 减少并发症发生率。

综上所述, 重症心脏瓣膜病患者在瓣膜置换手术后应用优质护理, 减少了患者并发症, 提升了患者满意度。

[参考文献]

- [1] 周菲菲. 重症心脏瓣膜病患者瓣膜置换术后护理体会 [J]. 中国实用医药, 2017(2):15-16.
- [2] 吴雪. 重症心脏瓣膜病患者瓣膜置换术后 ICU 护理方法及效果观察 [J]. 实用心脑血管病杂志, 2017(4):177-178.
- [3] 马恩等. 重症心脏瓣膜病患者人工心脏瓣膜置换术后预后影响因素分析 [J]. 中国医药导报, 2017(26):19-20.

(上接第 157 页)

定后开展, 从肢体按摩、被动运动、协助翻身等开始, 而后进行坐立、站立、行走等, 在训练过程中, 要循序渐进, 以患者可耐受为宜; 此类患者会影响吞咽功能, 致使饮食不佳, 营养缺失, 需进行饮食指导, 以供人体所需; 急性脑梗死患者出现不良情绪后多会影响睡眠, 护理人员也要做好相应措施, 如播放轻音乐、按摩脚底等。本次研究中给予患者康复护理, 由本次研究结果可知, 给予急性脑梗死患者康复护理, 可促进肢体恢复, 提升生活质量, 值得在临床上应用。

[参考文献]

- [1] 李雪娇. 探讨康复护理对改善急性脑梗死患者肢体功能障碍康复效果的影响 [J]. 世界最新医学信息文摘, 2019(31):265+268.
- [2] 窦燕燕. 康复护理对改善急性脑梗死患者肢体功能障碍的效果 [J]. 临床医药文献电子杂志, 2018, 5(26):119+121.
- [3] 赵丙杰. 康复护理对改善急性脑梗死患者肢体功能障碍的效果研究 [J]. 中国农村卫生, 2018(02):60.
- [4] 吴琴琪, 林晓妹, 林芳芳. 康复护理对改善急性脑梗死患者肢体功能障碍的效果分析 [J]. 中外医学研究, 2017, 15(34):90-91.
- [5] 焦卫娜, 谢晶. 康复护理对改善急性脑梗死患者肢体功能障碍的效果研究 [J]. 临床医药文献电子杂志, 2017, 4(94):18509.