

# 门诊护理工作中优质护理服务理念的应用

吴秀文

广西骨伤医院 广西南宁 530012

**【摘要】目的** 研究门诊护理工作中优质护理服务理念的应用价值。**方法** 研究对象为本院收治的 100 例门诊患者，将其分为普通组 (n=50) 与优质组 (n=50)，普通组实施常规护理，优质组在常规护理基础上并给予优质护理服务理念，对比两组患者的护理满意度、投诉率、挂号及检查时间。**结果** 普通组的护理满意度显著小于优质组 ( $P < 0.05$ )；普通组投诉率显著大于优质组 ( $P < 0.05$ )；普通组挂号及检查时间均显著长于优质组 ( $P < 0.05$ )。**结论** 门诊护理工作中优质护理服务理念的应用价值显著，值得推广。

**【关键词】** 门诊护理；优质护理服务理念；护理满意度

**【中图分类号】** R47 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 2095-7165 (2019) 07-196-02

门诊是医院的基础性部门，其所接收的患者流动量大、病情多样、病症复杂等，且大多患者及其家属均神情紧张、不知所措，再加上护患之间的沟通可能仅仅局限于面对面交流的几分钟，因此容易发生相关不良事件，故门诊护理应是医院护理建设的重要方面。医院及相关护理人员应不断提升自身门诊护理质量，将优质护理服务理念全面贯彻其中，以保障护理满意度，减少纠纷。本研究以 100 例门诊患者为研究对象，以期得到门诊护理工作中优质护理服务理念的应用价值。现报道如下：

## 1 资料与方法

### 1.1 临床资料

将于 2018 年 6 月 -2019 年 2 月来我院门诊就诊的 100 例符合标准的患者作为本研究对象，将之按照随机数表法分为 2 组，普通组 (n=50) 与优质组 (n=50)。两组患者的性别、年龄、病情、伤口等基线材料，经比较差异并无统计学意义 ( $P > 0.05$ )，可展开对比。

### 1.2 方法

普通组实施常规护理，内容包括：依照医院相关流程实行预诊与分诊，协助或引导患者取药及做有关检查，遵医嘱为患者注射与换药，配合医生完成相应诊疗或检查行为等。

优质组在常规护理基础上将优质护理服务理念应用其中，具体措施包括：①转变服务理念。此应为优质护理理念的第一步，医院及科室可通过组织相应学习活动使门诊护理人员对该理念形成正确认识，充分理解其内涵及本质所在，而后彻底摒弃以前所谓的“不完全服务理念”，树立“病人先行”的优质化理念<sup>[1]</sup>。②优化导诊。目前各个医院都已设立导诊台，但其功能大多还只局限于问询，并不在混乱繁忙的护理工作中为患者提供实质性帮助，因而要将全程导医服务应用于门诊危重病患，同时尽可能保障其他患者于导诊服务上的全面性，以有效缩短每一位患者的就诊时间。全程导医服务即从挂号、就诊到开单、缴费、化验及取药等

各个流程中全方位协助患者完成诊治。③优化预约挂号。挂号不局限于现场挂号，可通过网上预约、电话预约等方式实现远程、提前挂号，免除现场挂号的等待时间，提升就诊效率。④实行“首问负责制”，即无论病患是否属于自身负责范围都要及时受理，若自身确实难以完成，则须即时告诉有关部门或带领患者找到相关人员<sup>[2]</sup>。④加强管理，由护士长及 3 名资深护士组成门诊护理管理小组，负责监督每名护理人员的行为，并从实际问题中总结出优化性建议上报给医院护理部门，而后护理部门据此修改对应护理制度。同时要在具体管理中，落实好责任制度及奖惩制度，以提升门诊护士对患者服务的积极性。⑤加强培训。医院及门诊科须经常组织相应培训活动，并注意理论与实践的结合性，使护理人员可以以优秀交流技巧、专业护理方式为每一位患者提供优质化服务。

### 1.3 观察指标

①记录两组患者的投诉例数、挂号及检查时间。②以“门诊（急诊）患者满意度调查表”统计两组患者的护理满意度。此问卷共 13 个问题，前 12 个问题分别以满意、基本满意、不满意、未接触 4 个层级评定，最后 1 问以有无评定。若满意个数  $\geq 10$  个且未收红包则为“相当满意”，若  $6 \leq$  满意个数  $< 10$  则为“基本满意”，若  $4 \leq$  满意个数  $< 6$  则为“一般满意”，否则为“不满意”。将“相当满意”及“基本满意”计入护理满意度中。

### 1.4 统计学方法

以 SPSS19.0 软件分析相关数据，计数资料行  $\chi^2$  检验，描述为 (%)。计量资料行 t 检验，描述为 ( $\bar{x} \pm s$ )。 $P < 0.05$  表示具有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组患者的投诉率及护理满意度对比

普通组的护理满意度为 56%，小于优质组的 76%，差异具有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。普通组投诉率为 16%，大于优质组的 4%，差异具有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。见表 1。

表 1：两组患者的投诉率及护理满意度对比

组别	相当满意 (n)	基本满意 (n)	一般满意 (n)	不满意 (n)	护理满意度 [n (%)]	投诉 [n (%)]
普通组 (n=50)	19	9	10	12	28 (56)	8 (16)
优质组 (n=50)	27	11	8	4	38 (76)	2 (4)
$\chi^2$					4.456	4.000
P					0.035	0.046

### 2.2 两组患者的挂号及检查时间对比

普通组挂号及检查时间均长于优质组，差异具有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。见表 2。

## 3 讨论

门诊是医院面对广大病患的窗口之一，其的护理质量将对医院形象产生直接作用。从目前医院运营现状而言，不难发现门诊

护理工作的多样性与复杂性，与门诊护理人员的水平存在着相当大的矛盾，致使一部分患者在初次进入医院后并不能享受到优质化服务，进而仅可以以较缓、较模糊的就诊方式寻诊<sup>[3]</sup>。因而，医院、门诊部及相关护理人员要在日常工作中，秉持优质化服务理念，并实施对应优质性措施，以缩短挂号及检查时间、保障就诊速率等，进而提升护理满意度，减少护患纠纷<sup>[4]</sup>。

表 2: 两组患者的挂号及检查时间

组别	挂号时间	检查时间
普通组 (n=50)	19.24±8.76	26.51±7.41
优质组 (n=50)	11.24±3.12	19.14±6.68
t	6.083	5.224
P	0.000	0.000

优质化服务理念一提出就备受医疗界关注,该理念下的护理服务应具有系统性、科学性、全面性,须在服务全过程中遵循“以人为本”的额原则,并充分考虑患者所需所求及尊重、关爱求诊患者及其家属,且各个护理人员还要拥有高超的交流技巧及深厚的心理及护理专业知识。同时还需从导诊、分诊、挂号、管理、培训等多方面贯彻该理念<sup>[5]</sup>。优质化导诊、分诊、挂号等可有效解决门诊患者就诊不知所措的问题,进而缩短就诊时间,管理与培训可增强护理人员责任心,并提升其护理水平,进而为各项优质化护理措施的切实实施奠定基础<sup>[6]</sup>。

本研究结果显示:普通组的护理满意度显著小于优质组( $P < 0.05$ );普通组投诉率显著大于优质组( $P < 0.05$ );普通组挂号及检查时间均显著长于优质组( $P < 0.05$ )。护理满意度越大、

投诉率越小、挂号及检查时间越短,应用价值越高,即优质护理服务理念于门诊护理工作中的应用价值甚高。

综上所述,将优质护理服务理念应用于门诊护理工作中,可较大化提升护理满意度,减少投诉,缩短挂号及检查时间,故具有显著应用价值。

[参考文献]

[1] 邢琳娜. 门诊护理工作中应用优质护理服务的研究分析[J]. 中国医药指南, 2017, 15(4):232-233.  
 [2] 王秀丽. 优质护理服务在提高门诊护理质量中的应用[J]. 中国社区医师, 2017, 33(35):140-140.  
 [3] 李玉琴. 优质护理在提升门诊导医护理质量中的应用效果分析[J]. 中国继续医学教育, 2017, 9(26):151-152.  
 [4] 刘桂芹. 优质护理服务应用在门诊输液护理中对患者满意度影响[J]. 中外医疗, 2017, 36(25):169-171.  
 [5] 苗建文, 苏影. 门诊换药室的优质护理观察[J]. 中西医结合护理(中英文), 2017, 3(4):141-142.  
 [6] 张秀花. 优质护理服务在门诊输液护理中的应用效果[J]. 中国医药指南, 2017, 15(10):214-215.

(上接第 192 页)

舒适护理干预,相对于常规组患者采用的常规护理方式,患者护理后的语言功能、肢体功能恢复效果优于对照组,护理满意度高于对照组, $P < 0.05$ ,护理价值显著。

综上所述,对脑梗塞患者实行舒适护理干预,能进一步改善患者的语言功能和肢体功能,提升护理满意度,护理效果显著,值得在临床护理中推广。

[参考文献]

[1] 王丹丹, 孙婷婷, 李春静, 等. 舒适护理对糖尿病并发脑梗死

患者生活质量的影响体会[J]. 中国卫生标准管理, 2016, 7(14):222-223.

[2] 李晓琳, 商云云. 舒适护理对糖尿病并发脑梗死患者生活质量的影响分析[J]. 基层医学论坛, 2017, 21(18):2355-2356.  
 [3] 鹿洪艳. 中医特色护理干预联合常规护理在脑梗塞患者中的护理效果观察[J]. 双足与保健, 2018, 188(06):197-198.  
 [4] 张海燕. 康复护理在脑梗塞恢复期患者中的应用效果研究[J]. 数理医药学杂志, 2018, 31(06):119-121.  
 [5] 周文娟, 郑晓芳. 自我效能护理干预在脑梗死病人康复期的应用效果分析[J]. 蚌埠医学院学报, 2018, 43(09):137-139.

(上接第 193 页)

加强沟通能够使各科室给予消毒供应室更多理解,提升护理人员素质则可以改善工作质量<sup>[3]</sup>。研究结果显示,本次研究中共发放 84 份调查问卷,回收 84 份调查问卷,发现实施优质护理服务后的护理满意度为 97.62%,与实施优质护理服务前的 86.90%相比,可见实施后存在显著优势( $P < 0.05$ )。

综上所述,优质护理服务在消毒供应室工作中进行应用的价值较高,能够有效提升消毒供应室的护理满意度,对医院的整体

护理质量也有促进作用,值得临床推广与应用。

[参考文献]

[1] 解秋红. 优质护理服务在供应室中的应用效果评价[J]. 中外医学研究, 2016, 14(20):80-81.  
 [2] 赵风雪. 细节护理在医院消毒供应室中的应用价值[J]. 中国继续医学教育, 2017, 9(17):232-233.  
 [3] 梅晖. 护理安全管理在提升消毒供应室服务质量中的应用价值[J]. 贵州医药, 2018, 42(11):129-130.

(上接第 194 页)

中的应用及护理效果[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2018, 003(013):P.30-30.

[2] 熊娜. 临床护理路径在冠心病经皮冠状动脉介入治疗中的应用效果观察[J]. 首都食品与医药, 2018, 025(008):P.85-85.

[3] 吕秀坤, 崔玉香, 杨周, 等. 临床护理路径(CNP)在冠心病介入治疗中的应用及护理效果浅析[J]. 中国保健营养, 2017,

27(25):247..1004-7484.2017.25.360.

[4] 赵爱纯, 韩俊惠, 王红梅, 等. 中医临床护理路径在冠心病择期介入治疗围手术期患者中的应用效果[J]. 世界中西医结合杂志, 2015, (3):372-374, 380.150324.  
 [5] 陈小青, 毛俊嫒, 陈丽娜. 临床护理路径(CNP)在冠心病患者介入治疗中的应用及效果评价[J]. 中外健康文摘, 2011, 08(45):368-369.1672-5085.2011.45.384.

(上接第 195 页)

患者了解病情、配合治疗和护理。对患者进行心理疏导,缓解患者恐惧感和焦虑感,同时进行药物镇痛和非药物镇痛护理,缓解患者疼痛感<sup>[4]</sup>。

在本次研究中,护理前两组的疼痛评分比较没有明显差异( $P > 0.05$ ),护理后实验组疼痛评分以及满意度均优于对照组,两组之间的差异具有统计学意义( $P < 0.05$ ),由此说明,无痛病房护理模式应用在骨科围手术期中具有显著的效果,提高了护理的质量,提高了患者的满意度,降低了患者的疼痛感,值得临床大力推广。

[参考文献]

[1] 董显琼, 蒋志琴, 李志芳, 等. 无痛病房管理模式在骨科疼痛护理中的应用[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2018, 3(35):178.  
 [2] 齐慧贞. 无痛护理干预在骨科围手术期患者中的应用分析[J]. 湖北科技学院学报(医学版), 2016, 30(1):79-80.  
 [3] 刘晓瑜, 赵学霞, 季梅华, 等. 无痛病房护理模式在骨科患者疼痛中的应用效果[J]. 宁夏医学杂志, 2015, 37(1):93-94.  
 [4] 罗丽萍, 劳钰淇, 杨雪, 等. 无痛病房管理应用于骨科疼痛护理的疗效观察[J]. 大家健康(学术版), 2014, 8(14):281.