

探讨在门诊护理中采取优质护理服务对于门诊分诊护理质量以及护理满意度的影响

李 虹

云南砚山县人民医院导诊台 663100

〔摘要〕目的 研究优质护理服务对门诊分诊护理质量以及护理满意度的影响效果。方法 选取本院门诊部在 2017 年至 2020 年接治的患者 100 例为研究对象,使用随机、双盲法将患者划分为对照组和观察组,每组 50 例,对照组患者按照常规门诊护理工作,观察组患者在对照组基础上进行优质护理服务干预,比较两组患者投诉纠纷、风险事故出现的情况以及护理满意度评分(护理质量、宣教满意度、护理态度、护理环境等)。结果 观察组患者投诉纠纷、风险事故出现例数为,对照组为,而且观察组患者的护理满意度评分明显高于对照组,数据相差较大,组间数据具有统计意义($P < 0.05$)。结论 门诊分诊护理中优质护理服务发挥的积极作用较大,提高了患者的护理满意度,减少了投诉纠纷、风险事故出现的频率,实际工作中要重视。

〔关键词〕 门诊;分诊;优质护理服务;满意度;质量

〔中图分类号〕 R47 **〔文献标识码〕** A **〔文章编号〕** 2095-7165 (2020) 04-122-02

门诊是医院中非常重要的治疗场所,该场所的患者病情较轻,患病种类多,年龄跨度也比较大,所以门诊部门的各项工作都比较重要,尤其是分诊。分诊工作指的是护理人员根据患者的实际情况进行病情诊断和科室划分的工作,其目的是帮助患者更好地解决治病过程中出现的问题,对患者的实际意义较大,减少了患者治疗疾病的盲目性。对此就需要医院提高对门诊部门工作的重视程度,给患者提供优质护理服务。

1 资料和方法

1.1 一般资料

选取本院门诊部在 2017 年至 2020 年接治的患者 100 例为研究对象,使用随机、双盲法将患者划分为对照组和观察组,每组 50 例,患者资料为:对照组:男患 28 例,女患 22 例,年龄区间为 [18-79] 岁,平均年龄 (43.3 ± 2.5) 岁;观察组:男患 27 例,女患 23 例,年龄区间为 [19-78] 岁,平均年龄 (43.2 ± 2.6) 岁。两组患者资料在年龄、性别无明显差异,不存在统计意义 ($P > 0.05$),具有可比性。所有患者均同意对护理效果进行观察和记录,家属以及患者知情,签订知情文件。

1.2 方法

对照组患者按照常规门诊护理工作,询问和记录患者的实际情况,性别、姓名等方面的资料,做好信息上的记录,护理人员对患者进行询问,患者和家属回答。观察组患者在对照组基础上进行优质护理服务干预,做法为:(1)相应的指导。很多人对医院的了解的不是十分了解,尤其是科室,科室种类非常多,对老人来说,分辨上有一定的难度^[1]。对此护理人员就需要做好导医方面的工作,根据患者描述的情况,帮助患者挂号和引导就医等,给出相关的提示。(2)环境护理。护理人员每天要对分诊台等地方进行清理,定期进行消毒等,给患者和家属留下良好的印象,降低对环境的不适感。在门诊部门放置一些书籍报刊等提供患者以及家属阅览,放一些花草等,提高环境的舒适度^[2]。(3)健康教育。门诊部门的很多患者在治疗期间,认为自己的病情较轻,在好转之后,就选择停药,这样的做法是不正确的,对此护理人员就要做好健康方面的知识教育,在患者离开时,要嘱咐患者按时服药,定期检查等,讲解药物的使用方法和注意事项等内容,提升药物治疗的效果,尽快恢复到正常的生活中。

1.3 指标观察

1.3.1 护理过程中记录和解决两组患者投诉纠纷、风险事故出现的情况,计算出现的概率,出现率 = (投诉纠纷例数 + 风险事故例数) ÷ 总例数 × 100%,数值越大,说明护理中不良情况出

现的频率越高,对患者的负面影响越大。

1.3.2 使用本院自制的满意度评分量表,让患者和家属对护理人员进行分数评估,评分项目包括:护理质量、宣教满意度、护理态度、护理环境等,每一项满分为 10,分数值越高,说明护理模式产生对患者的积极影响越大,护理意义。

1.4 统计学分析

使用 SPSS20.0 软件对实验数据进行分析,率%表示计数资料,采用 χ^2 检验,计量资料用 t 检验(均值 ± 标准差),当 $P < 0.05$ 时,差异有统计学意义。

2 结果

2.1 观察组患者投诉纠纷、风险事故出现的例数少于对照组,数据存在统计意义 ($P < 0.05$)。数据见表一:

表一:两组患者中投诉纠纷、风险事故对比 (n (%))

分组	例数	投诉纠纷例数	风险事故发生例数	总出现率
观察组	50	1	1	2 (4)
对照组	50	3	6	9 (18)
χ^2	-	-	-	5.005
P	-	-	-	0.025

2.2 观察组患者各项护理指标得分高于对照组,数据相差较大,数据存在统计意义 ($P < 0.05$)。数据见表二:

表二:两组患者的护理指标得分对比

组别	例数	护理质量	宣教满意度	护理态度	护理环境
观察组	50	8.6 ± 0.4	8.3 ± 1.5	9.3 ± 0.4	8.9 ± 1.0
对照组	50	5.5 ± 0.6	6.8 ± 1.2	7.8 ± 0.5	6.9 ± 0.5
t	-	30.398	5.522	16.565	12.649
P	-	0.000	0.000	0.000	0.000

3 讨论

门诊是医院的窗口,分诊是门诊工作中重要的一环,也是容易出现问题的部分,其中投诉问题、分诊失误等情况较多,这样就会降低医院的整体功能水平和能力,对医院来说,损失巨大,也耽误了患者治疗的时间^[3]。分诊工作主要是护理人员根据患者的情况、主诉病情等对患者进行治疗上的指导,所以在分诊工作中,就需要做好护理方面的各项工作。优质护理服务主要是将患者放在工作的中心,从患者的角度出发开展相关的工作,了解到患者的治疗方面的需求,根据患者的实际需求做好工作上的安排^[4]。

总的来说,优质护理服务对医院的门诊分诊工作能力有很大的促进作用,能够减少医院矛盾出现的概率,在实际工作中,要

(下转第 127 页)

予有效护理。快速康复外科理念下的护理措施中,以术前降低患者紧张感以避免血管痉挛,促进手术顺利进行。术中给予患者保暖措施降低应激反应。术后提高患者术后饮食水平保障营养摄入,给予患者镇痛护理避免切口开裂与感染,并配合早期康复训练以促进患者胃肠功能恢复、血液循环,提高患者术后康复水平。所以在快速康复外科理念下的护理措施中,患者术后康复水平得到提高,相较于常规护理,患者术后胃肠道功能恢复时间、首次活动时间皆缩短,且无多种并发症影响,提高了患者康复质量,缩短住院时间。

总的来说,急性阑尾炎围术期护理中快速康复外科概念的运用具有重要意义,能够缩短患者住院时间,促进患者早期康复,降低并发症发生率,具有较高护理价值,值得推广。

[参考文献]

[1] 江祖德,曹丽燕,王浩,高干.急性阑尾炎手术患者实施

多学科综合理论引导下的快速康复外科干预效果研究[J].现代诊断与治疗,2019,30(01):142-144.

[2] 江祖德,曹丽燕,龚子恢,王浩.快速康复外科管理在急性阑尾炎围手术期的临床研究[J].现代诊断与治疗,2019,30(04):573-574.

[3] 石海燕.快速康复外科护理在急性阑尾炎围手术期的应用疗效观察[J].实用临床护理学电子杂志,2018,3(29):57.

[4] 安书成.快速康复外科理念在急性阑尾炎手术中的应用效果观察[J].临床医药文献电子杂志,2019,6(50):80.

[5] 陈积义,黄海军,刘仕勇,田桥林.加速康复外科在复杂性阑尾炎围手术期的应用[J].岭南现代临床外科,2019,19(04):486-489+492.

[6] 梁彩燕,晏珂.快速康复外科理念在腹腔镜阑尾切除术围手术期护理中的应用[J].中国医药科学,2018,8(08):176-178.

(上接第 121 页)

对于每个活生生各式各样的患者个体,而不是笼统一刀切的模板。因此,更好的了解患者才能让患者在健康知识上面查漏补缺,保证后续不良行为意识纠正的有效性。信息的了解上,包括其日常接受信息的习惯、社会角色、知识结构、家庭状况等多方面。

综上所述,健康教育应用在胃溃疡患者中可以有助于提升知识掌握程度,减少复发率,优化患者护理满意度,整体状况更为理想。

[参考文献]

[1] 郑怀玉,曾霞,王燕.健康教育在胃溃疡患者护理中的价值分析[J].贵州医药,2020,44(2):323-324.

[2] 杨芳.健康教育在胃溃疡护理中的临床应用评价[J].特别健康,2020,(16):234-235.

[3] 王艳.健康教育在胃溃疡穿孔护理中的应用分析[J].医学美学美容,2019,28(23):145.

[4] 陈思静.系统健康教育对胃溃疡患者护理价值观察[J].饮食保健,2019,6(46):290.

(上接第 122 页)

提高重视程度。

[参考文献]

[1] 蒋爱花 [1], 魏宏 [1], 叶丽惠 [1]. 在门诊护理中采取优质护理服务对于门诊分诊护理质量以及护理满意度的影响[J]. 心理月刊, 2018, 000(002):P.99-99.

[2] 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].临床医药文献杂志,2017(95):45-45.

[3] 金振鑫.优质护理服务对门诊分诊护理质量及患者满意度的影响[J].临床医药文献杂志,2018,5(79):118-119.

[4] 姜颖慧.优质护理服务在口腔专科门诊护理工作中的应用体会[J].临床医药文献杂志,2017,v.4;No.194(85):127.

(上接第 123 页)

护理方法安全。

综合分析,急性卒中中危重患者人工气道实施循证支持下针对性护理有助于护理效果提高,降低感染率,促进恢复,早日出院。

[参考文献]

[1] 来庆平.晚断脐配合早期针对性护理干预对早产儿肺部感染控制效果的影响[J].中国实用护理杂志,2019,35(13):1002-1005.

[2] 雷会轻.针对性护理干预在初诊乳腺癌患者中的应用效果[J].中华现代护理杂志,2019,25(16):2064-2067.

[3] 颜冉冉,杨莹,陈宗阳.ICU机械通气患者早期运动过程中体验的质性研究[J].中华现代护理杂志,2019,25(25):3191-3194.

[4] 李杰,徐英,江金桐.持续人工气道气囊压力控制联合声门下吸引预防呼吸机相关性肺炎 53 例[J].安徽医药,2019,23(9):1838-1841.

(上接第 124 页)

药物指导等方式给予综合全面的护理干预,以此提高治疗效果,改善老年患者便秘症状。

[参考文献]

[1] 王鸿雁.老年便秘患者 54 例中西医结合护理体会[J].实用临床护理学电子杂志,2019,4(22):98+104.

[2] 张夏.临床护理路径在老年便秘患者结肠镜检查肠道准备

中的应用[J].中国医药指南,2018,16(09):212-213.

[3] 项会梅,解小艳,侯文权,陈晓云.综合护理干预提高老年便秘患者生活质量情况探讨[J].实用临床护理学电子杂志,2018,3(09):41+48.

[4] 黄千霞,朱超玲,张晶.老年住院患者便秘发生影响因素分析及护理对策[J].齐鲁护理杂志,2016,22(17):89-91.

(上接第 125 页)

细胞会呈现异常放电,最终发生惊厥。急救是接诊患儿后的第一步,给予患儿科学有效的护理干预能够大大提升治疗效果,为患儿争取治疗时间,也能够对患儿家属起到安抚作用^[3]。研究结果显示,对两组患儿的护理效果进行统计分析,发现观察组患儿的总有效率为 97.83%,远高于对照组患儿的 78.26%(P < 0.05);对两组患儿护理后的基本生命体征进行记录与对比,发现观察组患儿的各项指标优于对照组(P < 0.05)。

综上所述,小儿惊厥急救护理干预能够有效提升护理效果,

且能够有效维护患儿的生命体征平稳,促进患儿的恢复,值得临床推广与应用。

[参考文献]

[1] 刘治华."三位一体"急救路径在小儿高热惊厥中的急救效果观察[J].中国实用医药,2019,14(22):165-166.

[2] 钟晓红,汤玲俐,黎群娣.小儿高热惊厥急救护理中采取针对性护理干预的作用[J].中国实用医药,2019,14(25):173-174.

[3] 康学红.院前急救指导应用于小儿高热惊厥治疗的效果探讨[J].中外医疗,2019,38(17):120-122.