

# 优质护理服务在门诊治疗护理中的应用价值评估

李 贞

上海长征医院 上海 200003

**【摘要】目的** 观察优质护理服务在门诊治疗护理中的应用价值。**方法** 我院门诊 2018 年 12 月-2019 年 12 月收治的 88 例患者为本次研究对象,按照患者门诊治疗护理中是否行优质护理服务将患者分为对照组(44 例:未行优质护理服务)与实验组(44 例:行优质护理服务),比较两组患者护理效果。**结果** 实验组患者对门诊治疗护理满意度(97.73%)高于对照组,数据差异明显( $P < 0.05$ )。**结论** 门诊治疗患者护理中对优质护理服务满意度高。

**【关键词】** 优质护理服务; 门诊治疗; 门诊护理; 应用价值

**【中图分类号】** R47

**【文献标识码】** A

**【文章编号】** 1005-4596 (2020) 05-080-02

门诊为医院接诊重要窗口,门诊接诊患者数量较多、患者流动性大且患者对自身疾病相关基础知识了解程度低,入院后易出现躁动、焦虑等负面情绪,因此门诊治疗护理干预的顺利实施需要护理人员具有较强应变的能力,同时门诊护理人员也承受较大的心理压力与精神负担,在该境况下如何优化门诊治疗护理质量,成为门诊护理研究的热点问题之一<sup>[1]</sup>。本次研究比较我院门诊 2018 年 12 月-2019 年 12 月 44 例未行优质护理服务患者与 44 例行优质护理服务患者,两种不同门诊治疗护理中应用不同护理模式患者对门诊治疗护理的满意度。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

我院门诊 2018 年 12 月-2019 年 12 月收治的 88 例患者按照患者门诊治疗护理中是否行优质护理服务将患者分为对照组与实验组,实验组行优质护理服务( $n=44$ ):男、女分别 24 例、20 例,年龄/平均年龄为:21 岁~62 岁、(43.52±1.42)岁。对照组未行优质护理服务( $n=44$ ):男、女分别 25 例、19 例,年龄/平均年龄为:24 岁~66 岁、(43.58±1.41)岁。本次研究对象在性别、平均年龄以及平均病程等一般资料方面,经统计学验证无明显差异, $P > 0.05$ 。

### 1.2 病例选择标准

纳入标准:(1)参考我国万学红、卢雪峰主编第九版《诊断学》中相关疾病诊断标准,患者均自愿行门诊治疗。(2)患者言语交流正常且神志正常,本次研究征得医院伦理会批准。排除标准:(1)排除正常言语交流困难患者。(2)排除合并神志、精神异常患者。(3)排除患者主观拒绝本次研究患者。

### 1.3 方法

1.3.1 对照组患者门诊治疗期间,护理人员先核对患者姓名、临床诊断,在确定患者基本信息正确后大体向患者介绍治疗流程,从而使患者做好心理准备,而后门诊护理人员在我国卫生部门门诊管理相关条例指导下,实施相关门诊治疗,在患者门诊治疗期间护理人员加强巡视,若患者出现异常反应及时处理。此外,门诊护理人员在落实诊疗护理干预的过程中应维护门诊良好就诊之处,规范门诊污染区、半污染区与无菌区,避免交叉感染的发生。

1.3.2 实验组患者在对照组常规门诊护理基础上行优质护理服务,(1)护理人员接诊后应充分尊重患者隐私以及知情权,为保护患者的人格应设置单独诊室,避免闲杂人等围观,从而为患者创造较为宽松的纠正环境。(2)针对患者入院后出现的躁动、焦虑、羞怯等负面情绪,门诊护理人员应结合患者临床中诊断,耐心给予患者解释,并强调遵照医嘱给药

的重要性,做到不歧视患者、不责备患者、不训斥患者,接触患者对门诊治疗顾虑的同时提升患者门诊治疗依从性。(3)门诊护理人员对于入院患者应结合患者主诉进行分诊,并维持患者就诊制度,对于重症患者应优先就诊,主动与就诊患者沟通,在沟通的过程中注意自己的态度、表情,避免态度、言语不当对患者心理与情绪造成刺激,引发护患纠纷。

### 1.4 观察指标

两组门诊治疗患者出院时请其对门诊护理满意度进行评价,分门诊护理满意度分为很满意、满意与不满意,其中满意度= $[(\text{很满意例数} + \text{满意例数}) / (\text{很满意} + \text{满意} + \text{不满意})] \times 100\%$ 。

### 1.5 统计学处理

SPSS21.0 系统处理结果数据,(%)表示的百分数应用 $\chi^2$ 检验, $P$ 值低于 0.05 则表示组间数据差异明显,有统计学意义。

## 2 结果

比较两组门诊治疗患者对门诊治疗护理服务满意度,具体情况(见表 1),实验组患者对门诊治疗护理满意度高,两组门诊治疗患者对门诊治疗护理服务满意度经统计学验证,数据差异明显,有统计学意义。

表 1: 两组门诊治疗患者对门诊治疗护理服务满意度 [n/%]

组别	n	很满意	满意	不满意	满意度
实验组	44	25 (56.82%)	18 (40.91%)	1 (2.27%)	97.73%
对照组	44	22 (50.00%)	15 (34.09%)	7 (15.91%)	84.09%
$\chi^2$ 值					5.849
$P$ 值					< 0.05

## 3 讨论

门诊护理人员工作量大,门诊就诊患者个体病情存在一定的差异,但是普遍门诊就诊患者躯体不适,入院后均渴望在较短的时间内获得专业治疗,缓解自身不适,患者就诊诉求在一定程度上提升了对门诊护理人员的要求<sup>[2]</sup>。常规门诊护理人员在落实治疗服务过程中与患者之间的互动少,易忽视自身服务态度、言语对患者心理造成的刺激,继而诱发医患矛盾,降低门诊就诊患者对门诊治疗服务满意度<sup>[3]</sup>。优质门诊护理实施过程中护理人员关注到患者心理特点以及认知需求,在在落实治疗护理服务的过程中保持温和的态度,在实施治疗前与患者沟通,待患者做好心理准备后实施门诊治疗。同时在患者门诊治疗期间,结合患者心理特点实施心理干预,以赢得患者对临床治疗的信任,降低患者对临床诊疗干预的抗拒<sup>[4]</sup>。

本次研究实施优质护理服务的实验组,97.73%的患者对门诊治疗护理服务满意,明显高于行常规护理干预的对照组,

(下转第 83 页)

组干预后焦虑评分均明显低于干预前,但干预后观察组焦虑评分更低于对照组,  $P < 0.05$ ; 见表 2。

表 1: 比较两组静脉采血中不良反应发生率 (n=66, 例)

组别	穿刺点出血	局部疼痛	皮下血肿	发生率 (%)
观察组	1	1	0	2(3.03)
对照组	3	4	2	9(13.64)
$\chi^2$	-	-	-	7.367
P	-	-	-	0.001

表 2: 比较两组焦虑评分 (n=66, 分)

组别	干预前	干预后	t	P
观察组	59.20±1.20	47.25±1.29	55.103	0.001
对照组	59.11±1.22	53.04±1.53	25.200	0.001
t	0.427	23.504	-	-
P	0.670	0.001	-	-

### 2.3 评价两组满意度

观察组体检者满意度高,  $P < 0.05$ ; 见表 3。

表 3: 比较两组满意度 (n=66, 例)

组别	非常满意	一般	不满意	满意度 (%)
观察组	52	12	2	64(96.97)
对照组	30	21	15	51(77.27)
$\chi^2$	-	-	-	17.293
P	-	-	-	0.001

### 3 讨论

健康的身体素质是每个人追求的健康管理目标,进入新世纪后人们对自身健康的重视程度逐步提高,体检工作的护理服务模式同时也需要积极转变,健康体检过程中护理工作是非常重要的环节,传统体检护理工作的目标是营造舒适优雅的环境、维持有序的体检排队秩序,但传统护理模式尚无法满足体检者多方面需求,为更加适应人们对卫生保健需求日益提高的趋势、符合医院现代化建设的新要求需要,对体检工作护理模式的改革迫在眉睫,必须树立以人为本的服务理念,提倡优质护理服务。

静脉采血是体检服务中的重要环节,体检者常规体检中均需要抽血检验了解机体是否存在异常指标,体检结果中静脉采血结果是重要的指标,但体检中心每日参与体检者人数众多,负责静脉采血工作的护士任务繁重,在静脉采血过程可能因护理操作不当、护理管理不规范、健康教育工作不到位、按压错误、体检者自身因素的影响下导致部分体检者出现采血

后不良反应,常见不良反应包括皮下出血、穿刺点疼痛、局部血肿等。如本次研究结果显示,观察组静脉采血中不良反应发生率低于对照组,  $P < 0.05$ ; 干预前两组焦虑评分结果比较无统计学意义,  $P > 0.05$ ; 两组干预后焦虑评分均明显低于干预前,但干预后观察组焦虑评分更低于对照组,  $P < 0.05$ ; 观察组体检者满意度高于对照组,  $P < 0.05$ ; 分析原因发现,观察组给予静脉采血优质护理服务,分析导致静脉采血后常见不良反应发生的原因,针对按压部位不准确的情况,护士在采血前重视加强健康教育工作,提前告知按压正确方法与部位、时间,提高体检者对穿刺点按压的重视程度,可明显降低采血不良反应发生率<sup>[6]</sup>。同时护士不断加强自身优质服务意识,树立以体检者为本的服务理念,护士严格规范执行静脉采血流程,重视采血前、中、后的优质服务,积极满足体检者的多方面需求,关注采血过程中体检者的不舒适反应,给予积极人文关怀,同时采血护士不断提高自身采血技巧与实力,练习穿刺技能,提高穿刺成功率,减轻穿刺疼痛感,改善体检者焦虑情绪,提高护理服务满意度<sup>[7]</sup>。

综上所述,体检者静脉采血中应用优质护理服务可降低静脉采血中的不良反应发生率,改善焦虑情绪,提高护理服务满意度。

### 参考文献

- [1] 徐园园, 吴丹, 江宏等. 优质护理内涵视角下的护理实践在老年体检者中的应用研究[J]. 护士进修杂志, 2019, 34(10): 913-915.
- [2] 王程圆, 王琨, 于雪莲等. 极致化护理服务提升体检优质护理工作分析[J]. 中国现代医生, 2018, 56(12): 144-146.
- [3] 麦燕芬. 优质护理在体检采血后对穿刺点按压方式的影响[J]. 中国现代药物应用, 2019, 13(18): 77-79.
- [4] 马叶. 健康体检路径在体检中心优质护理中的应用[J]. 临床医药文献电子杂志, 2018, 5(30): 136-137.
- [5] 陈姚, 冷容, 郭姣姣, 等. 心理干预在体检人员采血晕针中的应用[J]. 华西医学, 2013, 28(12): 1923-1924.
- [6] 刘苏华. 试述护士礼仪的隐形价值[J]. 医学理论与实践, 2020, 15(11): 1312-1313.
- [7] 孙月, 刘丹, 窦勤玲等. 优质护理在体检采血后对穿刺点按压方式的应用效果分析[J]. 中国现代医生, 2019, 57(3): 158-160.

(上接第 80 页)

由此可见,门诊护理治疗服务过程中优化治疗护理服务质量可直接影响患者对门诊治疗服务满意度,优质护理服务在门诊治疗服务中有较高的临床推广价值,可显著提升患者对门诊护理服务满意度。

### 参考文献

- [1] 郭瑞峰. 浅析优质护理服务在妇科门诊宫颈电圈切除

术治疗中的临床疗效[J]. 内蒙古中医药, 2015, 34(1):145.

- [2] 张静. 优质护理服务在门诊治疗护理中的应用体会[J]. 引文版: 医药卫生, 2015, 1(007):102.

[3] 唐侠, 包满珍. 门诊护士和病人对优质护理服务认知情况的比较[J]. 蚌埠医学院学报, 2020, 45(1):139-141.

- [4] 宋金明, 王小清. 个性化优质护理服务在门诊换药室患者中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2020, 26(7):5-8.

(上接第 81 页)

预后水平。

### 参考文献

- [1] 刘坤, 郭春平. 腹腔镜手术治疗输卵管性不孕症患者围手术期的护理措施[J]. 临床医药文献电子杂志, 2019, 6(25):94.

[2] 张金英. 输卵管性不孕患者行腹腔镜围手术期的护理干预[J]. 首都食品与医药, 2018, 25(09):81.

- [3] 刘国静, 王丽丽, 于杰, 廉秀旺, 刘佳. 腹腔镜手术治疗输卵管性不孕症患者围手术期的护理措施[J]. 国际护理学杂志, 2018, 37(02):266-270.

[4] 孟庆波. 宫腹腔镜联合手术治疗输卵管性不孕的围手术期护理探讨[J]. 中国卫生标准管理, 2016, 7(19):246-247.

- [5] 万满红. 输卵管性不孕患者经腹腔镜治疗的围手术期护理方法分析[J]. 中国医院用药评价与分析, 2016, 16(S1):185.