

应用优质服务对门诊护理工作的影响观察

马 迪 王小兰

第二军医大学附属长海医院虹口院区 上海 200083

【摘要】目的 研究分析应用优质服务对门诊护理工作的影响。**方法** 研究对象共计在门诊接受输液治疗的 120 例患者, 研究年限在 2020 年 4 月至 2021 年 4 月, 全部患者被均分为研究组和对照组, 分别接受优质护理服务和常规护理服务, 对两组患者的治疗护理情况进行观察比较。**结果** 相较于对照组, 研究组患者的护理质量评分及护理满意度指标均明显更好。组间对比差异显著 ($p<0.05$)。**结论** 对门诊患者实施优质服务可以有效提升护理治疗, 保证患者对护理工作更加满意, 临床可以考虑加以推广应用。

【关键词】 优质服务; 门诊护理工作; 影响

【中图分类号】 R473

【文献标识码】 A

【文章编号】 2095-9753 (2021) 02-121-02

优质服务是目前临床护理工作的基本要求, 随着社会医疗服务意识的逐步提升, 患者的身份发生了转变, 除了是患者外, 也是医疗机构的消费者, 应该被关爱和尊重。门诊作为一家医院的重要窗口, 在工作期间遵守优质服务理念, 可以有效减少投诉, 提升医院接诊量^[1]。本文的研究内容即为应用优质服务对门诊护理工作的影响。结果如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料

在这项研究中, 我院选择了在门诊接受输液治疗的 120 例患者, 全部患者中的男女比例为 4: 6, 平均年龄为 (46.9 ± 5.2) 岁。将其随机均分为 2 组, 这样两组患者就不存在年龄和性别上的差异, 所得到的研究结论才能具有可比性。本次研究在医院伦理委员会许可后才正式开始进行。

1.2 护理措施

对照组接受常规护理, 研究组接受优质服务, 具体措施如下:

1.2.1 单独设置“患者服务中心”

医院可以组织护理人员成立青年服务队, 队内成员的主要任务在于帮助老弱病残的患者, 引导患者就医, 维持秩序等。

1.2.2 整合装修了门诊大厅和候诊区域

在门诊大厅入口处设置就诊流程图。利用电子屏幕展示当天出诊专家的信息, 增加候诊椅、自动缴费机、热水器等的数量。张贴显眼的湖蓝色标识牌, 清晰地为患者指明各个诊室和楼层的方向, 减少患者寻找诊室的时间^[2]。

1.2.3 门诊治疗室为患者提供温馨、舒适、人性化的服务环境

例如对于本次研究的患者来说, 可以在输液室增加床位或沙发座椅, 保证患者可以根据自身病情选择坐位或平躺进行输液。在输液室内配备空调机、电视和饮水机等设备, 为

患者营造家的感觉, 保证患者的就医环境足够温馨、舒适。

1.2.4 规范护理人员仪表, 树立窗口形象

门诊是一家医院的形象, 直接给到患者这家医院的第一印象, 决定了患者是否能信任这一家医院。所以需要护理人员着装整洁大方, 接待患者时态度温和, 实施各项护理操作时熟练、迅速, 及时满足患者提出的合理的治疗需求^[3]。

1.2.5 治疗时护理人员改变排班方式

因为门诊的患者有较大的流动性, 护患无法长时间接触, 所以可以每周安排一位上责任班的护理人员, 其工作主要是接待患者, 收集患者病情、心理需求、在输液期间做好巡视等。保证患者可以享受到连续、全程的责任制护理, 并每周为患者发放满意度调查问卷统计其对过去一周的护理工作满意程度。

1.2.6 设立健康教育园地

目前世界范围内都十分重视健康教育工作, 做好健康教育工作对于提升患者的认知水平和自我管理能力有显著效果, 可以让患者自觉开展可以促进健康的行为。可以在门诊墙壁上设置健康教育园地, 放置健康教育宣传手册、温馨提示和健康杂质等, 根据患者的具体病情实施个性化健康教育, 患者可以自由选择想要阅读的宣传物料^[4]。

1.3 观察项目和指标

(1) 护理质量评价内容: 接待质量、服务态度、操作技巧和宣传工作。每项满分 100 分, 分数高低和质量优劣呈正比。

(2) 护理满意度评价标准: 为患者发放自制的满意度调查问卷, 嘱其进行不记名填写, 现场回收有效问卷, 统计满意度情况。

1.4 统计学方法

针对本次研究中涉及到的数据信息均采用 SPSS20.0 统计学软件进行分析和处理。

2 结果

2.1 两组患者在护理质量评分上的比较, 具体见表 1。

表 1: 两组护理质量评分比较 (分, $\bar{x} \pm s$)

组别	接待质量	服务态度	操作技巧	宣传工作
研究组 (n=60)	89.48 $\pm$ 6.14	93.38 $\pm$ 5.56	91.52 $\pm$ 5.13	92.38 $\pm$ 5.11
对照组 (n=60)	72.45 $\pm$ 6.16	84.86 $\pm$ 0.62	82.57 $\pm$ 5.11	81.06 $\pm$ 4.12
t	8.174	5.358	8.527	9.358
P	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

2.2 两组患者在护理满意度上的比较, 具体见表 2。

3 讨论

因为医院门诊每天要接待大量患者, 患者可能有各种各

样的疾病, 这就导致门诊的医护人员每天的工作压力和心理压力均较大, 所以在实施护理工作期间, 常会出现各种护患

(下转第 124 页)

3. 对患者的术后进行护理,护理人员需要对患者进行心电监护及氧气吸入并准备好急救药品和物品,在发生异常情况的时候,应该及时的进行处理,并且严格的监测患者的生命体征、心功能变化、尿量情况,当患者手术后回到病房的时候,根据麻醉方式采取相应的的体位,并且对患者的患肢进行肢体制动的处理,在股动脉的穿刺点处进行加压包扎处理,护理人员应该叮嘱患者避免动脉鞘管脱落或者是发生打折的现象,确保导管通畅,并且对患者穿刺点是否出现渗血进行严密的观察,有渗血时可以使用沙袋对穿刺点进行压迫处理。在对患者动脉鞘管泵入尿激酶时,应对尿激酶的用量进行准确的配置,并且需要准确的调整输液泵的运转速度,并告知患者应该注意患肢的保暖,并且对患者患肢的足背动脉的搏动以及肢体的远端皮肤的颜色进行观察,并将患者的两肢体进行对比,并询问患者是否出现疼痛的现象,及时的进行针对性的护理,并做好记录。护理人员要告知患者适当抬高患肢,可以达到消肿的效果,并且利用小剂量的地塞米松对缺血处灌注可以有效的减少损伤。可适量应用 20% 甘露醇静滴减轻组织水肿。在患者溶栓期间应该对患者实施皮下注射低分子肝素的治疗,并且叮嘱患者出现出血及皮肤瘀斑不适时,应该及时告知护

(上接第 121 页)

纠纷问题。为了保证建立和谐的护患关系,使护患之间和平相处,就需要优化门诊的护理服务,对患者的就诊体验进行优化。在医院门诊护理工作中实施优质护理,可以有效改善门诊的护理模式,避免患者长时间等待,就诊效率更高,患者在就诊期间的主观舒适度更高。在开展门诊优质护理时,遵循以人为本的护理理念,围绕患者展开各项工作,患者感受到自己被关爱和尊重着,从而可有效预防出现各种纠纷事件^[5]。本次研究结果证实,接受优质服务的研究组患者的护理质量评分及护理满意度评分均显著高于接受常规护理的对照组患者,组间差异显著($P<0.05$),证实了对门诊患者实施优质服务可以获得预期的综合临床效果。

综上所述:对门诊患者实施优质服务可以有效提升护理治疗,保证患者对护理工作更加满意,临床可以考虑加以推广应用。

参考文献:

(上接第 122 页)

而总结患者治疗过程中的护理干预要点可知,首先应提升患者对淋巴囊肿及感染的基础认知程度,掌握淋巴囊肿及感染的发生病理基础;同时应注意患者术后的保温工作,寒战时应注意保温降低热量散失,对四肢末梢循环不佳者可在病人腘窝、腹股沟、腋下等处使用热水袋,并用毛巾包裹,避免直接接触皮肤而发生烫伤,严格交接班,定时查看皮肤温度、颜色;应注重对患者补充水分与营养,防止大量出汗导致水电解质紊乱,鼓励患者多饮水,每日不得少于 2000ml^[4],促使化疗后患者体内毒素排泄并带走多余热量,术后患者应进食高纤维素,并选择易消化、清淡的粥类、汤类作为主要食物,不能进食者应选择静脉补充营养液,应及时患者术后纠正贫血状态,通过营养支持维持代谢正平衡和重要脏器功能,改善全身营养状况,提高机体抵抗力,保证治疗的顺利进行,提高抗感染疗效^[5];应注意对患者口腔、尿道口的卫生管理,定期清洗身体,保持洁净,预防细菌滋生,避免交叉感染的发生。

综上所述,在常规抗感染治疗基础上联合 G-CSF 可有效

理人员。同时护理人员应该对患者的饮食进行护理,告知患者应该多吃一些高蛋白、低脂肪以及易消化的食物,指导患者可以按摩腹部来增加食欲。

综上所述,对于急性下肢动脉栓塞的患者使用护理干预,可以有效的改善患者的临床症状提高患者的生活质量,在临床上值得推广和使用。

参考文献:

- [1] 卜芳惠,冯慧.急性下肢动脉栓塞行置管溶栓的护理干预[J].世界最新医学信息文摘:连续型电子期刊,2019,16(19).
- [2] 刘白鸽.急性下肢动脉栓塞行置管溶栓的护理干预[J].现代养生月刊,2019(4).
- [3] 蓝梦颖,林枚光,韦福连,等.急性下肢动脉栓塞围手术期护理干预对术后并发症的影响[J].中国保健营养,2019,27(3).
- [4] 冯国平.急性下肢动脉血栓置管溶栓患者的护理体会[J].养生保健指南,2019(20).
- [5] 高佩蓓,张洁,王莉洁,等.护理干预在置管溶栓联合腔内治疗下肢动脉硬化闭塞症围术期的应用及效果分析[J].国际护理学杂志,2019,35(20):2745-2749.

[1] 李娜.优质服务模式应用于门诊护理管理对患者满意度及焦虑心理的影响[J].饮食保健,2021(4):143.

[2] 魏洁,王婧,李禄禄.探讨优质护理服务对提高门诊导医护理质量的影响[J].家有孕宝,2021,3(3):262.

[3] 谭春红.优质服务模式应用于门诊护理管理对患者满意度及焦虑心理的影响[J].健康大视野,2021(5):32-33.

[4] 吕震秋.门诊服务台护理工作中开展优质护理干预的效果及满意度影响[J].家有孕宝,2021,3(5):240.

[5] 钱佩佩.观察门诊患者实施健康教育及优质护理服务的效果[J].饮食保健,2021(4):216.

表 2: 两组护理满意度比较 (n, %)

组别	完全满意	部分满意	不满意	满意度
研究组 (n=60)	50	8	2	96.67% (58/60)
对照组 (n=60)	33	10	17	71.67% (43/60)
χ^2				8.524
P				$P<0.05$

预防妇科肿瘤手术患者化疗后淋巴囊肿感染发生率,给予患者针对性护理干预可在一定程度上改善心理状态及生活质量,具有临床应用及推广价值。

参考文献:

- [1] 邹珺.妇科患者恶性肿瘤切除术化疗后淋巴囊肿感染的临床治疗分析[J].中国医药指南,2016,14(9):161-161.
- [2] 郭敏,朱波,沈晓露,等.妇科恶性肿瘤术后化疗后淋巴囊肿并发感染 25 例临床分析[J].中华全科医学,2015,13(7):1051-1053.
- [3] 姚远洋,李云,王悦,等.妇科肿瘤腹膜后淋巴结切除术后淋巴囊肿形成的相关因素分析[J].现代妇产科进展,2013,22(1):32-35.
- [4] 强蕾.妇科恶性肿瘤术后化疗后淋巴囊肿并发感染 100 例分析[J].陕西医学杂志,2012,41(8):1081-1082.
- [5] 徐律,柯晓慧,黄一统.妇科肿瘤手术患者化疗后淋巴囊肿感染预防及治疗[J].中华医院感染学杂志,2013,23(23):5744-5745.