

走动式管理对门诊导诊护理满意度的影响研究

李 容

岳池县人民医院 638300

【摘要】目的 探究走动式管理对门诊导诊护理满意度的影响。**方法** 选取我院2022年1月~2022年8月的我院门诊部收治的40例患者,分为对照组(20例,常规门诊导诊护理)与观察组(20例,走动式管理门诊导诊护理),比较两组护理效果。**结果** 观察组护理满意度(95.00%)高于对照组(80.00%),差异具有显著性($\chi^2=4.074$, $P=0.044 < 0.05$)。**结论** 实施走动式管理门诊导诊,能够有效提升患者的护理满意度,值得推广。

【关键词】 走动式管理; 门诊导诊; 护理满意度

【中图分类号】 R473

【文献标识码】 A

【文章编号】 2095-9753 (2023) 05-130-02

门诊部是医院重要科室之一,导诊护理服务水平的高低,直接能够反映出医院的医疗水平。在常规门诊导诊中,患者需要向护理人员询问就诊流程再就医,并且需要填写病历手册,就医步骤较为繁琐,导诊效果并不理想。有相关研究表明,走动式管理可以改善门诊导诊状况,提升服务水平,方便患者就医^[1-2]。因此,在本次研究中,主要以我院40例门诊收治的患者为例,分析走动式管理的应用价值,现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

此次筛选的80例入组成员均是我院门诊收治的患者,截取的时间区间为2022年1月~2022年8月,根据数字随机表的方法分成对照组和常规组,以20例为组间人数。其中观察组包括男性患者10例,女性患者10例,年龄42~77岁,平均(59.5 ± 5.8)岁,对照组包括男性患者10例,女性患者10例,年龄43~75岁,平均(59.5 ± 5.5)岁。两组患者在性别以及年龄分布方面对比,差异无统计学意义($P > 0.05$),具有可比性。所有患者及家属,均在知情条件下,签署相关同意书,表示自愿参与到本次研究中。

1.2 方法

对照组:常规门诊导诊护理,根据患者的病情,帮助患者确定就诊科室,并告知患者就诊科室的路线,将科室中的出诊医生向患者介绍,方便患者选择医生,完成相应的分诊与导诊工作。

观察组:走动式管理门诊导诊护理,主要包括:①建立科室质量管理体系,制定导诊门诊质控标准,查询相关资料,结合医院的实际情况,对护理人员的工作标准进行不断完善。②对门诊导诊护理人员的工作流程进行优化,并对工作人员加强培训与进修,针对工作职责进行明确,将责任落实到个人。由科主任护士长或职能科室对护理人员的工作情况进行不定期考核,建立合理的奖惩制度,提高护理人员的工作积极性。③由科主任护士长或职能,轮流对门诊导诊护理进行不定期巡视,评估患者跌倒风险,引导行动不便以及抱小孩的患者乘坐直升电梯,并引导行动不便的患者使用无障碍卫生间。告知患者家属做好陪护,如需离开,告知诊区护士代为照看。确保患者可以有序就医,帮助患者解决就医过程中的问题。

1.3 观察指标

①护理满意度:根据我院自量表评估,总分为100分,评分判定标准划分为 > 85 分/ $60 \sim 85$ 分/ < 60 分三个层次,分别对应非常满意/基本满意/不满意。总满意度=(非常满

意+基本满意)/患者总例数 $\times 100\%$ 。

1.4 统计学方法

采用($\bar{x} \pm s$)对护理质量等数值变量展示,通过t进行检验,使用[n(%)]对护理满意度等计数资料展示,通过 χ^2 检验,0.05为中界点,P在中界点之下,代表数据差异明显,软件工具:SPSS25.0。

2 结果

2.1 两组患者护理满意度对比

观察组护理满意度高于对照组,差异显著($P < 0.05$),见表1。

表1: 护理满意度比较[n(%)]

组别	例数	非常满意	基本满意	不满意	总满意度
对照组	20	8	8	4	80.00%
观察组	20	12	7	1	95.00%
χ^2 值	-	-	-	-	4.074
P值	-	-	-	-	0.044

3 讨论

门诊导诊护理人员作为患者入院的第一环节,是医院良好形象的重要表现。通过不断优化门诊流程,提升护理质量,能够方便患者更加有效的就医,避免产生就医矛盾,减少护理纠纷等不良事件。因此,需要重视门诊导诊护理工作,并通过科学的方法进行管理,提升门诊导诊护理的服务水平。

走动式管理主要通过协助患者就诊与检查,让患者能够更好地进行就医,提升护理人员的专业水平,让患者得到更加优质的护理服务。走动式管理将以往的前台门诊导诊护理模式进行充分打破,方便随时为患者提供导诊服务。在管理过程中,通过不断完善护理人员的工作标准,让护理人员更加了解患者的病情,并给患者提供个性化护理服务。通过简化工作流程,能够让门诊导诊护理工作的实施更加具备针对性与有效性,为更多患者提供护理服务。在管理中,护理人员通过对导诊护理相关知识进行定期学习,能够提升护理人员的专业技能水平,提升自我价值感。本次研究结果显示,观察组护理满意度为95.00%,对照组为80.00%,相比之下,观察组更高。说明在走动式管理的作用下,患者对门诊导诊护理人员的服务非常满意,有利于减少护患矛盾,建立良好的护患关系,在实际应用中,充分展现走动式管理门诊导诊护理的价值。同时,观察组在各项护理质量方面,均比对照组更高,说明实施走动式护理后,可以让护理人员解决门诊导诊问题的能

(下转第133页)

与配合医院中各个科室中的相关工作,给患者提供无菌和安全的日常用品。对此消毒供应中心内人员需将提升工作效率、质量,彻底将感染隐患消除为工作中心。传统消毒供应中心经常没有办法按时地对用品回收,造成工作进程受到影响,引起用品不及时供应问题、消毒与清洗不够认真问题等发生^[4-5]。将全程优质护理引入,和自身的管理经验结合,制定出更为高效、科学的管理计划,形成各工作环环相扣、从上至下的管理制度体系,为各个科室提供优质和高质量的服务。

本文通过对护理效果分析,发现实验组医务人员管理质量评分高于对照组, $P < 0.05$; 实验组科室医护人员满意度明显高于对照组, $P < 0.05$ 。

综上所述,全程优质护理运用在消毒供应中心的手术器械清洗中,可提升器械管理质量,提升科室医护人员的满意度。

参考文献:

表 2: 科室医护人员满意度 (n/%)

组别	特别满意	较满意	一般满意	不满意	护理满意度
实验组 (n=35)	25/35 (71.43%)	5/35 (14.29%)	5/35 (14.29%)	1/35 (2.86%)	35/35 (100%)
对照组 (n=35)	20/35 (57.14%)	5/35 (14.29%)	2/35 (5.71%)	8/35 (22.86%)	28/35 (79.43%)
χ^2	-	-	-	-	5.2222
P	-	-	-	-	0.0125

(上接第 130 页)

力得到显著提升,对护理质量的提升产生积极作用,让更多患者在就诊过程中,能够随时向护理人员寻求帮助,节省就诊时间的同时,让患者得到更加优质的护理服务。有研究表明,走动式管理临床应用价值高,可以提升门诊导诊护理效率,让更多患者得到良好的护理服务^[3-5]。本次研究结果与其一致,通过走动式管理,可以保证患者安全就医,完善护理管理工作,提升护理人员的业务水平,针对门诊导诊护理实际工作中的问题,能够积极解决,有利于护理质量的全面提升。

综上所述,将走动式管理应用于门诊导诊护理中,对临床护理质量的提升有显著作用,同时让更多患者得到高品质的护理服务,并对护理人员的工作价值进一步肯定。有很高临床应用价值,值得推广应用。

(上接第 131 页)

忽视胆结石疾病,在疾病发展过程当中,易引起患者出现慢性或急性炎症,使得患者出现右上腹隐痛及胆绞痛临床表现。通过检查后发现,患者存在胆囊积液或结石性肠梗阻,因此,需接受外科手术治疗。近年来我国医疗技术快速发展,通过将腹腔镜运用于胆结石患者治疗当中,具备机体创伤较小、操作精湛、术后并发症发生几率较低等多种临床应用优势,因此,胆结石患者可采取腹腔镜进行治疗^[3-4]。

数据分析,实验组对比于对照组,经过护理干预引导,实验组多项研究数据有积极优化趋势。临床护理路径作为创新护理手段,包含入院指导检查、健康教育、饮食等多方面护理内容,保障护理过程更加具备计划性。同时,对护理环节中护理问题进行全面修改,以此突破传统护理瓶颈,使得护理内容更加精确及科学,满足不同患者实际护理需求^[5]。同时,临床护理路径也符合医疗快速发展当中民众医护需要,满足患者实际护理需求,加速机体早日康复,优化护理满意度及生活品质。

[1] 石艳慧,耿利娜.全程优质护理对消毒供应中心手术器械质量及科室医护人员满意度的影响[J].临床医学研究与实践,2022,7(24):187-189.

[2] 李世革,成忠晏,周兴美,等.全程优质护理在消毒供应中心手术器械管理中的应用体会[J].健康大视野,2021(11):285.

[3] 魏玉娟,王翠霞.3C 全程优质护理在消毒供应中心手术器械管理中的应用疗效观察[J].健康大视野,2020(9):285.

[4] 赵园,刘建丽,马燕,等.3C 全程优质护理服务在消毒供应中心手术器械管理中的作用分析[J].医学信息,2020,33(z1):378-379.

[5] 郝丽甫.3C 全程优质护理在消毒供应中心手术器械管理中的应用效果分析[J].首都食品与医药,2020,27(16):153.

参考文献:

[1] 许娟,彭芳芳.走动式管理模式在提高门诊管理质量及管理者管理水平中的应用[J].国际护理学杂志,2019(09):1157-1160.

[2] 宁彩红.走动式管理在门诊导诊护理质量管理中的应用效果评价[J].山西卫生健康职业学院学报,2019,29(05):117-118.

[3] 李先芝.门诊导诊护理质量管理中应用走动式管理的价值评定[J].人人健康,2020(08):199.

[4] 宁彩红.走动式管理在门诊导诊护理质量管理中的应用效果评价[J].首都食品与医药,2019,26(21):187.

[5] 许军,宋卫东.走动式管理在中医个性化门诊导诊护理管理中的应用[J].中医药管理杂志,2021,29(24):76-77.

总而言之,腹腔镜胆结石患者接受临床护理路径干预后,可及时对现存护理问题进行全面整改,提升护理满意度,优化生活品质,因此,值得推广。

参考文献:

[1] 庄意.腹腔镜治疗胆结石临床护理路径应用效果及对生活质量的影响[J].饮食保健,2021(41):151-152.

[2] 李玲,张倩,彭红霞.临床护理路径在腹腔镜胆结石患者围术期的应用效果观察[J].医药前沿,2019,9(13):160-161.

[3] 刘静,王剑,骆燕,等.基于临床护理路径方案对胆囊结石患者行腹腔镜胆囊切除术后心理状态及预后影响[J].中国医药导报,2022,19(27):154-157.

[4] 朱召丽.临床护理路径在胆囊结石术后患者中的应用效果分析[J].现代诊断与治疗,2021,32(9):1498-1500.

[5] 陈宁.临床护理路径对胆囊结石腹腔镜手术患者胃肠功能及并发症的影响分析[J].现代诊断与治疗,2021,32(9):1502-1504.