

优质护理在门诊分诊中的应用效果分析

贾媛媛

酒泉市人民医院 甘肃酒泉 735000

摘要: 目的: 探究优质护理在门诊分诊中的应用效果。方法: 选取于 2020 年 1 月至 2022 年 1 月本院门诊收治的 200 例患者, 随机分为观察组(优质护理)和对照组(常规护理)各 100 人。结果: 观察组分科准确性和护理满意度均较高、护患纠纷发生率较低, 且观察组不良情绪改善更明显, 分诊评估、候诊及确诊时间均较短($P<0.05$)。结论: 优质护理在贾媛媛门诊分诊中的应用效果十分显著。

关键词: 优质护理; 门诊分诊; 应用效果

Application effect analysis of high quality nursing in outpatient triage

Yuanyuan Jia

Abstract: Objective: To explore the application effect of high-quality nursing in outpatient triage. Methods: 200 patients were randomly divided into the observation group (high-quality nursing) and the control group (routine nursing) with 100 patients each. Results: The observation group had higher accuracy and nursing satisfaction, lower incidence of nurse-patient disputes, and more obvious improvement of adverse emotions in the observation group, and shorter time for triage evaluation, waiting and diagnosis ($P<0.05$). Conclusion: The application effect of quality nursing in outpatient triage is very significant.

Keywords: Quality care; Outpatient triage; Application effect

在医院系统中, 门诊服务是非常重要的部分。该科室的患者病情非常复杂, 患者数量众多。门诊护理是一项重要的护理工作^[1]。良好的护理干预措施可以帮助患者缓解疼痛, 消除恐惧, 让患者感到舒适, 并积极配合各项护理工作。但是, 如果护理不当, 可能会导致患者发生不良事件和护理纠纷, 严重影响患者的健康和安全^[2]。因此, 为了确保护理质量, 有必要为患者提供系统全面的护理服务。加强对患者的门诊急诊服务, 有利于患者缩短就诊时间, 可以在最短的时间内得到及时的救治, 显著减少护患纠纷的发生, 提高护理质量^[3]。本文旨在探究优质护理在门诊分诊中的应用效果。

一、资料与方法

1.1 一般资料

选取于 2020 年 1 月至 2022 年 1 月本院门诊收治的 200 例患者, 随机分为观察组和对照组各 100 人。观察组男 57 例、女 43 例, 平均年龄(48.64 ± 10.12)岁; 对照组男 59 例、女 41 例, 平均年龄(49.17 ± 9.51)岁。一般资料无差异, $P>0.05$ 。所选病例经过伦理委员会批准; 排除精神障碍、听力障碍、语言障碍、意识障碍及中途突出研究者。

1.2 方法

常规护理对照组。给予观察组优质护理: (1) 分诊评估。具有较强专业能力的护士负责分诊患者, 确保护理人员能够掌握常见疾病的临床特征和表现, 并能够分析疾病发生的原

因, 充分了解患者的既往病史, 以便对患者的疾病类型做出初步判断, 然后根据患者的呼吸和面部颜色判断患者的病情。对于危重症患者, 要及时开通绿色通道, 确保患者得到有效治疗。(2) 健康教育。与患者建立良好的沟通, 告知患者有关疾病的相关知识, 耐心回答患者在沟通中提出的问题, 并通过协商等方式制定有针对性的解决方案。此外, 对于常见疾病, 护理人员需要加强对患者的知识宣传和教育, 使他们掌握疾病预防知识, 并为他们提供心理健康指导。在出现不良症状或相关疾病的情况下, 要求患者保持冷静, 不要恐慌, 及时到医院就诊, 以免延误最佳治疗时机。告知患者基本的急救知识, 并在紧急情况下实施必要的急救^[2]。(3) 评估身体状况。分析患者的身体状况和身体功能, 进行科学的测量和测试, 根据获得的数据制定标准合理的饮食计划, 并根据患者的实际情况为患者提供科学的指导, 确保患者在生活中学会科学合理的饮食, 确保身体所需营养的摄入, 并保证饮食中营养的多样性和全面性。(4) 护患沟通。①护理人员需要展示自己的个人素质, 注意自己的外表, 积极维护医院和自己的形象, 做到礼貌和文明。护理人员应充分理解合理沟通的重要性, 积极询问患者的实际情况, 注意语气温和、温暖, 通过充分理解为患者提供必要的帮助, 增强患者的信任感, 消除医院的紧张和恐惧, 构建和谐和谐的护患关系。只有掌握语言沟通技巧, 充分了解服务模式, 护理人员才能更好地指导患者, 缩短治疗时间。护理人员应注意保持温和的态度,

给予患者一些帮助和关怀,让患者获得优质的护理服务,提高满意度,嘱患者充分表达自己的需求。在等待过程中,分诊护士需要对患者进行健康教育,可以将健康手册分发给患者,让他们对医院的基本情况有一定的了解,更好地了解自己的疾病。如果患者有不良的生活习惯,护理人员可以对患者进行有针对性的指导。对于特殊情况,护理人员需要科学处理,详细了解患者的身体和心理状况,掌握适当的沟通时间和方法,耐心指导感觉障碍患者,提高患者的信任度。

1.3 观察指标

(1) 分科准确性;(2) 护理满意度;(3) 护患纠纷发生率;(4) 运用 SAS、SDS 评分评定不良情绪;(5) 分诊评估、候诊及确诊时间。

1.4 统计学分析

运用 SPSS22.0 统计学软件,用“($\bar{x} \pm s$)”、[n(%)]表示,“t”、“ χ^2 ”检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

二、结果

2.1 分科准确性: 观察组较高 ($P < 0.05$), 见表 1。

表 1 分科准确性【n(%)】

组别	例数	准确例数	错误例数	分科准确性
观察组	100	95	5	95%(95/100)
对照组	100	70	30	70%(70/100)
χ^2				13.965
P				<0.05

2.2 护理满意度: 观察组较高 ($P < 0.05$), 见表 2。

表 2 护理满意度【n(%)】

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意度
观察组	100	51	47	2	98% (98/100)
对照组	100	42	29	29	71% (71/100)
χ^2					12.054
P					<0.05

2.3 护患纠纷: 观察组低于对照组 ($P < 0.05$), 见表 3。

表 3 护患纠纷【n(%)】

组别	例数	发生例数	发生率
观察组	100	4	4%(4/100)
对照组	100	15	15%(15/100)
χ^2			10.125
P			<0.05

2.4 SAS、SDS 评分: 观察组改善效果更佳 ($P < 0.05$),

见表 4。

表 4 SAS、SDS 评分 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	SAS 评分		SDS 评分	
		干预前	干预后	干预前	干预后
观察组	100	59.84 ± 5.11	41.47 ± 4.16	60.18 ± 5.33	40.33 ± 4.12
对照组	100	60.15 ± 5.47	50.14 ± 4.11	60.05 ± 5.29	50.39 ± 5.02
t		1.055	16.254	3.655	25.241
P		>0.05	<0.05	>0.05	<0.05

三、讨论

近年来,随着我国医疗护理水平的不断进步和发展,也极大地促进了医院门诊分诊服务的改善和发展^[4]。在社会经济水平快速发展的影响下,门诊人数也有所增加。为了有效控制患者病情的发展,需要为患者提供有效和及时的治疗。因此,有必要不断改进和加强门诊分诊护理方法,以改善患者的预后。医院需要定期培训门诊分诊护理人员的专业素质和专业技能,促进门诊分诊护理质量全面提高,为患者提供优质的服务,以充分满足他们的要求^[5]。在充分理解和掌握护理技能的同时,护理人员还需要注意沟通过程中的某些沟通技巧和语言态度,向患者及其家属详细解释相关知识,提高其疾病认知。

医院的整体服务水平和门诊分诊护理服务质量具有十分密切的关系。由于门诊患者具有较大的流动性和较多的疾病类型,所以会明显提高门诊分诊护理工作的难度,而保证护理工作质量的关键在于门诊分诊人员采用有效、合理的护患沟通方式和技巧,为患者提供优质的护理服务^[6]。本文通过探究优质护理在门诊分诊中的应用效果,结果显示,观察组分科准确性和护理满意度均较高、护患纠纷发生率较低,且观察组不良情绪改善更明显,分诊评估、候诊及确诊时间均较短 ($P < 0.05$)。原因在于:在门诊分诊工作中应用优质护理服务,护理人员可以根据患者的实际情况,有针对性地对患者进行知识宣传和教育,预防不良情况,并告知患者日常健康护理的相关知识,有利于患者养成良好的生活、行为和饮食习惯,从而确保患者的健康。在具体工作中实施优质护理服务,也有利于患者身心的缓解,可以缓解患者的各种负面情绪。此外,可以针对性地分析患者的身体健康状况,有效应对不良状况,并根据医生的建议为他们提供基本的治疗和护理,从而有效保护患者的安全,便于患者得到及时的

救治^[7]。在门诊分诊中,护患沟通的应用可以将非语言、语言等方面的沟通提供给患者,对患者表示充分的关心和尊重,与患者进行合理、科学的沟通,对患者的实际状况充分了解,进而满足患者的需求。同时,在患者就医过程中,门诊分诊是第一个环节,起到纽带的作用,由于患者不熟悉就医的环节和程序,所以很难控制好自己的情绪,增加护患纠纷的发生风险。所以,强化对患者的有效沟通是一项十分重要的内容。将优质护理应用于门诊分诊护理工作中,能够对患者的症状做出准确的判断,并及时确定患者的病情,能够缩短疾病的确诊时间,并根据患者的实际病情状况和疾病类型,及时采取有效的急诊护理,做出准确的分诊。将患者送至相应的科室接受系统、综合的治疗,有利于提高治疗效果,改善预后恢复。

综上所述,优质护理在门诊分诊中的应用效果非常显著,可以有效提高分科准确性和护理满意度,减少护患纠纷的发生,改善患者的不良情绪,使分诊评估、候诊及确诊时间缩短。

参考文献:

- [1] 孙亚英. 以患者为中心的优质护理在门诊预检分诊中的应用效果评价[J]. 养生保健指南,2021(5):231.
- [2] 李鸽. 以患者为中心的优质护理在门诊分诊护理中的作用和效果观察[J]. 中国保健营养,2021,31(7):187.
- [3] 王岩,张丽军,张爽,等. 5S 管理模式对口腔门诊护理质量、护理不良事件的影响[J]. 国际护理学杂志,2023,42(1):5-8.
- [4] Cathcart Paul, Clayton Gill, Smith Simon, Dua Sascha, Gandamihardja Tasha. Virtual clinic triage of breast referrals during the COVID-19 pandemic: retrospective outcome analysis.[J]. The British journal of surgery,2021,109(2).
- [5] 肖甜,金环,宋文君,等. 基于 Kano 模型的老年护理专科门诊服务需求调查与建设[J]. 实用老年医学,2023,37(1):87-91.
- [6] 常红,乔雨晨,赵洁,等. 认知训练护理门诊护理质量指标的构建研究[J]. 中华护理杂志,2021,56(1):97-102.
- [7] 封红伟,毛雪瑛,陈丽琴,等. 医院-社区联合护理门诊在慢性伤口患者中的实践与效果[J]. 护士进修杂志,2021,36(7):644-645.