

# 优质护理服务用于门诊预检分诊中的价值分析

马智莉

核工业四一九医院, 广东 韶关 512000

**摘要:** 目的: 分析优质护理服务用于门诊预检分诊中的价值。方法: 在我院门诊接诊的患者中选取 90 例, 起止时间是 2019 年 5 月~2020 年 5 月。按照就诊编号分成 2 个小组: 对照组 45 例, 给予常规护理; 试验组 45 例, 实施优质护理服务。比较 2 组的护理数据。结果: 相比于对照组, 试验组护理满意率更高 (95.6%vs80.0%), 患者挂号、分诊、检查等候用时更短, 差异显著 ( $P < 0.05$ )。结论: 门诊预检分诊中, 实施优质护理服务能提高预检分诊效率和患者满意度, 值得推广。  
**关键词:** 门诊; 预检分诊; 优质护理服务; 满意度

预检分诊是门诊的第一步, 由于患者数量多、疾病复杂, 常规分诊模式容易导致工作混乱, 降低了患者的就诊效率。有学者研究称, 预检分诊时采用优质护理模式, 可减少挂号失误、分诊不当等情况, 提高护理服务质量<sup>[1]</sup>。本次研究选取 90 例患者作为对象, 实施优质护理服务获得了满意的效果, 现将资料总结报告如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 基本信息

在我院门诊接诊的患者中选取 90 例, 起止时间段是 2019 年 5 月~2020 年 5 月。以就诊编号为准, 分为 2 个小组: 45 例对照组中, 包括男性 24 例 (53.3%)、女性 21 例 (46.7%); 年龄位于 23~78 岁, 平均 (48.5±7.3) 岁; 就诊科室: 普外科 14 例、胸内科 10 例、神经内科 8 例、妇科 7 例、其他 6 例。45 例试验组中, 包括男性 25 例 (55.6%)、女性 20 例 (44.4%); 年龄位于 21~80 岁, 平均 (49.6±7.7) 岁; 就诊科室: 普外科 15 例、胸内科 9 例、神经内科 9 例、妇科 6 例、其他 6 例。2 组基本资料差异不大 ( $P > 0.05$ ), 以下研究是可行的。

### 1.2 纳排标准

(1) 纳入患者要求<sup>[2]</sup>: 年龄 18~80 岁, 知晓本次研究, 依从性较好。(2) 排除的患者有: 精神病史, 认知或沟通障碍, 危急重症患者等。

### 1.3 护理方法

#### 1.3.1 对照组

给予常规护理, 预检分诊岗位由护理人员轮班, 询问患者的病情和诉求, 安排到对应科室就诊; 指导或帮助患者自助挂号, 为急诊患者开通绿色通道, 实施健康教育等。

#### 1.3.2 试验组

实施优质护理服务, 具体如下: ①护士培训。组织门诊护士参加系统培训, 明确预检分诊职责, 熟悉常见疾病和多发疾病, 能根据症状特点和患者主诉准确判断疾病类型, 引导患者到相应科室就诊, 缩短等候时间。如果是年老、体弱患者, 护士应全程陪同护送, 保证就诊安全。②科学导诊。在门诊大厅设置导诊台, 配置相应科室和疾病的宣传资料, 为患者提供咨询、引导等服务, 实现高效就诊。③环境护理。预检分诊环境要清洁舒适, 可在大厅内摆放绿色植物, 在接诊处设置座椅, 配置电视机、饮水机、一次性纸杯等, 为患者播放流行性疾病的健康知识。同时, 合理设置引导标识, 在墙壁上张贴就诊流程图, 为患者的就医进行指导。④心理护理。关注患者的心理变化, 了解患者的就诊需求, 评估焦虑、抑郁程度。对于过度紧张、恐惧、焦虑的患者, 护士应主动和患者交流, 给予关心和安慰, 及时疏导不良心理, 减轻精神压力, 提高患者的依从性。

### 1.4 观察指标

(1) 通过调查问卷评价护理满意度, 满分 100 分, 分为非常满意 (>80 分)、基本满意 (60~80 分)、不满意 (<60 分) 3 个层级<sup>[3]</sup>。(2) 观察患者挂号、分诊、检查等候用时, 组间平行比较。

### 1.5 统计学处理

利用 SPSS 25.0 统计学软件, 对数据进行描述性分析。满意率以 n(%) 表示, 进行  $\chi^2$  检验; 预检分诊用时以 ( $\bar{x} \pm s$ ) 表示, 进行  $t$  检验。 $P < 0.05$ , 表示差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 护理满意度比较

相比于对照组, 试验组患者的护理满意率更高, 差异显著 ( $P < 0.05$ )。见表 1。

表 1 患者的护理满意率比较 (n, %)

组别	例数	非常满意	基本满意	不满意	总满意率
试验组	45	25	18	2	43 (95.6)
对照组	45	21	15	9	36 (80.0)
$\chi^2$					5.074
$P$ 值					0.024

### 2.2 预检分诊用时比较

相比于对照组, 试验组挂号、分诊、检查等候用时更短, 差异显著 ( $P < 0.05$ )。见表 2。

表 2 患者的预检分诊用时比较 (min,  $\bar{x} \pm s$ )

组别	例数	挂号用时	分诊用时	检查等候用时
试验组	45	3.7±1.2	2.4±0.7	15.8±3.3
对照组	45	5.0±1.4	3.6±1.3	22.6±3.7
$t$		4.729	5.452	9.201
$P$ 值		0.001	0.001	0.001

## 3 讨论

医疗技术进步, 人们的保健意识增强, 患者就诊时对医疗服务的需求明显提高。对门诊患者而言, 预检分诊是对患者进行快速评估, 根据病情轻、重、缓、急程度, 安排下一步处理顺序, 以便患者在正确的时间、正确的地点, 接受正确的医疗帮助<sup>[4]</sup>。实践证明, 分诊是否准确, 决定了患者能否及时得到救治, 做好相关的护理工作至关重要。

文章以 90 例患者为对象, 对照组、试验组分别实施常规护理、优质护理服务。结果显示: 试验组护理满意率更高, 患者挂号、分诊、检查等候用时更短, 差异有统计学意义, 和赵丽华<sup>[5]</sup>的研究相近。分析可知, 优质护理是以患者为核心, 要求护理人员换位思考, 想患者所想、急患者所急, 切实满足患者的就诊需求。文中护理工作的开展, 首先是护士培训, 提升护士的业务技能水平, 掌握预检分诊流程, 提高患者的就诊效率和准确性。然后是科学导诊, 为患者提供咨询服务, 通过引导患者就诊减少无用功。最后从环境护理、心理护理两个方面入手, 为患者提供安静舒适的就诊环境, 同时缓解不良心理。

综上, 门诊预检分诊中, 实施优质护理服务能提高预检分诊效率和患者满意度, 值得推广。

### 参考文献

- [1] 李金凤. 优质护理服务在门诊预检分诊中的应用分析[J]. 中国保健营养, 2019, 29(22): 201-202.
- [2] 张彦敏, 王盼, 徐智知, 等. 优质护理在门诊挂号预检分诊的应用价值分析[J]. 科学养生, 2019, (8): 292.
- [3] 蔡辉英. 优质护理服务对门诊预检分诊满意率及准确率的影响研究[J]. 饮食保健, 2018, 5(50): 264-265.
- [4] 杨芳, 付聪聪. 优质护理服务在门诊预检分诊中的应用及体会[J]. 医药前沿, 2018, 8(26): 278-279.
- [5] 赵丽华. 优质护理服务在门诊预检分诊中的应用价值分析[J]. 养生保健指南, 2018(25): 143.