

# 慢病门诊护理模式在慢病管理中的应用

刘玉萍

成都中医药大学附属医院 四川成都 610000

**摘要:** **目的:** 探讨综合优质护理在慢病门诊护理工作中的效果。**方法:** 2020年6月到2022年6月, 选取100例慢病门诊患者为对象, 经单双数法分组, 对照组采用常规护理服务理念, 主要涵盖一般性的会诊, 包括按照传统护理程序, 指导患者挂号、就诊、检查、缴费、离院。观察组采用综合优质护理, 包括转变护理理念、调整门诊环境、提供线上服务、优化工作模式、健康指导、强化指导等相关的护理措施, 在慢病门诊落实责任到人制度, 将责任层层落实到护士身上, 增强护士的护理责任心及主动性, 最大程度上规避护理风险的存在。**结果:** 观察组门诊就诊时间短于对照组 ( $P < 0.05$ ), 观察组护理满意度大于对照组 ( $P < 0.05$ )。观察组干预前后菌斑指数与出血指数的变化幅度高于对照组 ( $P < 0.05$ )。**结论:** 在慢病门诊护理工作中应用综合优质护理, 可缩短就诊时间, 提高满意度, 值得临床推广。

**关键词:** 门诊护理; 常规护理服务理念; 综合优质护理; 门诊就诊时间; 护理满意度

## Application of outpatient nursing model in chronic disease management

Yuping Liu

Affiliated Hospital of Chengdu University of Traditional Chinese Medicine, Chengdu, Sichuan 610000

**Abstract:** Objective: To investigate the effectiveness of comprehensive high-quality nursing in the nursing work of chronic disease outpatient clinics. Methods: From June 2020 to June 2022, 100 patients from chronic disease outpatient clinics were selected as the study subjects. They were divided into control group and observation group using odd and even number method. The control group received conventional nursing services, mainly including general consultations according to traditional nursing procedures, guiding patients for registration, consultation, examination, payment, and discharge. The observation group received comprehensive high-quality nursing, including changing nursing concepts, adjusting outpatient environment, providing online services, optimizing work patterns, health education, and strengthening guidance, and implementing a responsibility system in the chronic disease outpatient clinic, with responsibilities implemented at different levels and carried out by nurses, enhancing nurses' sense of responsibility and proactiveness in nursing, and minimizing nursing risks. Results: The observation group had shorter outpatient waiting time compared to the control group ( $P < 0.05$ ), and higher nursing satisfaction in the observation group than the control group ( $P < 0.05$ ). The change in plaque index and bleeding index before and after intervention was higher in the observation group than the control group ( $P < 0.05$ ). Conclusion: The application of comprehensive high-quality nursing in chronic disease outpatient nursing work can shorten waiting time, improve patient satisfaction, and is worthy of clinical promotion.

**Keywords:** Outpatient care; Routine nursing service concept; Comprehensive quality care; Time of outpatient visit; Nursing satisfaction

门诊是医院与外界对接的第一道窗口, 服务质量决定着医院名声、医院效益与患者就诊意愿。伴随着人们健康意识的增强, 慢病门诊人流量日益增加, 护理压力日益升高, 护患纠纷及护患矛盾发生率日益增加<sup>[1]</sup>。积极分析患者对慢病门诊护理的实际需求, 积极改进现有护理内容, 引入综合优质护理, 无疑可优化护理工作, 改进门诊护理效果<sup>[2]</sup>。文章以2020.6-2022.6收治的慢病门诊患者100例为对象, 探讨综合优质护理的作用, 报道内容如下。

### 一、资料与方法

#### 1.1 临床资料

142

2020年6月到2022年6月, 选取100例慢病门诊患者为对象, 经单双数法分组, 每组画着50例。对照组: 男28例, 女22例; 年龄19-77岁, 平均(48.35±12.23)岁。观察组: 男29例, 女21例; 年龄20-77岁, 平均(48.02±12.20)岁。

#### 1.2 方法

对照组采用常规护理服务理念: 按照传统护理程序, 指导患者挂号、就诊、检查、缴费、离院。

观察组采用综合优质护理: (1) 创建管理团队: 入院后为患者及家属介绍病房环境和注意事项, 让患者与家属

可以快速熟悉住院环境,减轻由于到陌生环境产生的心理压力;护理人员需要做好患者的评估工作,对患者的一般资料与临床资料进行整理,指导患者完善检查,并制定个性化的护理方案。患者主治医师、运动康复师、健康营养师、心理师以及病房责任护士组成团队小组,小组成员一起学习个性化护理理念、知识与技能,明确结核性脑膜炎患者的个性化护理需求,为患者提供高效科学的个性化护理。(2)转变护理理念:强化门诊护士的集中学习、集中培训,增强护士护理知识、护理技能培训力度的同时,增加微笑服务、有效沟通、风险识别及应对、法律法规等培训内容,让护士养成微笑服务、主动服务、主动沟通、识别风险与应对风险的意识,充分调动护士主观能动性,让护士为患者提供更高质量的门诊护理服务。(3)调整门诊环境:在保证人员行走空间足够的基础上,在显眼部位提供纯净水、纸杯、门诊服务指导、门诊小地图等,在墙壁等显眼部位粘贴地点标识与门诊服务流程,指导患者准确完成各项门诊诊疗活动,保证就诊有序、规律,达到疏散人流,避免人流集中在门诊大厅的现象。若医院有条件,还需提供门诊导诊服务,导诊护士礼貌询问每一位患者的需求,结合患者的症状表现指导患者准确挂号,避免患者挂号错误。若门诊提供仪器挂号服务,还需安排护士在一侧指导,帮助患者准确完成挂号,加快门诊挂号效率及速度,减少患者门诊就诊盲目性,维持良好门诊秩序。(4)提供线上服务,指导患者通过微信公众号进行线上挂号,预约就诊,明确预计就诊时间,公众号还需定时提醒患者候诊情况,方便事物繁忙患者利用空闲时间处理其他事物,减少候诊时间,让患者不在人流量高峰就诊。(5)优化工作模式:为保证门诊工作效率,还需明确现有门诊工作流程中的问题,祛除繁杂的环节,进一步规范工作流程,完善每一环节的护理内容,明确每一项护理的标准及要求,督促护士为患者提供更理想、更具体的综合优质护理服务。同时在慢病门诊落实责任到人制度,将责任层层落实到护士身上,增强护士的护理责任心及主动性,最大程度上规避护理风险的存在。为保证护理质量,还需结合护士能力及经验,合理划分护理任务,让护士始终为患者提供高质量服务。(6)加强药学服务:为了确保用药安全,需要强化药学服务,充分发挥药师在处方审核方面的作用,及时发现不合理处方。同时要加强对药师、医师的药学知识培训,学习新的药学知识。在发放药物时,需要仔细讲解用药注意事项,尤其是特殊药物,需要避免服用差

错的情况发生。对于一些特殊保管条件的药物,例如需要冷藏的药物,需要告知患者回到家中后要将药物放在冰箱冷藏。对于行动不便、记忆力下降的患者,需要加强随访指导,充分借助现代电话、网络随访,对患者的用药情况进行动态观察。例如每个月电话随访一次,叮嘱患者查看药物有无过期、变质等情况,消除用药隐患。同时还要做好与家属的沟通,应该避免患者或家属自购药物、保健品或使用偏方,避免药物不良反应的发生。对于一些基础疾病较多的患者,需要联合用药,在配伍时要注意配伍禁忌,定期进行血药浓度、心电图、肝肾功能检测,及时发现各种不良反应。(7)加强健康教育:定期开展用药健康知识讲座,发放健康宣传手册,通过干休所的真实案例,提醒患者及家属不合理用药的危害性,并开通咨询窗口、热线服务,方便患者及家属咨询用药问题,解答用药相关问题。

### 1.3观察指标

(1) 门诊就诊时间,包含挂号等待、缴费取药、检查等待三项时间。(2) 护理满意度,通过门诊护理调查问卷获取,包含十分满意(得分9-10分)、部分满意(得分7-8分)、不满意(得分0-6分)三项,护理满意度=(十分满意例数+部分满意例数)÷总例数×100.00%。

### 1.4统计学方法

在SPSS 22.0中统计分析。

## 二、结果

### 2.1比较患者的门诊就诊时间

观察组门诊就诊时间短于对照组( $P < 0.05$ ),见表1

表1 两组门诊就诊时间( $\bar{x} \pm s$ , min)

组别	挂号等待时间	缴费取药时间	检查等待时间
观察组(n=50例)	12.02±1.34	13.37±1.68	21.15±1.77
对照组(n=50例)	15.19±1.48	17.29±1.85	27.35±2.34
t值	3.212	3.781	3.465
P值	0.001	0.001	0.001

### 2.2比较患者的护理满意度

观察组护理满意度大于对照组( $P < 0.05$ ),见表2。

表2 两组护理满意度(n/%)

组别	十分满意	部分满意	不满意	护理满意度
观察组(n=50例)	23	26	1	98(98.00%)
对照组(n=50例)	21	20	9	41(82.00%)
$\chi^2$ 值	-	-	-	3.872

P值 - - - 0.001

### 2. 3两组菌斑指数与出血指数的变化

观察组干预前后菌斑指数与出血指数的变化幅度高于对照组 ( $P < 0.05$ ), 见表3。

表3两组菌斑指数与出血指数的变化

组别	菌斑指数		出血指数	
	治疗前	治疗后	治疗前	治疗后
观察组	2.8±0.7	1.0±0.3	3.6±0.5	1.5±0.2
对照组	2.8±0.8	1.5±0.4	3.5±0.6	2.2±0.3
t值	1.254	5.325	1.236	5.285
P值	0.116	0.043	0.114	0.042

### 三、讨论

门诊是医院主要科室, 更是患者流动量最大、流动频率最高的一个科室。多数患者为了更快完成诊疗, 需早起排队挂号, 候诊一段时间后才能正常看诊。再者, 部分医生为了进一步提高诊断的准确性或明确疾病严重程度, 会安排患者进行多项检查, 这些行为均会加重患者的心理负担, 诱发严重焦虑及抑郁情绪。部分患者的生理症状明显, 心理压力较大, 若不能及时完整看诊治疗, 则有很高概率和护理人员发生纠纷, 甚至会诱发不必要护患矛盾, 严重影响护患关系与医患关系。积极分析门诊护理纠纷的诱发原因, 针对性地进行干预, 可提高门诊护理有效性与科学性, 减少不必要安全问题的发生。

另外, 门诊人流量较大, 流动性较强, 患者数量众多, 若门诊护理服务不到位, 则无法满足患者的实际护理需求, 不利于医院及时树立良好形象, 难以获得理想的效益<sup>[3]</sup>。综合优质护理近年来在门诊中广泛应用, 可调整门诊现有护理内容及护理理念, 改善护士工作风气与工作行为, 以全新、良好姿态为患者提供服务。该护理要求将患者作为护理中心, 该护理理念需贯穿入院-出院的整个过程, 充分体现人性化及优质化理念。为保证门诊综合优质护理的效果, 需提前调查门诊护理现状, 分析门诊护理中存在的问题, 针对性的解决问题。此次研究结果显示, 观察组门诊就诊时间更短, 护理满意度更大, 可见综合优质护理的实施效果优于常规护理服务理念<sup>[4]</sup>。科学合理的管理还需要涵盖下面几个方面: 首先, 加强培训: 为保证护士始终为患者提供高质量护理服务, 需加强护士的培训工

作, 尤其是先进护理知识、技能培训, 还需加强法律法规、护理安全、风险应对、道德素养等知识培训, 强化护士的责任、安全、风险及应急意识及能力。每次培训完毕之后均需安排护士进行考核, 并在护士日常工作期间不定时考核, 保证护士专业技能符合要求, 最大程度上提高门诊的护理服务质量。其次, 风险评估: 结合门诊的既往护理经验, 积极分析现有护理中存在的不足与缺陷, 总结常见不足、缺陷, 积极分析发生原因, 制定并执行针对性防范对策, 比如落实三查七对原则, 确定患者信息和处方对应患者信息一致, 避免用药错误现象。比如护士必须主动和患者沟通交流, 充分尊重患者, 了解患者的身份信息和身心感受, 积极帮助患者解决一系列问题, 保证患者顺利、安全的完成治疗。另外, 环境干预: 需将门诊安排在距离各个门诊科室较近的地方, 积极安装内线电话, 方便科室医护人员及时解决工作期间遇到的问题, 比如信息错误、处方不合理等问题。其次需保证门诊内部安排合理, 安排数量充足的椅子数量, 考虑到患者的实际需求, 还需保证饮水机、纸巾、垃圾桶配备充足。鉴于部分护理操作属于有创操作, 秉承着预防院内感染的意识, 积极落实消毒清洁制度的同时, 进一步强化消毒工作, 比如在室内配备紫外线仪, 早晚各进行一小时的空气消毒, 最大程度上提高环境清洁性。

综上所述, 在慢病门诊护理中应用综合优质护理, 可缩短患者的就诊时间, 提高患者的护理满意度, 临床应用价值显著。

#### 参考文献:

- [1]许海丹,贺懿萍,宋珺.门诊护理工作运用优质护理服务理念的作用[J].中国医药科学,2019,9(10):152-154.
- [2]加米拉·阿那也提.优质护理服务理念在门诊护理工作中的应用效果分析[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2019,19(90):332,334.
- [3]郭婷婷.人性化管理模式在医院门诊药房管理中的应用[J].中国卫生产业,2019,16(31):85-86.
- [4]李海燕.优质护理服务理念在门诊护理工作中的应用与实践[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(9):54,78.