

探讨护理咨询门诊在特需门诊服务中的应用价值

党欣欣 邵兰春 铁慧娟 王蒙勋

(兰州大学第二医院 甘肃 兰州 730000)

【摘要】目的：分析在特需门诊的服务当中通过设立护理咨询门诊的实际价值。方法：对照组为常规特需门诊护理服务，观察组联合应用护理咨询门诊。结果：候诊时间观察组较对照组缩短，而咨询服务时间观察组较对照组延长 $P < 0.05$ ；护理服务满意度观察组为 100.00%，对照组为 89.47%， $P < 0.05$ 。结论：通过运用护理咨询门诊能够有效提升特需门诊服务质量，可缩短患者的候诊时间并可和谐护患关系。

【关键词】特需门诊；护理咨询门诊；价值

特需门诊是医院的特色服务项目，在提升医疗服务质量方面发挥着重要作用。然而近年来特需门诊的就诊人数呈现逐年增多的趋势，这使得特需门诊的医护服务需求增多，医护人员的工作压力增大，容易出现护理服务不到位的现象，影响患者的护理满意度，甚至产生焦虑、烦躁等不良情绪，影响患者的就诊体验，所以积极优化特需门诊服务工作势在必行 [1]。以下将分析在特需门诊服务中通过设立并开展护理咨询门诊的方法及其应用价值。

1 资料以及方法

1.1 临床资料

抽取 2019 年 1 月～2021 年 9 月本院特需门诊 76 例患者，依据护理咨询门诊的设立时间进行分组，观察组（护理咨询门诊设立后）：38 例，男 20 例 / 女 18 例：年龄 26～78 岁，均值为 (46.7 ± 1.6) 岁。对照组（护理咨询门诊设立前）：38 例，男 19 例 / 女 19 例：年龄 24～79 岁，均值为 (46.8 ± 1.5) 岁。2 组各项基础资料具备可比性 $P > 0.05$ 。

1.2 方法

对照组并未设立护理咨询门诊，仅提供常规特需门诊护理服务，即进行常规的就诊指导，告知就诊流程、介绍专家特长等；观察组则在此基础上设立护理咨询门诊，为患者提供就诊全程的咨询与指导，方法为：（1）优化环境：在特需门诊诊室的基础上进一步设立咨询室以及咨询台等，与此同时创建微信、电话以及电子邮件等现代化护理咨询平台，充分明确好护理咨询门诊的具体工作范围以及人员的岗位职责，进一步对预约、咨询等相关流程进行细致优化，制定完善的咨询、指导服务方案；（2）人员配备：采用首问负责制，护理人员需要具有较为丰富的护理工作经验以及良好的责任意识和护患沟通能力，并具备敏锐的洞察能力，从而更好地为特需门诊患者提供护理咨询服务；（3）服务模式：在诊前可通过电话、现场以及网络等途径进行预约挂号，由护理人员为患者提供专业的咨询指导、专家推荐等服务。对于轻症患者以及非疑难杂症患者可将其进行合理分流至院内其他科室，从而进一步缓解特需门诊的接诊压力。在患者就诊期间为其提供全面的咨询以及指导护理服务，可为患者创建健康档案，对其诊疗时间以及咨询服务时间进行科学合理的分配。在患者就诊之前对于化验等时间、项目进行合理安排，从而方便医学专家为患者及时就诊。充分运用好候检以及候诊等各个时段为患者提供咨询解释、用药指导等服务。利用咨询平台与患者进行沟通互动，做好跟踪随访工作，向患者发放复诊提示以及疾病防治科普知识等。

1.3 评价标准

（1）记录 2 组患者的候诊时间以及咨询服务时间；（2）对 2 组患者进行护理服务满意度调查，即非常满意、满意、不满意。

1.4 统计学方法

文中数据行 SPSS22.0 分析，计量资料数据标准差为 $(\bar{x} \pm s)$ ，组间数据行 t 检验，计数资料为 $[n(\%)]$ ，组间数据行 χ^2 检验， $P < 0.05$ 为有统计学意义。

2 结果

2.1 一般服务指标组间对比

候诊时间观察组较对照组缩短，而咨询服务时间观察组较对照组延长 $P < 0.05$ 。

表 1 一般服务指标组间对比 $(\bar{x} \pm s, \text{min})$

分组	n	候诊时间	咨询服务时间
观察组	38	15.62 ± 3.15	19.59 ± 5.08
对照组	38	26.69 ± 5.72	8.62 ± 3.19
t 值		8.635	7.025
p 值		0.003	0.005

2.2 护理服务满意度组间对比

护理服务满意度观察组为 100.00%，对照组为 89.47%， $P < 0.05$ 。

表 2 护理服务满意度组间对比 $[n(\%)]$

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意度
观察组	38	32 (84.21)	6 (15.79)	0 (0.00)	38 (100.00)
对照组	38	20 (52.63)	14 (36.84)	4 (10.53)	34 (89.47)
χ^2 值		13.152	9.635	5.532	5.532
p 值		0.000	0.003	0.016	0.016

3 讨论

特需门诊属于医院当中的特殊服务窗口，具有模式创新、环境优化等特征，为患者提供更为优质的医疗服务 [2]。为了进一步提升特需门诊的服务质量，本院开设护理咨询门诊，积极优化环境设施，合理进行人员配备，从而为患者提供具有针对性和个性化的护理咨询服务，在诊前、诊间以及诊后结合患者的实际情况提供细致、专业的咨询与指导，从而确保特需门诊各项医护服务工作的顺利开展，提升患者的服务满意度 [3]，而本次研究结果也显示观察组的候诊时间较对照组大幅缩短，同时咨询服务时间与对照组相比进一步延长，患者的特需门诊护理服务满意度明显高于对照组，表明护理咨询门诊的应用可有效提升特需门诊的服务质量。

综上所述，通过运用护理咨询门诊能够有效提升特需门诊服务质量，可缩短患者的候诊时间并可和谐护患关系。

参考文献：

- [1] 葛德岩. 分析护理咨询门诊对患者健康教育的临床效果 [J]. 首都食品与医药, 2020, 27(4): 171.
- [2] 刘薪玲. 优化护理咨询在门诊服务中的应用效果 [J]. 特别健康, 2020(2): 221.
- [3] 马桂英, 白英敏, 郭志云, 等. 护理咨询门诊对哮喘患者自我管理的作用思路构建 [J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2019, 7(36): 196.