

护理咨询门诊在特需门诊服务中的效果

吕 瑾

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】：目的：探究护理咨询门诊在特需门诊服务中的应用效果。方法：选取在2020年1月-2022年1月本院特需门诊收治的130例患者，随机分为观察组（护理咨询门诊服务）和对照组（常规护理）各65人。结果：观察组护理满意度、治疗依从性均较高，自我管理能力和不良情绪、生活质量改善效果更佳（ $P<0.05$ ）。结论：护理咨询门诊在特需门诊服务中的应用效果十分显著。

【关键词】：护理咨询门诊；特需门诊服务；应用效果

DOI:10.12417/2705-098X.23.09.061

The effect of nursing consultation outpatient service in special outpatient service

Jin Lv

Longhua Hospital Shanghai University of Traditional Chinese Medicine Shanghai 200032

Abstract: Objective: To explore the application effect of nursing consultation clinics in special outpatient services. Method: 130 patients admitted to the special outpatient department of our hospital from January 2020 to January 2022 were randomly divided into an observation group (nursing consultation outpatient service) and a control group (routine nursing), with 65 patients in each group. Result: The observation group showed higher nursing satisfaction and treatment compliance, with better improvement in self-management ability, negative emotions, and quality of life ($P<0.05$). Conclusion: The application effect of nursing consultation clinics in special outpatient services is very significant.

Keywords: nursing consultation outpatient service; Special outpatient services; Application effect

在医院门诊中，特需门诊是一个十分重要的类型，其设立的目的在于满足患者的不同需求，包括两种服务形式，即全程导诊和优先就诊，前者指的是各个专科均可以优先进行就诊和诊疗，后者指的是各个专科都可以优先就诊^[1]。对于特需门诊来说，其特色主要为具有良好的就医环境，可以进行私密聊天，使患者的个人隐私得到保护，并且医院的顶级专家作为坐诊医师，护理人员全程提供护理服务。现阶段，大部分大型的医院已将特需门诊开设起来，在医院对外服务中，特需门诊是重要的窗口，可以将医疗服务质量充分体现出来。因此，提升特需门诊的护理服务质量对于医院诊疗服务的提升尤为重要^[2-3]。本文旨在探究护理咨询门诊在特需门诊服务中的应用效果。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取在2019年1月-2022年1月本院门诊收治的130例患者，随机分为观察组和对照组各65人。观察组男35例、女30例，平均年龄（ 47.26 ± 4.13 ）岁；对照组男33例、女32例，平均年龄（ 46.87 ± 4.19 ）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、语言障碍者。

1.2 方法

常规护理对照组，为观察组提供护理咨询门诊服务：

（1）就医环境。增设康复锻炼示范室、单独咨询室、咨询前台，将护理咨询网络平台建立起来，例如微信、网页、信箱、电子邮件、专线等。将质管体系、护理咨询模式制定出来，明确咨询门诊的工作职责、范围及内容等，不断优化回访、预防等相关流程。

（2）提高医护人员的综合素质。合理的配置诊疗和咨询人员，充分落实医护一体责任制。护理人员需要具有丰富的经验，且专业知识技能、责任意识、洞察力、沟通能力较强。

（3）服务模式。患者可以办理咨询卡，在就诊之前可利用窗口、网络、电话等预约挂号。护理人员需要提供专业的指导，做好分诊工作，向患者推荐专家并进行预约。按照患者对咨询保健方面的相关需求，提供指导服务。咨询台提供的服务主要有咨询时间、分配诊治、建档等，以便患者得到及时的诊治。在候诊过程中，护理人员需要向患者提供解惑、咨询等相关服务，耐心解答患者的疑问，并开展健康宣教工作，实施人文关怀护理，将个性化的咨询服务方案制定出来，将健康宣教手册发放给患者，对其实施用药指导、饮食指导，积极预防并发症的发生，护理咨询内容向系统内传输并存档。

（4）诊后服务。利用咨询平台，护理人员需要强化与患者的沟通和交流，对其诊治情况充分了解，开展追踪随访工作，向专家反馈特殊病例和患者的检测结果，并定时进行复诊提醒、健康教育、疾病防治等相关信息的发送。

1.3 观察指标

(1) 护理满意度；(2) 治疗依从性；(3) 运用 ESCA 量表^[4]评估自我管理能力；(4) 运用 SAS、SDS 评分^[5]评定不良情绪；(5) 参照 SF-36 量表^[6]评价生活质量。

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。

2 结果

2.1 护理满意度

观察组较高 ($P < 0.05$)，见表 1。

表 1 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	65	32	31	2	96.92%(63/65)
对照组	65	25	26	14	78.46%(51/65)
χ^2					11.895
P					<0.05

2.2 治疗依从性

观察组较高 ($P < 0.05$)，见表 2。

表 2 治疗依从性【n(%)】

组别	例数	完全依从	部分依从	不依从	总依从率
观察组	65	30	32	3	95.38%(62/65)
对照组	65	21	27	17	73.85%(48/65)
χ^2					13.022
P					<0.05

2.3 自我管理能力的评分

观察组改善效果更佳 ($P < 0.05$)，见表 3。

表 3 自我管理能力的评分 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	观察组	对照组	t	P
例数	65	65		
健康知识水平	干预前 20.11 ± 5.12	20.30 ± 5.11	2.004	>0.05
	干预后 40.21 ± 6.15	35.14 ± 6.02	18.555	<0.05
自我概念	干预前 18.25 ± 3.65	18.16 ± 2.95	3.574	>0.05
	干预后 33.22 ± 6.54	23.16 ± 5.12	16.332	<0.05

自我责任感	干预前	15.66 ± 3.10	15.60 ± 3.11	2.687	>0.05
	干预后	31.54 ± 5.14	25.12 ± 5.03	15.624	<0.05
自我护理技能	干预前	18.47 ± 3.16	18.65 ± 3.22	1.352	>0.05
	干预后	37.25 ± 6.11	30.25 ± 5.95	13.587	<0.05
总评分	干预前	70.33 ± 5.63	7.18 ± 5.34	1.257	>0.05
	干预后	140.22 ± 7.15	105.33 ± 7.05	12.054	<0.05

2.4 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	65	59.84 ± 5.11	41.47 ± 4.16	60.18 ± 5.33	40.33 ± 4.12
对照组	65	60.15 ± 5.47	50.14 ± 4.11	60.05 ± 5.29	50.39 ± 5.02
t		3.652	11.055	2.368	15.624
p		>0.05	<0.05	>0.05	<0.05

2.5 生活质量评分

观察组改善效果更佳 ($P < 0.05$)，见表 5。

表 5 生活质量评分 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	观察组	对照组	t	P
例数	65	65		
躯体功能	干预前 71.25 ± 4.21	71.56 ± 3.96	1.524	>0.05
	干预后 90.21 ± 6.32	80.47 ± 4.15	11.325	<0.05
社会功能	干预前 72.05 ± 4.11	72.05 ± 4.14	2.365	>0.05
	干预后 90.58 ± 5.14	81.36 ± 5.02	12.055	<0.05
角色功能	干预前 70.31 ± 4.02	70.69 ± 4.15	1.028	>0.05
	干预后 89.54 ± 5.21	81.02 ± 4.22	15.011	<0.05
认知功能	干预前 75.21 ± 4.31	74.95 ± 4.47	1.958	>0.05
	干预后 89.37 ± 5.41	89.58 ± 4.12	15.287	<0.05
总体健康	干预前 71.02 ± 4.17	71.38 ± 4.22	1.987	>0.05
	干预后 90.21 ± 5.48	81.32 ± 5.09	10.587	<0.05

3 讨论

在医院对外服务中，特需门诊是一个十分重要的窗口，能够将医疗服务质量充分体现出来。通过医疗就诊环境的建设、

创新咨询服务等,能够将人性化的护理咨询服务提供给患者,使其需求得到充分满足。在门诊服务流程中,预约分诊是非常重要的环节,能够对患者的满意度产生直接影响^[7-8]。

国内外研究显示^[9-10],就诊于特需门诊的患者有一定的特殊性存在,对服务咨询工作进行不断优化,可以促进护理人员的工作质量和效率有效提高,为患者提供全程、优质、细致的护理服务,可以使患者的就诊时间缩短,保证就诊工作的有序进行,进而促进医院门诊的经济和社会效益显著提高。本文通过探究护理咨询门诊在特需门诊服务中的应用效果,结果显示,观察组护理满意度、治疗依从性均较高,自我管理能力、不良情绪、生活质量改善效果更佳($P<0.05$)。原因在于:护理咨询门诊重视解答患者提出的疑问,通过个体咨询室的开设,可以强化护理人员和患者之间的有效沟通和交流,将个性化的宣教指导方案制定出来,加强对患者的疾病宣传教育,让患者更加充分的了解疾病的相关知识,提高患者的疾病认知和治疗依从性,同时在日常生活中可以积极规避危险因素,更好地管理自己。同时,护理咨询门诊的设立可以让患者提高对咨

询知识的知晓度,提高患者及家属的配合度和满意度^[11-12]。不断优化特需门诊护理咨询服务,可以让患者将防病健身的方法充分掌握,诊后开展互动式的跟踪随访并设立咨询平台,能够实现对患者的连续性管理,可以将连续性的服务提供给患者,使其更加全面的掌握相关知识,指导患者将健康的生活方式和健康意识行为建立起来,使患者的身心放松,减轻其痛苦感,有利于缓解其不良的情绪状态,保持乐观的心态^[13]。除此之外,在临床工作中对质控管理的重视度较高,有利于防止出现安全漏洞,强化对门诊护理咨询人员的专业培训,不断增强其综合素质,使其将优质的服务理念建立起来,促进其主动服务意识、人文关怀意识不断提升,使患者获得人性化、全面、优质的护理服务,有利于建立良好的护患关系,不仅可以改善患者的预后恢复,还能够促进医院的可持续发展^[14]。

综上所述,在特需门诊服务中应用护理咨询门诊服务能够获得更高的护理满意度和治疗依从性,有利于提升患者的自我管理能力,减轻其不良情绪,使其生活质量得到明显改善。

参考文献:

- [1] 王怀艳,禹菲菲.优化护理咨询对特需门诊工作量、服务质量及患者满意度的影响[J].临床研究,2022,30(9):177-180.
- [2] 陈荣,王若梅,臧娴,等.优化护理咨询在特需门诊服务中的应用效果评价[J].中国现代药物应用,2017,11(12):169-170.
- [3] STUIJ MIRJAM, ELLING - MACHARTZKI AGNES, ABMA TINEKE A.. Stepping outside the consultation room. On nurse - patient relationships and nursing responsibilities during a type 2 diabetes walking project[J]. Journal of advanced nursing,2019,75(9):1943-1952.
- [4] 寿静秋,张英莲,陈凌.优化护理咨询在特需门诊服务中的应用效果[J].养生保健指南,2019(34):164.
- [5] 毛丽丽,张琦.优化护理咨询在特需门诊服务中的应用效果评价[J].医药前沿,2018,8(25):223-225.
- [6] 栾伟,曹莹,唐文娟,等.基于行为事件访谈法及专家咨询法的医疗护理员胜任力模型研究[J].护理学杂志,2022,37(4):59-63.
- [7] 肖成玲.特需门诊患者采用护理教育联合随访教育对护理质量及依从性的影响[J].饮食保健,2021(28):172.
- [8] 李忠琼,贺玉兰,关欣.精细化护理服务管理在医院特需门诊中的应用[J].中国中医药现代远程教育,2021,19(6):188-189.
- [9] 陈奇.探讨持续护理质量改进对特需门诊预检分诊准确率及满意度影响[J].黑龙江中医药,2021,50(5):195-196.
- [10] SIMOES-FIGUEIREDO, AMELIA, SEABRA, PAULO, SARREIRA-SANTOS, ALEXANDRA, et al. Nursing Consultation in a Public Bathhouse: A Community Resource for the Vulnerable Population in a European Capital[J]. Issues in mental health nursing,2019,40(1):28-32.
- [11] 卢梅娟,万美代,伍苏婷,等.护理教育联合随访教育在特需门诊患者干预中的应用[J].齐鲁护理杂志,2019,25(15):65-67.
- [12] 王忠泉.医改视域下7S管理模式对特需护理门诊就诊患者满意度及护理质量的影响研究[J].中国医学创新,2020,17(23):100-103.
- [13] 袁静,李于婷,刘潇,等.7S理论在特需门诊护理服务中的运用[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2020,20(14):240,245.
- [14] 葛德岩.探讨护理咨询门诊在特需门诊服务中的应用价值[J].首都食品与医药,2019,26(17):127.