

改良护理流程对缩短发热门诊患者候诊时间的影响

周蓓虹

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】：目的：通过使用改良护理流程的方式对缩短发热门诊患者候诊时间影响进行探究。方法：在2018年-2020年在我院发热门诊进行候诊的患者共60例，采用随机分组的方式将患者分为对照组（n=30）和观察组（n=30），其中对照组采用常规护理的方式对患者进行护理，观察组采用改良护理流程对患者进行护理，最后对两组患者的门诊候诊时间进行对比。结果：采用改良护理流程的方式对患者进行护理效果好于常规护理，并且能够有效的缩短患者在发热门诊中候诊的时间。结论：在发热门诊中采用改良护理流程的方式对患者进行护理，有效地缩短患者等候时间，提高患者对护理的满意程度，值得在临床中大力推广此方法。

【关键词】：改良护理流程；发热门诊；候诊时间

引言

发热门诊是医院中专门而因为体温升高导致的身体发烧、不明因素的肺炎患者进行诊断的场所，在性质上和急诊室相同。一般情况下，在患者出现发热时，自己都会采用一些方法对体温进行降温，而对于一般方法不能将体温控制住的患者，就需要到发热门诊进行诊断。但是在现阶段发热门诊中，因为患者的数量不断地增加，导致很多在发热门诊的护理工作人员工作繁忙；同时在发热门诊的诊断中，护理人员需要根据患者不同的发热情况进行针对性的诊断，才能帮助患者将体温有效地降下来。而随着发热门诊的患者数量越来越多，导致现今发热门诊患者在候诊时间上过于延长，一般的护理方式已经不再适应现阶段的大多数患者。因此就需要对以往的护理方式进行改良，以此来提高护理流程，同时也可以对整个护理流程的设置更加科学化，减少患者在发热门诊候诊的时间，使得发热门诊护理质量得到有效的提升。

1 资料与方法

1.1 一般资料

在2018年-2020年在我院发热门诊进行候诊的患者共60例，采用随机分组的方式将患者分为对照组（n=30）和观察组（n=30），患者的其他资料无明显差异，具有可比性。

1.2 方法

对照组采用常规护理方式对发热门诊候诊患者进行护理，具体方法包括在患者进入发热门诊时，对患者的一般资料进行收集，测量患者的体温。而观察组采用改良护理流程的方式对发热门诊的患者进行护理，首先在所有的护士与医生中选取经验丰富的人员，在整体上组成改良护理流程小组，从而对发热门诊中的候诊患者进行护理。同时在这个改

良护理中内选取一名组长，方便对整个护理过程进行全面的把握及协调；其次在改良护理方式进行护理的过程中，所有医护人员要对管道发热门诊患者在护理时应当注意的问题进行集中的探讨，再将这些问题制定出详细的解决方案，方便在使用改良护理对患者进行护理时，对一些常见的问题进行预防，提高改良护理流程的质量与效果。并且在护理的过程中，对发热门诊患者的各种意见进行收集，同时制定成表格；最后在通过与发热门诊候诊患者之间的沟通，了解采用改良护理方式的满意程度，进而实现对两种护理方式进行对比的目的^[1]。

改良护理流程护理方式具体方法如下：（1）对科室现有医护人员进行筛选，选取护理经验丰富的护理工作人员，形成改良护理流程小组，每个小组都有一个组长，对整个改良护理流程进行全面的把控，每组固定分管10~20名患者，由相应的小组负责发热门诊候诊患者的护理服务；（2）在发热门诊护理流程现有管理条例的基础上，结合改良护理流程护理方式的特点，建立相应的工作规范与管理制度，尤其是特殊病例（如持续高温不下、肺炎严重的患者等）的加急护理，改善常规的候诊方式，将发热严重的患者优先治疗，并对在改良护理流程中收获了良好效果的方法组织所有护士学习，提高护理水平；（3）患者进入发热门诊之后，即从患者的一般资料（如文化背景、年龄等）、发热情况、什么时候开始发热等资料进行收集，以便于更好地对患者进行全面的系统评估，并参考评估结果与现有的护理经验，提高患者的候诊时间比例，使患者能够在第一时间进行治疗；（4）在改良护理流程期间，需要相关的护士针对发热门诊患者的数量合理地护理人员分配，对于发热严重的患者优化候诊流程，减少患者的候诊时间，提高改良护理流程的效果^[2]。

2 结果

2.1 两组患者在门诊候诊时间对比

详情见表 1:

表 1 两组患者在门诊候诊时间对比

组别	基础候诊时间 (min)	候诊时间 (min)
对照组 (n=30)	10	10±2.5
观察组 (n=30)	10	10±1.3

2.2 两组患者护理满意度对比

详情见表 2:

表 2 两组患者护理满意程度对比

组别	非常满意	满意	不满意
对照组 (n=30)	10	6	14
观察组 (n=30)	19	5	6

3 讨论

在一定程度上改良护理流程在当前的发热门诊护理中,对于提高患者的候诊时间有着明显的效果,不仅能够使护理人员有条不紊地对患者进行护理,也能够对提高患者对护理的满意程度。采用改良护理流程的方式对发热门诊患者进行护理,能够很好地对现阶段在发热门诊患者候诊时间上得到有效的控制,能够有效地减少患者在候诊中的时间。而对于改良护理流程护理方式与常规护理方式比较,其自身的优势极为明显,可提有效的缩短患者在发热门诊中的候诊时间和提升患者满意度。而对于护理改良流程的具体实施,就需要患者和护理人员共同参与进来,从而能够最大程度上确保改良的护理流程能够更好地满足发热门诊患者的实际护理情况。在发热门诊的护理中,通过提高患者的候诊时间,

能够很好地减少患者病情恶化的效果,并且也能够提高护理的能力。根据以往在发热门诊护理中获得的经验证实,如果不减少患者在发热门诊中的候诊时间,不仅能够使患者在病情上得不到及时的控制,还会让发热门诊中患者的人流得不到有效的控制,随着患者的人数增加,致使发热门诊中出现护理困难的情况。更为严重的是,很多发热患者得不到及时的治疗,会对部分患者在心理上造成影响,进而诱发患者出现对护理人员护理方式不满意、不按照护理人员的安排进行候诊情况,甚至还会出现护患纠纷事件,使医护人员在患者心中的形象大打折扣。为了更好地掌握改良护理流程的实践方法及对于在发热门诊中实际应用的价值,我院选取了 60 例在发热门诊中进行候诊的患者,展开了实践尝试。从实践结果反馈的信息来看,同过对常规护理方式的改良,能够有效的缩短患者在发热门诊中候诊的时间,提高患者对护理的满意程度,同时也能使发热门诊中堆积的患者得到有效的疏通,使得整个发热门诊能够更好的对患者进行诊治^[3]。

通过改良护理流程在发热门诊中的应用,其主要是由相关的护理人员对常规的发热门诊候诊流程进行优化,同时改变以往的护理方式,然后对在发热门诊护理中遇到的问题进行统一集中的解决,从而达到护理质量和提升患者满意度为主要目的。通过此次研究的结果显示,采用改了护理流程的方式对发热门诊患者进行护理,减少他们候诊的时间,提升护理质量。观察组患者不论是在候诊时间上还是在满意度上都明显好于对照组,这种情况的出现直接表明了发热门诊中采用改了护理流程方式对患者进行护理是正确的。从改良护理流程的角度来说,对于患者在候诊时所需要经过的流程进行优化,提高患者在门诊中的候诊时间;护理人员通过提前对发热患者进行体温的测量,对病情的实际情况进行询问,再将不同发热情况的患者分为不同等级,优先对发热严重的患者进行护理,能够有效地提高患者护理效率。而在患者角度,通过减少他们在发热门诊的候诊时间,也能够一定程度上减少他们心理上的不安定情绪,使他们更好地接受护理。

参考文献:

- [1] 刘纳,张聪,王琳,等.不同挂号方式对高端医疗门诊患者候诊时间的影响[J].中华现代护理杂志,2020,26(12):1669-1671.
- [2] 赵啸,刘民,李松林,等.发热门诊就诊患者的时空聚集性分析[J].疾病监测,2013,028(004):256-259.
- [3] 冯宗凤,梁洁.护理流程优化对门诊分诊护理质量影响分析[J].实用临床护理学电子杂志,2019,v.4(47):158+169.