

优质护理服务在门诊工作中的应用效果

吕 瑾

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】：目的：分析在门诊工作中应用优质护理服务产生的效果。方法：将2019年5月-2020年12月期间本院门诊收治的100例患者当做研究对象，围绕不同护理方法划分小组，每组50例，常规组运用一般护理措施，实验组运用优质护理服务，对比两组应用效果。结果：实验组护理满意情况优于常规组（ $P<0.05$ ）；实验组护理质量评分高于常规组，挂号等待时间以及辅助检查等待时间短于常规组（ $P<0.05$ ）；实验组护理纠纷和护理差错发生率均低于常规组（ $P<0.05$ ）。结论：在门诊工作中，运用优质护理服务有利于提高护理满意度以及护理质量，缩短挂号等待时间以及辅助检查等待时间，可以在门诊中积极进行推广。

【关键词】：优质护理服务；门诊工作

门诊被当作医院窗口，是患者就诊接受诊断以及治疗的首要环节，门诊服务中心是服务的窗口，各种优质护理措施快速发展，为患者提供优质以及方便的就诊服务。门诊是医院非常重要的一个科室，接待的患者病情比较复杂以及多变，为临床诊断和治疗工作带来较大的难度。护理管理的质量会直接影响到就诊效果，也会为临床诊治工作是否可以顺利有序开展带来影响。最近几年，在医疗领域不断发展的影响下，优质护理服务被广泛运用门诊工作中，这种护理模式为门诊工作产生一些有利影响，促使门诊工作效果不断优化，为患者提供更好的护理服务，提高患者疾病诊断和治疗的效率，保证患者的身体健康和生命安全^[1]。对此，此次研究主要探究在门诊工作中，运用优质护理服务产生的效果，详细内容如下：

1 资料和方法

1.1 一般资料

将2019年5月-2020年12月期间本院门诊收治的100例患者当做研究对象，围绕不同护理方法划分小组，每组50例。常规组男、女分别为22、28例，年龄为20~80岁，均值为（42.14±3.20）岁。实验组男、女分别为23、27例，年龄为21~81岁，均值为（43.47±3.85）岁。比较患者一般资料没有发现明显差异（ $P>0.05$ ）。

1.2 方法

常规组采取一般门诊导诊和护理服务，具体做法包括安排患者进入候诊室等待接诊，开展传统医药护理、传统健康教育等。

观察组运用优质护理服务，具体做法为：

（1）做好护理准备工作。为了优化门诊护理工作质量，需要为患者提供更好的护理服务，积极对护理人员进行护理培训。在开展培训的过程中，需要帮助护理人员建立围绕患者开展护理工作的服务理念，在根本上提高护理人员自身的护理能力，借助护理培训转变护理人员自身的服务态度。在门诊护理服务中，护理人员应该由被动服务转变成主动服务，为患者提供良好的护理服务，确保护理工作更加全面以及具有针对性，提高护理工作的整体效果。

（2）硬件完善。为患者构建一个温馨以及舒适的就诊环境，护理人员需要保证门诊的干净和整洁，在门诊大厅设置平面分布图，这样可以确保患者在就诊的过程中了解各个科室的分布情况，帮助患者在最短的时间内找到自身需要咨询的科室，且接受相应的治疗。为了保证患者就诊时的安全性，需要在医院危险地带设置安全提示标识，提醒患者需要避开危险地带。为了充分体现出优质护理服务理念，护理人员需要按照门诊患者的特点，在各个区域设置查询点，方便针对特殊患者开展帮助，安排导诊接待患者。门诊就诊人数相对比较多，护理人员需要做好接待工作，为患者安排好相应的位置，提供必要的水以及食物。门诊护理人员在接待的过程中需要额外注意，在细节上满足患者的心理需求以及生活需求。

（3）开展人性化护理。护理人员需要额外注意，针对就诊的患者

需要保持微笑，询问患者身体情况和有关疾病的内容，指导患者开展就诊。针对行动不便的患者，需要对其进行特殊照顾，保护患者的各种隐私，在患者等待的过程中，护理人员需要为其发放健康宣教卡，借助宣教卡片安抚患者的焦躁等情绪，且对患者开展健康宣教，帮助患者了解与疾病有关的知识，提高患者治疗的自信心。使其可以更好地配合后续的治疗以及诊断工作。

（4）化解矛盾。在开展门诊护理工作中，不能运用言语辱骂患者，同时也不能运用肢体伤害患者。护理人员应该运用有效的沟通技巧和患者开展沟通，在对患者开展护理服务的过程中，需要表现出理解患者，在言语上给予患者支持以及尊重，使其可以对护理服务更加满意，确保通过良好的沟通建立优质的护患关系，减少出现护患纠纷的可能性。

（5）优化服务。完善门诊制度，优化门诊服务质量，针对现有护理工作制度，积极开展改进和健全，完善就诊流程，针对检查服务和收费环节都要开展优化，确保不断提高门诊患者就诊的整体效率，使患者对门诊服务更加满意。

1.3 观察指标

比较两组患者护理质量评分、挂号等待时间以及辅助检查等待时间。

本院根据自制的问卷调查表比较两组患者护理满意情况，其中包括护理人员服务态度、检查操作水平等，采取百分制，分数越高说明患者越满意，80~100分表示患者十分满意，70~79分表示患者满意，69分及以下说明患者不满意^[2]。

比较两组出现护理纠纷以及护理差错的几率。护理差错发生率和护理质量成正比。

1.4 统计学分析

录入SPSS18.0软件中处理。以%表示护理满意情况的计数资料，行卡方检验， $P<0.05$ 表示研究具有统计学意义。

2 结果

2.1 对比两组护理满意情况

实验组护理满意情况优于常规组（ $P<0.05$ ），见表1。

表1 对比两组护理满意情况[n(%)]

组别	例数	十分满意	满意	不满意	满意度
常规组	50	20	15	15	70.00
实验组	50	26	20	4	92.00
χ^2	/	/	/	/	7.862
P	/	/	/	/	0.005

2.2 比较两组患者护理质量评分、挂号等待时间以及辅助检查等待时间

实验组护理质量评分高于常规组，挂号等待时间以及辅助检查等待时间短于常规组（ $P<0.05$ ），见表2。

表2 比较两组护理质量评分、挂号等待时间以及
辅助检查等待时间[n($\bar{x} \pm s$)]

组别	例数	护理质量评分 (分)	挂号等待时间 (min)	辅助检查等待时间 (min)
常规组	50	78.65 $\pm$ 4.78	20.36 $\pm$ 5.20	29.25 $\pm$ 3.52
实验组	50	84.66 $\pm$ 8.62	10.11 $\pm$ 2.32	12.32 $\pm$ 3.00
t	/	4.312	12.729	25.884
P	/	0.000	0.000	0.000

2.3 比较两组出现护患纠纷以及护理差错的几率

实验组护患纠纷和护理差错发生率均低于常规组 ($P < 0.05$), 见表3。

表3 比较两组出现护患纠纷以及护理差错的几率[n(%)]

组别	例数	护患纠纷	护理差错
常规组	50	10 (20.00)	12 (24.00)
实验组	50	1 (2.00)	1 (2.00)
χ^2	/	8.274	10.699
P	/	0.004	0.001

3 讨论

最近几年,在生活水平快速提高的影响下,人们的生活质量得到有效优化,但是健康情况却在不断降低,医院就诊患者通常是人满为患。在这种环境下,国家医务处需要提高对医院门诊护理工作的重视,积极采取有效的护理措施,提高门诊护理服务的整体质量,确保患者的生命安全和身体健康^[1]。可见,医院门诊护理服务质量的好坏会为医院的综合医疗水平产生直接影响。因此,门诊被当作医院的窗口,需要对患者开展良好有效的服务,确保提高患者对护理服务的满意,优化门诊护理工作的整体质量^[2]。在为患者提供优质服务的过程中,需要将患者当做基础,根据患者的具体需求,为其提供针对性护理服务,优化门诊护理服务质量,完善医院的服务条件,为患者营造一个良好的治疗和就诊环境,确保患者对优质护理服务更加满意,使其能够支持以及认可医院,促进医疗领域的发展。

优质护理服务是最近几年逐渐兴起的一种护理模式,这种护理模式被广泛运用到门诊工作中。在开展优质护理的过程中,护理人员需要认真完成分诊护理工作,按照患者就诊时的具体症状判断患者需要就诊的科室,认真完成分诊工作,特别是针对病情比较严重的患者,需要开通绿色通道^[3]。对门诊就诊环境开展护理,护理人员需要确保门诊就诊环境的干净和整洁,防止人声嘈杂,为就诊患者营造一个舒适温馨的环境,使其进入到门诊大厅后可以缓解自身的恐惧和焦躁情绪。门诊可以开设网上预约挂号,明确告知患者可以利用微信公众号

等方式提前挂号和预约检查,防止门诊患者等待时间过长,造成门诊拥堵,缩短患者挂号以及检查等待花费的时间,及时对患者病情进行诊断^[4]。对医务工作者开展主动服务意识的培养,使其建立以患者为中心服务理念,站在患者的角度思考问题,思考患者的想法,为患者提供周到、主动服务。很多患者在进入门诊后,往往由于不了解科室所在位置,导致浪费大量的就诊时间,针对这种情况,护理人员需要为患者介绍医院门诊大厅具体分布情况,为患者介绍上下扶梯等一些地方的安全注意标识,和各个科室加强沟通,尽可能健全有关服务。告知患者门诊导诊台提供一次性水杯等一些便民服务,针对老、弱等弱势群体,可以为其提供搀扶或者轮椅服务,在必要的情况下为患者挂号、陪诊、代缴费等,确保为其提供良好、人性化的服务。护理人员需要积极和门诊坐诊医生开展沟通,协调门诊坐诊工作,护理人员组织患者就诊,保证候诊的秩序,落实“一位医生一次接待一位患者”的就诊制度,保护好患者就医的秩序,护理人员可以在适当的情况下对患者及其家属开展健康知识宣教^[5]。门诊护理人员还需要加强对诊断室的巡视,做好分流工作,确保就诊的秩序,为患者提供良好就诊环境。为患者介绍新颖的就诊方式,得到患者的理解配合,指导患者耐心等待呼吸叫系统,对患者及时地进行指导,以便患者可以更快就诊,确保每个诊断室实施一医一患一室。医院要积极落实“双向转诊”,配合政府部门落实小病去社区,大病去医院的就诊政策,方便患者就诊,提高患者对医疗工作的满意度^[6]。一些患者由于缺乏对疾病的了解,以致于其产生恐惧等一些不良情绪,影响疾病的诊断,针对这种情况,护理人员需要为其发放健康宣教卡,为患者解答其自身对疾病产生的疑问,为其讲解有关疾病的知识,提高患者接受治疗的自信心,缓解患者焦虑等一些不良情绪,为患者提供全面完善的护理服务^[7]。另外,因为交班时间不对可能造成各种突发情况,针对这种情况,门诊需要积极更新医护人员排班模式,落实科学的排班模式,降低出现各种突发情况的可能性,按照患者的具体病情,安排针对性的护理人员,如果患者病情较严重,可以安排资历比较高、具有丰富经验的护理人员开展护理,患者病情较轻时,可以安排常规医护人员开展护理。另外,门诊可以构建投诉处理平台,该平台主要负责处理患者反馈的各种建议和投诉信息,根据患者的投诉问题,做好有关记录,及时解决患者的投诉,为投诉者反馈处理信息,提高患者对医疗服务的满意度。通过此次研究发现,在门诊工作中运用优质护理服务,可以有效提高临床护理工作的满意度,缩短患者挂号以及检查等待时间,提高护理质量。另外,在对患者开展优质护理的过程中,可以积极与患者进行沟通,有利于拉近护理人员和患者之间的距离,构建良好的护患关系,降低出现护患纠纷的可能性。

总而言之,在门诊工作中,给予优质护理服务,有利于使患者对护理工作更加满意,缩短患者就诊花费的时间,降低发生护患纠纷的可能性,减少护理差错的出现,可以在临床上不断进行推广。

参考文献:

- [1] 郭彩艳.优质护理服务在门诊工作中的应用效果[J].中国城乡企业卫生,2021,36(10):74-76.
- [2] 王月,许云清,刘勇,刘文秀,金胜楠,韩海玲,李贤.45所三级医院门诊优质护理服务工作现状[J].解放军医院管理杂志,2021,28(3):245-248.
- [3] 张娜娜.优质护理服务在生殖医学科门诊中的应用价值探究[J].保健文汇,2021,22(1):92-93.
- [4] 闫欣欣.优质护理服务在门诊抽血护理工作中的应用效果观察[J].黑龙江中医药,2020,49(6):358-359.
- [5] 吴影桃,陈嘉莉.优质护理服务在结核病门诊护理工作中的应用效果[J].中国医药指南,2020,18(22):201-202.
- [6] 汤远艳.优质护理服务在门诊护理工作中的应用效果[J].中国继续医学教育,2020,12(22):190-192.
- [7] 马在萍.优质护理服务在门诊导诊工作中的应用效果观察[J].中国药物与临床,2020,20(11):1903-1904.
- [8] 郭菲,孙盈.探讨门诊护理工作中应用优质护理服务效果[J].中国卫生标准管理,2019,10(22):131-133.
- [9] 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,2019,19(90):332+334.