

优质护理在门诊分诊中的应用效果

王晓田

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】目的：研究推广优质护理服务在门诊分诊工作中的应用和成本的影响。观察优质护理服务在门诊分诊护理工作中的应用影响分析。**方法**：本次观察对象为2018年8月至2019年8月在我院诊治的门诊患者100例，随机分为观察组和对照组，两组均采用多种护理方式，对照组50例患者接受常规门诊分诊护理，观察组50例接受优质护理。**结果**：观察组的事故风险率和护理纠纷发生率低于对照组。观察组护理质量评分高于对照组，差异有统计学意义（ $P<0.05$ ）。**结论**：医院门诊分诊护理工作中采用优质护理，不仅可以降低风险事故和护理纠纷的发生率，还能有效提高护理质量和护理满意度。

【关键词】：优质护理；医院门诊；门诊分诊；应用效果

The effect of quality care in outpatient triage

Xiaotian Wang

Longhua Hospital Shanghai University of Traditional Chinese Medicine, Shanghai, 200032

Abstract:Objective: To study the application and cost impact of promoting quality nursing services in outpatient triage. To observe the impact analysis of the application of quality nursing services in outpatient triage nursing work. Methods: From August 2018 to August 2019, the observation object was 100 outpatients who were treated in our hospital, and were randomly divided into observation group and control group, both groups adopted multiple nursing methods, 50 patients in the control group received routine outpatient triage nursing, and 50 patients in the observation group received high-quality nursing. Results: The accident risk rate and nursing dispute incidence rate in the observation group were lower than those in the control group. The quality of care score of the observation group was higher than that of the control group, and the difference was statistically significant ($P<0.05$). Conclusion: The use of high-quality nursing in the outpatient triage nursing work of the hospital can not only reduce the incidence of risk accidents and nursing disputes, but also effectively improve the quality of nursing care and nursing satisfaction.

Keywords:Quality nursing; Hospital outpatient; Outpatient triage; Application effect

引言

门诊服务更是医院服务的一个重要窗口。门诊分诊主要是引导患者就医，维护医院就医秩序。随着我国医疗条件的不断变化和改善，医疗问题已成为人们日常生活中越来越重要的一部分，受到人们的高度重视。目前，我国近期的医疗改革正在逐步应用于门诊分诊管理。门诊部是专科医院科室，人员流动性强，病种复杂。^[1]错误会导致患者产生焦虑等负面情绪。长期进展会导致护理纠纷，降低患者护理满意度，从而间接影响医院服务的整体形象和质量。加强高质量的门诊分诊护理可以有效保持良好的就诊一致性，对提高患者护理满意度具有重要意义。医院门诊主要负责接收症状较轻的患者，经门诊医务人员检查诊断，初步诊断，根据情况进行治疗。^[2-4]由于门诊部的特殊性，患者人数多，病种较复杂，分诊工作量大，会大大降低工作效率。对于医院门诊部，采用标准化、标准化的分诊模式，可以提高工作效率，满足患者临床治疗和康复需求。基于当前的医疗环境，如何保证医院服务的效率和质量是医院需要解决的重要问题。但是，医院仍然采用传统的门诊分诊模式进行实际管理，导致工作效率低下。护理干预，力求提高门诊分诊工作的效率，降低错误率，从而减少护理纠纷的发生，提高

患者满意度^[5-6]。基于此，本研究主要探讨优质护理在门诊分诊中的应用价值。现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

纳入标准：患者能够清楚地表达他们的担忧并积极主动。隔离标准：患者不能清楚地表达自己的问题，也没有意识到他们的问题。本次观察对象为2018年8月至2019年8月在我院检查治疗的100例门诊患者。随机分为监测组和对照组各50例，男26例，女24例，女24例，10~101岁，平均年龄（ 35.9 ± 7.5 ），观察组50例。男性27人，女性23人，年龄在11至62岁之间，女性平均年龄（ 35.4 ± 7.9 ），两组患者均自愿参与并签署知情同意书。两组患者各例差异无统计学意义（ $P>0.05$ ），数据较为准确。

1.2 方法

观察组实施高质量的患者护理。（1）定期组织讨论患者的护理细节并提出解决方案，此外，医院应定期开设护理、患者交流等培训课程，鼓励分诊护士不断提高专业水平。（2）做好门诊室和办公桌的清洁工作，改善空气质量，定期用氯基

驱虫剂清洁地板，防止感染。在门诊病房放置绿色植物，以改善生活并提高患者的舒适度。分诊办公室应有足够的护士，候诊区应提供足够的座位，候诊区应为患者阅读报纸和杂志。(3) 护士工作时应穿着制服，淡妆，工作时耍端庄。分诊护士的言行规范，要求分诊护士面带微笑、语言柔和、态度谦逊，让病人不舒服。分诊护士一直是需要的，他们积极参与工作，热心为病人服务。(4) 加强患者社会心理疏导，触发护士应积极与患者沟通，了解患者的基本心理需求，及时采取措施解决患者的负面情绪。正确完成患者的需求，有效地使用肢体语言，例如触摸患者的肩膀等。为患者提供精神和心理上的安慰^[7-8]。

(5) 健康教育，在患者看病之前，可能会向患者进行具体的介绍，以缓解患者的负面情绪。看医生后，告知患者正确的诊断和用药，并提醒患者用药，以免在使用和剂量方面犯错。

1.3 判定标准

观察记录两组门诊患者的满意度，进行评估和记录，并使用自制报告的问卷测量两组患者对工作护士的满意度。题目总数为 100 分。非常满意：分数≥90 分，满意分数≥60 分，不满意：分数≤59 分。

1.4 计算处理

将对照组和监测组患者的监测资料纳入 SPSS23.0 统计计算程序，计量资料以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示，采用 t 检验，统计资料采用 χ^2 检验， $P < 0.05$ 表示有统计学意义差异。

2 结果

两组护理满意度比较：对照组满意度为 50%，明显低于对照组的 82%。这种差异是显著的 ($P < 0.05$)，见表 1。

表 1 两组患者的护理满意度比较[n (%)]

组别	非常满意	满意	不满意	总满意度
对照组 (50)	12 (24)	13 (26)	25 (50)	25 (50)
观察组 (50)	20 (40)	21 (42)	9 (18)	41 (80)
χ^2 值				11.108
P 值				$P < 0.05$

3 讨论

在医院，门诊是患者接受诊疗的重要窗口。然而，由于临床科室相对较小，患者很难立即找到合适的科室进行治疗，这反过来又在一定程度上延长了他们的治疗周期^[10]。加强门诊分诊工作，有助于患者在短时间内找到相应科室就诊，不仅可以缩短患者就诊时间，还可以显著提高医院诊疗效率。但多年的临床实践表明，常规分诊护理工作的推进并不能满足患者的基本需求，导致护理纠纷频发，不仅影响就诊顺序，也不利于患者就诊。维护医院良好的社会形象。因此，有必要通过不断的

研究寻找更实用的护理方案，以有效提高门诊分诊的有效性。

3.1 传统分诊模式

目前临床上采用的传统分诊模式主要以患者询问和护理人员分诊指导为主，存在一定程度的盲目性，延长了试验时间，导致医疗程序安排不合理，降低医院护理服务的质量。另外，由于患者求医的心情比较迫切，担心自己的病情，会导致焦虑等不健康的心理状况，在就医环境和心理环境的双重影响下，患者容易产生不满情绪，这增加了护理纠纷的可能性。

3.2 优质护理的应用

近年来，随着护理理念的不断拓展和深化，优质护理开始采用门诊分诊护理。

3.2.1 目标管理

完成导医服务窗口的设立，确保患者进入门诊后得到正确的指导和引导，帮助其尽快接受治疗。此外，可以对一系列问题和不合理事件进行充分了解和析，并据此完成门诊质量管理体系的建立。确保强化以患者为中心的服务理念，支持门诊服务，最终建立规范化、专业化、人力资源化的体系，充分保障门诊服务。

3.2.2 员工管理

工作经验丰富和经验不足的员工合理结合，新员工大多受过良好教育，专业知识广泛，而老员工工作经验丰富。研究表明，两者的结合增进了员工之间的相互了解，促进了有效的工作。同时，为员工提供同等专业的培训，提供充足的培训机会，不断丰富专业知识，提高综合素质，并有严格的奖惩制度和考核制度。促进诊所良性竞争提高员工积极性，为患者提供优质服务。

3.2.3 工作管理边界

提前安排患者检查，允许患者留院检查并为患者服药，预约医师等。帮助工作遵循一对一的方法。即护理人员提供全日制患者服务，从患者入院的那一刻起，一对一的服务。

3.2.4 打造门诊窗口服务细化模式

打造门诊窗口服务细化模式，为老年患者、儿童等特殊群体提供优质服务，设立咨询窗口。患者就诊时，为患者提供温馨、全面、便捷的护理服务，保持分诊台干净整洁。可适当放置少量鲜花、报刊杂志，供患者及家属阅读。

3.2.5 开设意见箱

Yue JK 报告说，增加门诊分诊服务的患者管理，不断发现问题并改进它们，并不会直接提高服务质量。此外，还可以对患者进行定期随访，并公布会诊电话号码，方便患者与医院之间的沟通。

3.2.6 心理护理

门诊病人被疾病困扰,可能伴随着一些负面情绪,影响病人的预后。护理过程中,护士需要保持自己友善的态度和温和的语言,有针对性地与病人沟通。认真倾听患者的心声,提供和鼓励患者,让患者感受到关怀,增强患者与护士之间的信任。放松疗法由患者进行,以分散患者的注意力,减轻心理压力。音乐疗法和分心疗法用于帮助患者调整情绪,纠正消极思维,促进思想、情绪和行为逐渐发展到正常范围。同时,告知患者家属,减少他们的愤怒和焦虑,用更温和的语言与患者交谈,让患者感到被重视。

3.2.7 健康意识教育

大部分患者对疾病相关知识缺乏了解,导致焦虑等情绪发展,可能对治疗失去信心。需要对其家人介绍健康意识,并增加患者在健康教育中的重要性。看病人的医生后,服药并提供优质的病人护理,包括指导病人定时定量服药,以及服药后可能出现的不良反应和治疗方法。此外,您还可以根据数据整理一些常见病的发病机制、临床表现、治疗方法、护理措施、注意事项等相关知识,并制作视频。视频内容包括文字、图片、音乐等,清晰、生动、通俗易懂,以促进门诊、患者的学习兴趣,并播放预先录制好的健康教育微视频。然后开设咨询窗口,

有5年以上经验的护士对患者咨询进行一对一的讲解。

4 结语

门诊环境更加嘈杂,人流更加密集和流动。如果患者患有疾病,现在很不方便,对医院环境没有清楚地了解,增加了门诊患者的负担。门诊分诊是患者接触到的第一环节,那么门诊分诊服务质量如何代表医院医疗服务水平?避免患者重复就诊到不同的诊所,这是浪费时间。分诊护士应熟悉各科室诊所的分布和地理位置,以及各种疾病的临床症状和临床诊断。主动化被动服务,不断完善护理细节,扩大护理服务范围。它可以激发护理人员的积极性,为患者提供支持,积极与患者沟通,让患者感到舒适和优质的护理服务,同时树立医院的良好形象,使医院能够发展和增加医院的影响力。这将减少不必要的医疗问题。

本研究探讨了优质护理在户外护理领域的使用情况。然后是82%。这种差异是显著的($P < 0.05$)。实践证明,优质护理可以提高患者满意度,提高护士绩效,减少不必要的医疗并发症。

综上所述,门诊优质护理服务的实施成功地提高了患者满意度,提高了护士的素质,减少了不必要的医疗事件,值得肯定和实施。

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] 谢晶莹.精细化管理在门诊精细化优质护理管理中的应用[J].山西医药杂志,2021,50(09):1564-1565.
- [3] 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(03):245-248.
- [4] 李慧超.优质护理在门诊手术室护理中的应用效果[J].中国继续医学教育,2021,13(05):177-180.
- [5] 赵明兰,田生雨,秦涵书,古满平,王郁.智能导诊系统在门诊优质护理中的应用研究[J].护士进修杂志,2020,35(24):2259-2261.
- [6] 王婷婷.门诊分诊开展以患者为中心的优质护理的实践[J].中医药管理杂志,2017,25(06):120-122.
- [7] 黎瑞仪,冯美娟,罗丽丽.优质护理服务在外科门诊护理工作中的应用效果[J].中国当代医药,2016,23(03):151-153+156.
- [8] 王凤英,徐珊珊,宗晓艳.口腔专科医院门诊优质护理服务探讨[J].护士进修杂志,2015,30(23):2154-2156.
- [9] 赵丽芳,许月萍,怀小峰.健康教育临床路径在门诊优质护理中的应用[J].中国健康教育,2015,31(09):893-895.
- [10] 赵树红,姜燕.优质护理服务在口腔专科门诊护理工作中的实践体会[J].护士进修杂志,2015,30(19):1796-1797.