

# 以患者为中心的优质护理在门诊分诊护理中的应用分析

王洁

(巴彦淖尔市医院门诊部内 蒙古巴彦淖尔 015000)

**摘要:**目的:研究以患者为中心的优质护理在门诊分诊护理中的应用效果。方法:期间选择到我院门诊就诊的患者作为研究样本,患者筛选时间确定为2021年5月至2022年6月,将被纳入为研究样本的患者进行随机分组,随后分别制定不同的门诊分诊护理措施,并对护理结果取得的效果进行研究。结果:不同小组的护理质量评分以及护理满意度差异显著( $P < 0.05$ ),具有统计学意义。结论:在门诊分诊护理时间开展期间,以患者为中心的优质护理服务可以充分提升患者对于护理服务的满意度,同时也可以对护理服务的质量进行充分提升,因此值得在临床中进行推广。

**关键词:**以患者为中心;优质护理;门诊分诊护理;应用分析

作为医院中最为重要的场所之一,门诊之中分诊护理的开展对于患者护理满意度具有直接的影响,同时也关系这医院的整体形象,在这样的情况下,对门诊分诊护理服务进行不断的优化,对于避免护患纠纷和提升护理质量都具有重要的意义。此过程中,以患者为中心的优质护理属于一种新型护理模式,其可以对患者心理需求进行充分分析,并以患者的角度来对问题进行思考 and 解决,保证护理服务的整体质量<sup>[1]</sup>。本文中针对以患者为中心的优质护理在门诊分诊护理中的应用开展了相关研究,现总结如下。

## 2. 资料与方法

### 3. 一般资料

在对本次研究之中样本进行筛选期间,所有患者均为2021年5月至2022年6月,所有患者临床病例信息完整且签署知情同意书,筛选后被纳入本次研究的患者共计116例,其中男性患者63例,女性患者53例,患者年龄为21岁至73岁(平均45.83岁)。在开展本次研究的过程中,应用随机法对患者进行随机分组处理,分组后不同小组之中患者的一般资料对比无统计学差异,因此小组之间可比性良好。

### 4. 方法

#### 5. 对照组

为患者开展常规门诊分诊护理,护理人员需要对患者的疑问进行耐心解答,并为患者提供全面的就诊指导。

#### 6. 观察组

在开展本次研究的过程中,为患者开展以患者为中心的优质护理,具体措施如下:①定期组织门诊分诊护士开展相关制定以及机能的培训,同时组织护理人员通过会议讨论的方式,对典型病例以及护理期间常见的问题进行归纳全面的讲解,以此为基础对决策策略进行明确。在此基础上,护理人员需要定期在院内开展护患沟通培训课程,保证对门诊分诊护理人员的专业能力以及护患沟通能力进行强化。②护理人员需要做好门诊大厅也分诊台的清洁工作,同时对消毒工作的力度进行强化,以此来避免交叉感染的发生。在门诊大厅之中,可以合理摆放绿植来增加环境舒适度和美感,舒缓患者情绪,提高患者就医获得感。在分诊处需要设置足量的座椅并提供报刊杂志等,提升患者等待时间的体验。③分诊护理人员在开展工作期间要保证统一着装并化淡妆,保持优美的仪态。在此基础上,在与患者进行交流的过程中,护理人员需要保证规范的言行举止,并避免随意缺岗,保证服务的热情和质量。④分诊护理人员需要在与患者进行心理疏导服务,在充分了解患者基本心理需求的基础上,正确引导患者进行语言表达,同时对肢体语言进行熟练的运用,以此来为患者提供鼓励和安慰。⑤分诊台需要配备轮椅、平车等设备,并在此基础上协调陪护人员对患者进行搀扶或者其他服务<sup>[2]</sup>。对于无人陪伴的残障人士、高龄老人,分诊护理人员需要陪同患者就诊,以此来充分避免意外的发生,同时对患者的无力感进行充分控制,保证患者可以顺利就诊。⑥门诊患者存在就诊等候时间过长的的问题,此过程中患者可能出现焦躁等不良情绪,护理人员可以利用等候时间将患者聚集并开展健康教育,帮助患者对自我保健知识进行提升的同时,避免就诊等待时间中出现纠纷等问题,除此之外,在患者等候过程中可以为患者提供健康保健的知识手册,以此来合理利用时间普及健康教育知识。

## 7. 统计学方法

用统计学软件SPSS\_23.0进行统计分析。计量资料以及计数资料分别用 $n(\%)$ 以及 $(\bar{X} \pm s)$ 表示,组间比较采用t检验或者采用 $\chi^2$ 检验。 $P < 0.05$ 表示差异具有统计学意义。

## 8. 结果

### 9. 两组患者的护理质量评分情况对比

对表1中数据进行分析发现,两组患者的护理质量评分情况对比结果为 $P < 0.05$ ,观察组中患者的护理质量评分更好。

表1 两组患者的护理质量评分情况对比

组别	n	护理环境	护理态度	护理专业性	护理形象
观察组	58	96.34 ± 2.25	97.31 ± 2.57	98.09 ± 1.34	97.43 ± 1.81
对照组	58	80.33 ± 2.56	78.33 ± 2.18	79.35 ± 2.64	81.06 ± 2.42
t	-	35.775	42.892	48.206	41.254
P	-	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

### 10. 两组患者的护理满意度对比

见表2,观察组中患者对于护理服务的满意度更高,不同小组之中患者的护理满意度对比结果为 $P < 0.05$ 。

表2 两组患者的护理满意度对比

组别	n	非常满意	满意	不满意	总满意度
观察组	56	36 (64.29)	18 (32.14)	2 (3.57)	54 (96.43)
对照组	56	27 (48.21)	17 (30.36)	12 (21.43)	44 (78.57)
$\chi^2$	-	-	-	-	8.163
P	-	-	-	-	< 0.05

## 11. 讨论

在医院中,门诊是患者接受诊断以及治疗的重要窗口,由于临床门诊分科比较细,导致患者在就诊期间很容易出现无法快速找到正确科室的问题,这会导致患者就诊时间延长,同时也可以引发护患纠纷。通过对门诊分诊工作进行落实,可以帮助患者在较短时间找到对应科室并就诊,这对于提升医院门诊诊疗效率具有重要帮助。随着时代的发展,常规分诊护理已经无法满足患者的需求,对分诊护理服务进行优化成为了必然选择。以患者为中心的优质护理作为一种新型护理模式,其可以将患者需求作为护理服务开展的核心,因此其不但可以对护理流程进行充分优化,同时也可以提升护理整体质量,在为患者提供更加舒适的就诊环境同时,对交叉感染预防、健康教育开展等工作进行落实。此过程中护理人员可以通过沟通的方式来拉近护患关系,为后续诊断和治疗打下良好的基础<sup>[3]</sup>。开展本次研究过程中发现,以患者为中心的优质护理服务在门诊分诊护理中发挥着重要作用,该护理模式不但可以提升门诊分诊护理的整体质量,同时也可以保证患者的护理满意度,避免护理期间出现各种纠纷,因此值得大力推广。

### 参考文献:

- [1] 陈菁. 以患者为中心的优质护理在门诊分诊护理中的应用效果与价值分析[J]. 健康必读, 2020, 000(003):123.
- [2] 丁文莉, 王彦. 以患者为中心的优质护理在门诊分诊护理中的作用和效果观察[J]. 世界最新医学信息文摘, 2021.
- [3] 文显琼, 张港, 甘亚芳, 等. 以患者为中心的优质护理在门诊分诊护理中的应用效果[J]. 益寿宝典, 2020.