

# 优质护理联合全科门诊在慢性病管理中的应用研究

杨岚

(平望社区卫生服务中心 215200)

**摘要:**目的:探讨分析优质护理联合全科门诊在慢性病管理中的应用效果。方法:选择全科门诊就诊没有应用优质护理的30例患者和全科门诊已经应用优质护理的30例患者为研究对象,并将其分别标注为对照组和研究组。借助问卷调查模式,统计出不同组别患者对全科门诊护理服务的满意度。结果:研究组患者对护理人员的主动关心程度、服务专业性、慢性病知识的健康宣教的满意度、就诊服务的总体满意度、就诊秩序的满意度均大于对照组( $p < 0.05$ );对就诊环境满意度无明显差异( $p > 0.05$ )。结论:通过使用优质护理联合全科门诊,可提高护理服务质量,让患者获得更高的满意度,在实际应用期间值得推广。

**关键词:**优质护理;全科门诊;慢性病管理;应用研究

伴随着现代生活方式的不断变化以及人口老龄化速度的加快,调查发现,当前慢性病的患病率在不断上升<sup>[1]</sup>。虽然慢性病在最初阶段不会对机体带来显著影响,但随着时间的推移,有致残甚至是致死的风险。因此,全科门诊也需要重视慢性病的管理,要采取有效的护理措施,降低患者病情的风险。门诊属于患者在患病后直接就诊的地方,全科门诊的医疗技术、服务质量会影响到后续治疗效果。基于此,本研究结合有关病例,旨在探讨分析优质护理联合全科门诊在慢性病管理中的应用。详细信息报告如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选择从2022年12月—2023年02月期间前往全科门诊就诊的患者,包括30例没有应用优质护理和30例已经应用优质护理的患者,并将其分别设定为对照组和研究组。两组患者的年龄、性别比例等基础信息资料无明显差异( $p > 0.05$ )。

### 1.2 方法

对照组患者没有应用优质护理,仅应用常规护理模式,包括慢性病知识的健康宣教;研究组患者已应用优质护理。优质护理服务实施过程如下:

(1)护理人员具有良好的个人素质。在全科门诊护理期间,护理人员着装整洁,精神饱满,与患者沟通时语言柔和,动作相对轻柔,并具备良好的观察反应能力,针对特殊人员,如耳背的老年人,门诊上使用扩音器等辅助设备。(2)主动对患者进行关心和帮助。在患者前来门诊就诊时,护理人员面带微笑主动交谈,并使用方言或者通俗易懂的语言来询问患者的具体情况,明确患者的不适特征,并带领患者前往就诊科室。(3)为患者创造出相对、对舒适、轻松的就诊环境。对特殊人员,提供力所能及地帮助,在放松安逸的状态下,确保患者不会受到焦急、抑郁等负面心理的干扰。此外,在患者周围设置合理的指示牌,让患者尽快适应当下环境,针对行动不便的患者,护理人员还要主动去搀扶,提供轮椅等力所能及的帮助,得到检查结果后要注意患者个人隐私,未经患者允许,不得查看患者检查结果,但是要带领患者即使找医生就诊。(4)向患者介绍有关慢性病的健康知识。结合患者病症特点,有针对性地向患者说明对应疾病的特征,明确日常生活中在饮食、工作中的注意事项,帮助患者逐渐养成良好的生活习惯,促使患者消除对疾病担忧和恐慌,使其充满乐观、自信的态度去接受治疗,并有效降低并发症的发生。在对患者健康教育时,需要明确健康教育的核心内容,让患者树立健康意识,并要注重结果反馈,争取让患者能复述相关知识,确保患者真正掌握健康知识。

### 1.3 评价指标

借助问卷调查的方式,向患者发放相关调查问卷,了解各个项目的满意度情况。根据调查问卷的主要项目分布,其包含以下几种内容。(1)护理人员主动关心程度;(2)护理人员服务的专业性;(3)有关慢性病知识的健康宣教;(4)对就诊环境的满意度;(5)对就诊服务的总体的满意度;(6)对就诊秩序的满意度。问卷调查要满足及时发放、及时回收的要求,针对上述六个项目,单个项目内的评分在1—5分之间,按照满意状况的划分,包括极其满意、满意、一般、不满意、非常差五种情况,上述情况的分值分别为:5分、4分、3分、2分、1分。在分值相对较高的状况下,表明护士服务质量

更佳。

## 1.4 统计学处理

应用统计学软件 SPSS22.0 对本次研究过程中的数据进行整理分析,其中计量资料使用(均数±标准差)( $\bar{x} \pm s$ )来表示,结合t检验与卡方检验,在满足 $P < 0.05$ 时表明差异存在统计学意义。

## 2 结果

对比观察不同组别患者的全科门诊护理服务满意度,发现研究组患者对护理人员主动关心程度、服务专业性、慢性知识宣教满意度、就诊服务的总体满意度以及就诊秩序满意度方面的评分均大于对照组( $p < 0.05$ );对就诊环境满意度无明显差异( $p > 0.05$ )。详细数据统计见表1。

(表1—满意度统计调查表(分))

组别	例数	主动关心程度	服务专业性	就诊环境的满意度	慢性病的健康宣教	就诊服务的总体满意度	就诊秩序的满意度
研究组	30	4.40 ± 0.55	4.47 ± 0.62	4.48 ± 0.62	4.77 ± 0.42	4.69 ± 0.46	4.50 ± 0.56
对照组	30	3.37 ± 0.71	3.37 ± 0.75	4.20 ± 0.48	3.37 ± 0.60	3.43 ± 0.56	3.13 ± 0.50
p	/	< 0.05	< 0.05	> 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

## 3 分析讨论

在居民生活水平与生活质量日益提高的背景下,有关慢性病的患病率也在逐渐上升,民众对医疗服务质量的要求愈加严格<sup>[2]</sup>。因此,在患者就诊期间,就应当采取高质量的护理服务措施。优质护理就符合这一要求,在实际应用过程中倡导“以人为本”,并具备程序化与人性化特点。首先,在对患者实施护理期间,整个护理工作内容是按照科学、系统化的护理程序来展开。其次,在提供对应的护理服务项目时,秉持人性化原则,保持与患者的良好沟通关系,通过使用温和的语言、良好的态度与规范化的行为,让患者体会到关心和帮助<sup>[3]</sup>。

结合本次研究结果,发现研究组患者对护理人员在主动关心程度、服务专业性、慢性病知识宣教满意度、就诊服务的总体满意度、就诊秩序满意度方面的评分均大于对照组( $p < 0.05$ );对就诊环境满意度无明显差异( $p > 0.05$ )。

综上所述,在应用优质护理联合全科门诊的状况下,能够从贴心服务、维护就诊环境、合理安排导诊、慢性病知识宣教满意度等多方面出发,让患者感受到优质护理的舒适感,有助于提高护理满意度,实际应用值得推广。

## 参考文献:

- [1]何艳秋,李宇明,林伟娜. 针对性优质护理改善老年慢性病患者失眠和负面情绪的效果观察[J]. 世界睡眠医学杂志,2021,8(4):633-634.
- [2]鹿迎峰,尤坤. 优质护理对精神科住院患者生活质量的影响观察[J]. 医学信息,2022,35(z1):188-190.
- [3]陶霄,郑方道,范晓宇,等. 慢性病患者照顾者社会网络研究现状[J]. 中华现代护理杂志,2021,27(31):4337-4340.