

人性化服务在超声门诊分诊中的应用分析

苏比努尔·托呼提 王彦

(新疆维吾尔自治区人民医院 新疆乌鲁木齐 830001)

摘要:目的:探讨人性化服务在超声门诊分诊中的应用。方法:选取2021.1~2022.1期间在我院超声科实施超声检查的100例患者,随机将其分为2组,对照组实施常规护理,研究组在此基础上应用人性化服务,观察两组等候检查时间、护理质量和护理满意度,并分析数据。结果:与对照组相比,研究组等候检查时间更短($P < 0.05$),护理质量评分更高($P < 0.05$),总满意率:研究组的100.00%高于对照组的90.00% ($P < 0.05$)。结论:超声门诊分诊中应用人性化服务效果显著,可促使患者等候检查时间有效缩短,并可提升护理质量和护理满意度,值得将该护理推广。

关键词:超声门诊分诊;人性化服务;常规护理;等候检查时间;护理质量;护理满意度

超声科是临床常见辅助科室,是医学影像的一个重要而年轻的分支科室,超声科作为医院重要窗口单位和部门,在医疗服务中发挥着十分重要的作用,其服务质量直接与医院综合水平和医院声誉挂钩,超声检查在临床多种疾病的诊治中发挥着重要作用^[1]。分诊是超声门诊分支之一,主要负责维持患者超声检查过程中的分诊、导诊、咨询、排序、秩序维护、登记、宣教、发放报告等工作,分诊护理服务在提升医疗服务质量、提高患者体验感和满意度等方面具有重要意义,故提升超声门诊分诊护理质量尤为重要^[2]。人性化服务近年来在临床中得到了广泛应用,该护理相比常规护理更重视患者的人性化需求,护理措施更具人文关怀^[3]。本研究即探讨了人性化服务在超声门诊分诊中的应用,如下。

1 对象和方法

1.1 对象

选取2021.1~2022.1期间在我院超声科实施超声检查的100例患者,随机将其分为2组,分别为对照组(50例,男26例,女24例,年龄20~79岁,平均 49.12 ± 8.06 岁)和研究组(50例,男25例,女25例,年龄20~78岁,平均 49.48 ± 8.27 岁)。纳入标准:①均行超声检查;②同意参与此次研究。排除标准:①存在严重精神障碍性疾病者;②沟通障碍者;③依从性极差者。两组资料无差异($P > 0.05$),可对比。此次研究经所有患者及其家属知情同意。

1.2 方法

对照组实施常规护理,护理人员收取患者检查单,对患者进行分诊,按照顺序进行排序,检查前叫号。研究组在此基础上应用人性化服务,将以下人性化服务贯穿护理全程:(1)时刻微笑服务,与患者建立和谐融洽的关系;(2)使用礼貌性用语,尊重患者;(3)合理应用肢体、表情、语言、语气等沟通技巧,做到有效沟通;(4)态度亲和温柔,尊重、理解患者,保护患者隐私;(5)强化以患者为中心的服务理念,重视患者的需求和感受,对其合理需求进行满足;(6)尊重患者的生命价值、人格尊严,为患者提供带有感情和温度的护理服务;具体措施如下:

1.1.1 营造人性化环境。为患者营造一个安静、轻松、和谐、舒适、愉悦的检查环境,保持导医台、候检区、检查室干净整洁,各物品摆放有序,温湿度适宜,通风采光良好,优化候检区布局,摆放座椅,满足患者的候诊需求,放置宣传册、健康教育卡片等供患者取阅,安装饮水机,免费为患者和家属提供饮用水,制作精致简单的宣传画,悬挂在候检区墙面,便于患者及时掌握关于检查的知

识,减少患者候检过程中的焦虑、烦躁情绪,定期对导医台、候检区、检查室等进行卫生清洁,去除异味,保障良好的空气质量,改善室内照明,制作清晰标识,如防止意外标识、引导标识等,设置便民设施,为患者提供空调、纸笔等,通过营造舒适、良好、人性化的环境提升患者身心舒适度。

1.2.2 优化分诊流程。在超声科较大范围内张贴检查信息、引导标识、具体流程等,优化流程,方便患者提前了解,节约患者检查时间。

1.2.3 人性化分诊护理。检查前护理,接待护理,护理人员全面掌握预检分诊标准,患者到达超声科后,面带微笑问候患者,合理应用礼貌性用语,询问患者检查项目,查看患者检查单,根据患者病情急缓、超声检查项目的不同,迅速对患者进行分流,准确进行分诊,对于有需要的患者,将其带领至相应检查室,耐心向患者解释排队和检查情况,告知患者排队人数,接待患者时表情亲切、仪表端庄、主动热情、精神饱满,通过整洁的衣着、温和的表情、和善的态度等拉近与患者之间的距离;健康教育,在患者候检过程中做好疏导和安慰,在其候检期间给予患者健康教育,为患者发放相应宣教手册,并根据患者具体情况采用通俗易懂的语言给予其针对性口头宣教,向其讲解超声检查对疾病诊断和治疗的意义、超声检查的重要性和必要性等,告知患者检查前准备、检查后注意事项等,对于患者提出的疑问进行耐心解答,通过宣教促使患者认知度和自我保健意识增强;检查前准备,了解患者检查前准备是否完善,对于检查前准备未完善的患者,告知患者检查前注意事项,帮助患者做好准备;心理护理,部分患者因候检时间长、症状困扰等较易出现焦虑、烦躁等负面情绪,故需给予患者心理疏导,了解患者心理状态,观察其动态情绪变化,做好解释工作,疏导、鼓励患者,帮助患者平复心情,在与患者沟通的过程中注意倾听患者主诉,重视患者的感受和需求,帮助患者调整心态,告知患者超声检查无痛、无创、无辐射,对身体无危害,嘱患者避免过度担忧,指导患者通过肌肉放松、呼吸放松等方法缓解;提供便利服务,主动询问患者是否需要帮助,及时为患者提供便利服务,对年老体弱者提供特殊服务和关怀,可视情况安排全程陪伴检查。检查结束后护理,告知患者拿取报告时间,并向其讲解检查后注意事项,同时加强患者的心理疏导,帮助其缓解负面情绪,护理人员在为患者提供护理服务的过程中,时刻做到以患者为中心,重视患者的需求和感受,站在患者的角度考虑问题,理解、尊重、关心患者,全面履行护理职责,

提升护理服务水平,加强人文关怀,使患者感受到充满人性化的护理服务。

1.3 观察指标

对比两组的以下指标:

①等候检查时间:登记到检查正式开始。

②护理质量:用我科自制表评价,满分100分,得分与护理质量呈正比。

③护理满意度:用我科自制表评价,根据评分结果分为非常满意、较满意和不满意,计算总满意率,总满意率=(非常满意+较满意)/不满意×100.00%。

1.4 统计学分析

数据纳入SPSS21.0软件分析,采用 χ^2 检验和t检验, $P < 0.05$ 为数据有统计学差异。

2 结果

2.1 两组等候检查时间和护理质量评分对比

与对照组相比,研究组等候检查时间更短($P < 0.05$),护理质量评分更高($P < 0.05$)。详见表1:

表1 两组等候检查时间和护理质量评分对比($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	等候检查时间(min)	护理质量评分(分)
对照组	50	12.14 ± 1.52	80.37 ± 8.24
研究组	50	6.99 ± 0.87	88.48 ± 6.96
t	-	20.793	5.317
P	-	0.001	0.001

2.2 两组护理满意度对比

总满意率:研究组的100.00%高于对照组的90.00%($P < 0.05$)。详见表2:

表2 两组护理满意度比较[n(%)]

组别	例数	非常满意	较满意	不满意	总满意率(%)
对照组	50	30 (60.00%)	15 (30.00%)	5 (10.00%)	45/50 (90.00%)
研究组	50	46 (92.00%)	4 (8.00%)	0 (0.00%)	50/50 (100.00%)
χ^2	-	14.035	7.862	5.263	5.263
P	-	0.001	0.005	0.022	0.022

3 讨论

超声检查在临床多种疾病的诊断和病情进展的判断中具有重要意义,是指将超声检测技术应用于人体,通过了解、测量生理和组织结构的数据、形态等,从而发现疾病、做出提示的检查方法^[4]。超声检查属于无创影像检查方法,可有效检出患者多数部位和脏器病变,具有操作简便、无创、无痛、重复性高、直观有效、诊断准确率高等优点,近年来,随着影像技术的快速进步和人们健康意识的增强,超声检查因其无创安全、操作简便、无辐射等特点,现已成为体检人群和临床患者首选的检查方法,在此趋势下,超声检查人数也逐渐增多^[5-6]。为确保检查顺利进行,超声科门诊成为一个重要环节,超声分诊不仅利于维持候检区秩序,并可减少患者检查的盲目性和候检时间,为患者检查以及后续的就诊提供便利,且超声分诊在分诊患者、提示患者检查前须知等方面发挥着重要作用^[7]。

超声分诊在超声检查中具有重要意义,故提升超声分诊护理服务质量尤为重要,往常采取的常规护理效果欠佳,护理措施不够人

性化,故需选择其它护理^[8]。人性化服务近年来在临床中得到了广泛应用,该护理是指将患者作为整个护理的中心,对患者实施人性化服务的护理方式^[9]。该护理的核心理念是“人性化”,主张“以人为本”,将关怀患者、为患者提供人性化服务作为中心和出发点,要求在制定护理方案、实施护理措施时充分重视患者的人性化需求,重视对患者的人文关怀护理^[10]。该护理不仅关注和重视患者的基础、生理需求,同时注重患者的心理需求,为患者提供的护理更为全面、优质、综合,更具人性化、人文关怀,可促使患者在生理、心理、精神、文化、情感等方面均处于良好的舒适、满足、愉悦状态,可促使患者身心舒适度有效提升,进而发挥积极良好的辅助作用^[11-12]。本研究将人性化服务贯穿于护理全程,优质、全面、综合、具备人性化的护理服务发挥了良好效果。

此次结果显示,与对照组相比,研究组等候检查时间更短($P < 0.05$),护理质量评分更高($P < 0.05$),总满意率:研究组的100.00%高于对照组的90.00%($P < 0.05$),可见人性化服务是显著有效的,究其原因与该护理更为全面、综合、更具人性化的人文关怀有关。

综上所述,声门门诊中应用人性化服务效果显著,可促使患者等候检查时间有效缩短,并可提升护理质量和护理满意度,值得将该护理推广。

参考文献

- [1]李亚彬.妇产科门诊超声检查中践行人性化护理服务的效果分析[J].实用妇科内分泌电子杂志,2020,7(5):78-79.
- [2]王秀环.人性化护理服务在门诊分诊中的应用价值[J].健康之友,2022,(9):242-243.
- [3]袁芳.人性化护理服务在儿科门诊分诊中的应用[J].医学食疗与健康,2020,18(13):151,153.
- [4]刘津利.人性化护理在门诊导医分诊中的应用效果观察[J].养生保健指南,2019,000(18):145.
- [5]张慧芳,马雯,高媛.人性化服务在门诊护理管理中的应用[J].养生保健指南,2018,(49):218.
- [6]郭广英,庞丽歌,周晓晶.人性化护理在门诊导医分诊中的应用[J].世界最新医学信息文摘,2021,21(68):291-292.
- [7]贾美玲.超声科分诊护士优质护理工作的重要性[J].中西医结合心血管病电子杂志,2019,007(24):1.
- [8]刘俊影,张春宇,程继.儿科门诊分诊工作中实施人性化护理服务的效果观察[J].中国保健营养,2019,29(5):193-194.
- [9]马红霞.人性化服务对门诊分诊护理的应用体会[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2020,20(99):327-328.
- [10]Huang W, Department R. Experience on the Application of Humanized Nursing in Radiography Examination of Radiology Department[J]. China Continuing Medical Education, 2017, 9(19):2.
- [11]吕荣荣,周娟.实施人性化护理在门诊导医分诊中的效果探究[J].中外女性健康研究,2020,(22):146-147.
- [12]Wei D U, Qiao S, Huang Y. Application analysis of humanized nursing service in children's physical examination[J]. China Medicine and Pharmacy, 2018, 8(19):119-121.