

# 门诊引导服务对老年患者就诊时间的缩短探讨

袁霜

(重庆医科大学附属第二医院 重庆市 400010)

**摘要:**目的:探讨门诊引导服务对老年患者就诊时间的影响。方法:随机将2020年1月-2021年10月在本院就诊的80例老年患者分为对照组(自行就诊)与观察组(开展门诊引导服务),每组各40例,观察两组患者的就诊时间及护理满意率。结果:与对照组比较,观察组就诊时间更短,护理满意率更高( $P < 0.05$ )。结论:在门诊就诊过程中对老年患者开展门诊引导服务,不仅能够缩短患者的就诊时间,而且还能在一定程度上提高患者对护理的满意率。

**关键词:**门诊引导服务;老年患者;就诊时间

医院门诊作为前沿窗口,人流量极大,患者到医院就诊第一个接触的部门就是门诊,因此门诊服务质量的高低决定了医院的整体形象<sup>[1]</sup>。正常情况下,医院对于到达门诊等待就诊的患者,多让其自行就诊,但由于老年患者年龄较大,对事物的认知能力较低,就诊时较难自行掌握其就诊流程,一定程度上影响了患者的就诊速度,同时还有可能导致患者对医院服务产生不满,从而影响医院社会形象<sup>[2]</sup>。因此,在门诊就诊期间,加强对老年患者的引导服务十分有必要。基于此,本文将选取2020年1月-2021年10月在本院就诊的80例老年患者作为研究对象,对比分析自行就诊和门诊引导服务对其就诊时间的影响,报告如下。

## 1. 资料与方法

### 1.1 一般资料

研究对象选择老年患者(80例),入院起始时间为2020年1月,终止时间为2021年10月,根据随机数字表法对其进行分组(对照组、观察组),两组均为40例。纳入标准:年龄 $\geq 65$ 岁;自愿参与且已签署知情同意书的患者。排除标准:临床资料不全者;年龄不足65岁。本次研究已获得医院伦理委员会批准。两组资料比较无差异( $P > 0.05$ ),见表1。

表1 基本资料对比[n(%), ( $\bar{x} \pm s$ ) ]

组别	n	性别		年龄(岁)
		男	女	
对照组	40	23 (57.50)	17 (42.50)	76.54 $\pm$ 4.65
观察组	40	25 (62.50)	15 (37.50)	76.58 $\pm$ 4.54
$t/\chi^2$ 值	-	0.208		0.039
P值	-	0.648		0.969

### 1.2 方法

对照组:患者入院后自行到门诊进行就诊。

观察组:对患者开展门诊引导服务。(1)入院时:患者入院后,导医需热情接待,并积极主动与患者进行沟通交流,评估患者的情绪,同时耐心解答患者提出的问题,另外还需协助患者进行挂号、缴费、就诊和取药。针对因自身原因就诊困难的患者,导医可代其进行挂号、缴费。(2)就诊后:就诊结束后,针对需要住院的患者,导医需引导患者办理住院手续,并与病房护士交接;针对可直接出院的患者,需对其开展用药护理,同时嘱咐患者若出现不适需及时就医。(3)绿色通道:针对急重症患者,入院后需为其开放绿色通道,并协助急诊科护理人员将其送至急救室。

### 1.3 观察指标

(1)记录两组患者的就诊时间。(2)通过量表调查的方式,对两组患者的护理满意率进行评定,量表为门诊自制的护理满意度调查表,测评维度主要包括护理内容、责任心、查对、护士仪表、服务态度以及尊重病人、环境,分值为100分,90及以上表示非常满意;90分(不含90分)以下,70分及以上表示基本满意;70分以下(不含70分)表示不满意。总满意率=非常满意率+基本满意率。

### 1.4 统计学方法

采用SPSS22.0统计学软件对此次研究数据进行分析,使用t检验计量资料( $\bar{x} \pm s$ ),行 $\chi^2$ 检验计数资料(%),若检验结果为 $P < 0.05$ 则差异具有统计学意义。

## 2. 结果

### 2.1 就诊时间

观察组患者的就诊时间为(4.15  $\pm$  1.18)h,对照组就诊等待时间为(6.47  $\pm$  1.32)h,观察组就诊等待时间明显比对照组短( $P < 0.05$ )。

### 2.2 护理满意率

如下表2,护理满意率比较,观察组显著高于对照组( $P < 0.05$ )。

表2 护理满意率对比[n(%)]

组别	n	非常满意	基本满意	不满意	总满意率
对照组	40	22 (55.00)	10 (25.00)	8 (20.00)	32 (80.00)
观察组	40	25 (62.50)	13 (32.50)	2 (5.00)	38 (95.00)
$\chi^2$ 值	-	-	-	-	4.114
P值	-	-	-	-	0.043

## 3. 讨论

门诊具有流动性大、病种杂、咨询者差异性大等特点,护理工作难度较大,再加上老年患者本身就存在认知能力差等情况,自行就诊过程中极易遇到麻烦<sup>[3]</sup>。医院若想进一步提高门诊就诊效率和质量,还需加强对老年患者的门诊引导。

门诊引导服务是一种以患者为中心的门诊导诊工作,在老年患者就诊过程中主动对其进行引导服务,并热情接待,同时在引导过程中加强对患者的健康宣教,耐心回答患者提出的问题,全程陪伴患者,协助患者做好各项检查,不仅能够缩短患者的就诊时间,而且还能让患者感觉到医护人员的责任心,有助于进一步提升患者的护理满意率<sup>[4]</sup>。本文研究结果显示,观察组就诊时间明显比对照组短( $P < 0.05$ )。结果表明,加强对老年患者的门诊引导服务,可在一定程度上缩短患者的就诊时间。此次研究发现,观察组患者护理后其护理满意率高达95.00%,对照组仅为80.00%。提示门诊引导服务可有效提升老年患者的护理满意率。

综上所述,针对在门诊就诊的老年患者,对其开展门诊引导服务,不仅能够加快患者的就诊速度,而且还能在一定程度上提高患者的护理满意率。

### 参考文献:

- [1] 曾志超,邓清文,卢俊红,等.中老年人门诊和住院服务利用影响因素的比较研究[J].南京医科大学学报(社会科学版),2021,21(2):165-170.
- [2] 罗列,王利苹,赵贝,等.MTM药学门诊服务对老年2型糖尿病患者干预效果评价[J].中国药业,2020,29(14):26-29.
- [3] 郎芳,张开治,郭薇.门诊综合护理措施对慢性疾病老年患者的应用效果观察[J].长春中医药大学学报,2020,36(6):1328-1330,1335.
- [4] 邢纪辉.门诊引导服务对老年患者就诊时间效果分析[J].中国保健营养,2020,30(12):228.