

门诊分诊导诊精细化护理服务效果观察

冉春梅

(重庆市医科大学附属第二医院 重庆 400010)

摘要: 目的: 探讨将精细化护理运用于门诊分诊导诊中的效果。方法: 选取 2021 年 7 月-12 月本院门诊接诊的 2006 例患者进行研究, 根据护理服务模式的不同分组, 一组为对照组, 采用常规护理模式, 另一组为观察组, 采用精细化护理模式, 每组 1003 例, 将两组护理服务质量进行比较。结果: 观察组的就诊环境、护理操作、导诊服务、分诊服务、医疗质量评分分别为 (63.38 ± 5.97) 分、(58.78 ± 4.24) 分、(62.22 ± 4.68) 分、(55.79 ± 5.01) 分、(66.02 ± 5.57) 分, 均明显高于对照组的 (45.36 ± 5.21) 分、(38.75 ± 3.56) 分、(41.02 ± 4.37) 分、(37.36 ± 4.12) 分、(46.38 ± 4.91) 分 ($P < 0.05$)。结论: 在门诊分诊导诊过程中, 对患者实施精细化护理可提高总体护理质量。

关键词: 门诊; 分诊; 导诊; 精细化护理; 护理质量

门诊作为医院服务的窗口, 通过一整套的诊断、辅助检查等可为患者作出初步诊断, 通常接收的患者数量较多, 疾病类型复杂, 给整个门诊导诊工作造成一定的影响。而门诊导诊服务质量在一定程度上决定了医院的整体医疗水平, 体现了医院的服务能力, 为了保证门诊导诊工作的顺利进行, 减少护理差错与医疗纠纷, 需在导诊过程中对患者采取相应的护理措施^[1-3]。鉴于此情况, 本文主要探讨利用精细化护理对门诊导诊患者进行护理的价值, 具体报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

于 2021 年 7 月-12 月时间段内, 将进入本院门诊就诊的患者作为研究对象, 共 2006 例, 以护理服务模式为分组标准。对照组 1003 例, 男 598 例, 女 405 例; 观察组 1003 例, 包括 607 例男性与 396 例女性; 两者的平均年龄分别为 (52.03 ± 5.48) 岁、(54.23 ± 5.26) 岁。

1.2 方法

对照组行常规护理, 包括引导患者在门诊排队、缴费通知、解答患者提出的问题、引导患者做相关检查等。

观察组行精细化护理, ①对护理人员进行培训, 规范其着装, 上岗前由专人负责检查其仪容仪表问题, 要求在提供护理服务中使用规范性服务用语, 及时、主动、热情、正确引导患者就医; 为患者提供亲情式、全方位服务, 强调以“耐心沟通”为原则, 对于危重患者应优先为其安排检查, 对老年、幼儿群体开设绿色通道, 并且在就诊过程中保持态度和蔼, 说话言简意赅, 抓住重点, 尽量让患者了解清楚。②强化护理人员的精细化护理意识, 转变以往的机械执行任务的护理行为, 主动为患者提供服务, 更新服务模式; 为患者准备健康教育宣传资料, 免费为患者测量血压, 提供包裹寄

表 1 两组服务质量评分比较 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	n	就诊环境	护理操作	导诊服务	分诊服务	医疗质量
对照组	1003	45.36 ± 5.21	38.75 ± 3.56	41.02 ± 4.37	37.36 ± 4.12	46.38 ± 4.91
观察组	1003	63.38 ± 5.97	58.78 ± 4.24	62.22 ± 4.68	55.79 ± 5.01	66.02 ± 5.57
t 值	-	13.064	20.783	19.020	16.322	15.195
P 值	-	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

3. 讨论

随着人们健康意识的不断提升, 多数人在发生身体不适第一时间会选择到院进行检查, 各大医院门诊接诊的患者越来越多, 并且就诊的患者中年龄、病情严重程度、心理状态等存在差异, 在就诊过程中很容易发生不良事件, 从而影响就诊流程的顺利进行^[4]。精细化护理是结合门诊服务特点与门诊实际工作情况及患者实际需求提出的一种护理模式, 有研究指出, 该护理模式在门诊导诊中具有关键作用, 能够对整个就诊流程进行优化, 转变护理人员的服务态度, 提高其服务意识, 从而缩短挂号、检查等时间, 尽早确认患者的健康状况, 提高护理质量^[4-5]。此次研究中观察组对就诊患者实施精细化护理结果显示其护理质量评分较对照组 (实施常规护理) 高, 说明精细化护理对提高门诊导诊护理服务质量具有较大的帮助。

存、针线包、老花镜、笔、纸等便民服务, 根据天气为患者提供一次性雨衣、水杯、温开水等, 对于紧张、焦虑等患者应主动安抚, 稳定其情绪。设立门诊服务台, 免费为患者提供各类信息咨询服务及轮椅、平车 (推车) 等, 如遇到对就诊流程不熟悉的患者, 需主动向其介绍相关流程, 帮助其了解各科室门诊的位置。开展三全陪诊服务, 为需要帮助的老弱孕患者提供全程陪诊服务, 设置无障碍卫生间, 定期检查卫生间挂钩、扶手等是否完好, 创建无烟医院。对于完成检查后的患者, 随机向其发放调查问卷, 倾听其个人意见并向上级反馈, 持续改进和提高医疗服务质量。③提高护理人员的精细化护理水平, 分诊时护理人员注意对患者进行精细化分诊, 对于病症轻微的患者可建议其挂专科普通号, 对于病症较为严重的患者建议其挂主治医师专家号, 建立健全网上预约挂号系统, 为患者争取更多的挂号机会。注意维护各科室就诊秩序, 引导患者有序排队, 对于插队、急躁等患者, 主动向前安抚, 了解实际情况, 对其进行心理疏导, 减少不必要的纠纷问题。留意是否有行动不便的患者, 及时为其提供轮椅、拐杖等, 协助其就医。

1.3 观察指标

评估两组在就诊环境、导诊服务、分诊服务等方面的质量, 护理工作顺利进行、护理结局及患者护理服务体验良好为 100 分, 护理工作进展受到一定阻碍, 对护理结局产生影响, 患者的护理服务体验感欠佳为 50 分, 整个护理工作无法进行为 0 分。

1.4 统计学方法

在 SPSS 22.0 统计软件的处理中分析组间差异情况, 结果以 $P < 0.05$ 为准。

2. 结果

相较于对照组, 观察组在各方面的护理质量评分均显著较高 ($P < 0.05$), 见表 1。

综上所述, 充分利用精细化护理的优势, 可提高门诊分诊导诊的服务质量。

参考文献:

- [1] 齐晓红. 精细化护理干预在糖尿病足门诊中的护理研究及对满意率的影响研究[J]. 双足与保健, 2019, 28(18): 52-53.
- [2] 李妮克. 门诊分诊导诊精细化护理服务体会[J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2019, 7(16): 108.
- [3] 李雪芳, 张宝羨, 陈开珠. 精细化管理在门诊优质护理服务中的实施及效果[J]. 基层医学论坛, 2018, 22(03): 377-379.
- [4] 吴敏红, 赖衍燕. 门诊护理服务中实施精细化护理服务的效果观察[J]. 中国农村卫生事业管理, 2018, 38(01): 104-105.
- [5] 洪伟丽, 张琳, 谢芳. 基于精细化管理理念的门诊分诊导诊系统应用实践[J]. 中国卫生产业, 2017, 14(09): 102-103.