

以患者为中心的优质护理在门诊预检分诊中的价值

吴雨蓉

如皋博爱医院 江苏南通

【摘要】目的 分析以患者为中心的优质护理在门诊预检分诊中的价值。**方法** 此次实验对象为门诊预检分诊患者，入院时间均在 2019.03 月至 2021.03 月，入选患者共 120 例，利用电脑盲选法进行分组，分为对照组（常规护理，n=60）与实验组（以患者为中心的优质护理，n=60）。对比分析两组的挂号等候时间、诊疗等候时间、心理状态、护理满意度及不良事件发生情况。**结果** 在挂号等候时间与诊疗等候时间上，实验组短于对照组（ $P < 0.05$ ）。在 SAS 评分、SDS 评分及不良事件发生率上，实验组低于对照组（ $P < 0.05$ ）。在满意度上，实验组高于对照组（ $P < 0.05$ ）。**结论** 对门诊预检分诊患者实施以患者为中心的优质护理干预后，对于改善心理状态具有促进作用，临床可进一步推广应用。

【关键词】 门诊预检分诊；优质护理；心理状态；护理满意度

The value of patient-centered high-quality nursing in outpatient pre-examination and triage

Yurong Wu

Rugao Bo'ai Hospital Nantong, Jiangsu

【Abstract】 Objective: To analyze the value of patient-centered high-quality nursing in outpatient pre-examination and triage. **Methods:** The subjects of this experiment were outpatient pre-examination and triage patients. The admission time was from March 2019 to March 2021. A total of 120 patients were selected, and they were divided into control group by computer blind selection method (routine nursing, n=60). with the experimental group (patient-centred quality care, n=60). The waiting time for registration, waiting time for diagnosis and treatment, psychological state, nursing satisfaction and occurrence of adverse events were compared and analyzed between the two groups. **Results:** The experimental group was shorter than the control group in terms of waiting time for registration and diagnosis and treatment ($P < 0.05$). In terms of SAS score, SDS score and incidence of adverse events, the experimental group was lower than the control group ($P < 0.05$). In terms of satisfaction, the experimental group was higher than the control group ($P < 0.05$). **Conclusion:** The implementation of patient-centered high-quality nursing intervention for outpatient pre-examination and triage patients can promote the improvement of psychological state, and it can be further promoted and applied in clinical practice.

【Keywords】 outpatient pre-examination and triage; high-quality nursing; psychological state; nursing satisfaction

近年来，社会经济的快速发展促使人民群众越来越重视身体健康情况，随之而来的是对门诊的要求越来越严格。为了提升门诊护理质量、满足患者的护理需求，需要改进门诊护理模式，为患者提供更优质的护理服务^[1]。鉴于此，本文就优质护理用于门诊预检分诊中的效果进行分析，详细报告如下：

1 对象和方法

1.1 对象

本研究开展时间在 2019.03~2021.03，实验对象为 120 例门诊预检分诊患者，按照电脑盲选法分为 2 组，

每组例数为 60 例。实验组中男患者 32 例（占比为 53.33%）、女患者 28 例（占比为 46.67%）；年龄区间范围在 23 岁至 78 岁，平均（ 47.38 ± 6.24 ）岁。对照组中男性占比为 55.00%（33/60）、女性占比为 45.00%（27/60）；年龄范围在 22 岁-77 岁，平均（ 47.85 ± 6.72 ）岁。对比分析两组性别例数及年龄范围的分布情况， $P > 0.05$ 。此次研究通过伦理委员会的批准。

纳入标准：均为来我院门诊预检分诊者；年龄 > 18 岁；精神正常、意识清醒，可进行简单沟通者；了解此次研究的全部过程，同意加入研究者。

排除标准：年龄<18岁；精神异常或沟通障碍者；配合度较差者；病历资料不齐全者。

1.2 方法

(1) 对照组

对照组采取常规护理，具体方法为：患者入院后，主动与其交流，了解病情，根据描述为其选择合适的科室挂号，同时协助患者填写个人信息，对于病情危重者及时开通绿色通道。

(2) 实验组

实验组展开以患者为中心的优质护理，详细方法为：

①导医护理：护理人员应在服务台上张贴就诊信息填报样表，利于患者根据样表填写信息。在预检分诊台上设置提示牌，方便患者根据自身情况选择合适的科室；对于科室选择存在不确定情况的患者，护理人员需主动与其交流，为其选择合适的科室，如果护理人员碰到不确定情况需及时与护士长沟通，不可随意打发患者去不正确的科室，减少等候时间。在分诊台需要准备免费租借的轮椅和平车等，确保能够随时为患者提供服务；对于行动不便或无家属陪伴的患者，护理人员可为其代号、代付款、代取药等，并面带微笑与其交流；对于危重症患者，需要提供绿色通道，尽可能缩短就诊时间。

②环境护理：每天定期清洁和消毒预检分诊处、门诊大厅以及各科室，保证环境干净；同时，可以在预检分诊处、门诊大厅以及科室张贴图画或海报，为患者营造温馨的候诊和就诊环境。

③心理疏导：受疾病的影响，患者存在焦虑、抑郁等负面情绪，故在接诊时护理人员需重点关注患者的面部表情，做好心理疏导和心理安抚工作，叮嘱其不必过度紧张，告知其负面情绪对疾病治疗的消极影响。在与患者交流时，护理人员需要面带微笑、态度诚恳，让其感受到被尊重的感觉。

④健康宣教：在候诊期间，护理人员可通过发放健康手册、口头教育等方式，采用简单直白的语言向患者及家属介绍疾病的相关知识点，纠正其对疾病的错误认知，让其正确了解和认识疾病，分散其注意力，减少不良情绪。注意，在宣教期间，着重强调本院治疗该疾病的优势，列举本院治疗成功案例。

⑤开通预约挂号和就诊服务：医院借助互联网技术创建信息平台，患者可通过网络或者电话等方式预约门诊，缩短预检、挂号等就诊环节等候时间。

1.3 观察指标

(1) 仔细记录两组的挂号等候时间与诊疗等候时间。

(2) 心理状态：评估标准参照焦虑自评量表(SAS)与抑郁自评量表(SDS)，SAS量表以50分为界，SDS量表以53分为界，分数越低则视为心理状态越良好。

(3) 不良事件：仔细记录退号与分诊不当的例数，计算不良事件发生率。

(4) 护理满意度：采用本院自拟满意度问卷调查表进行评价，总计0~100分，根据分数划分为非常满意(≥90分)、一般(60分~89分)以及不满意(<60分)。满意度为非常满意与一般之和。

1.4 统计学分析

使用SPSS23.0软件对数据进行统计学分析，使用 t 和“ $\bar{x} \pm s$ ”表示计量资料，使用 χ^2 和%表示计数资料， $P < 0.05$ 表示数据差异有统计学意义。

2 结果

2.1 评价分析两组挂号等候时间与诊疗等候时间的差异

干预后，实验组的挂号等候时间与诊疗等候时间分别为(8.15±1.34)min、(17.32±2.65)min，均短于对照组(16.47±2.03)min、(26.78±3.24)min，对比差异较大($t_1=26.495$, $t_2=17.506$; $P_1=0.000$, $P_2=0.000$, $P < 0.05$)。

2.2 对比两组心理状态评分的差异

干预前，实验组的SAS评分与SDS评分分别为(53.69±5.24)分、(55.74±5.32)分，对照组分别为(53.18±5.46)分、(55.42±5.17)分，两组分数对比差异不大($t_1=5.220$, $t_2=0.334$; $P_1=0.603$, $P_2=0.739$, $P > 0.05$)。

干预后，在SAS评分与SDS评分上，实验组为(33.85±2.04)分、(32.18±2.65)分，显著低于对照组(38.72±3.16)分、(39.85±3.11)分，对比存在差异($t_1=10.029$, $t_2=14.541$; $P_1=0.000$, $P_2=0.000$, $P < 0.05$)。

2.3 对比分析两组的不良事件发生情况

干预后，实验组中退号2例、分诊不当3例，不良事件总发生率为8.33%(5/60)；对照组中退号5例、分诊不当7例，不良事件总发生率为20.00%(12/60)；实验组低于对照组($\chi^2=5.601$, $P=0.018$, $P < 0.05$)。

2.4 评价两组的护理满意度

干预后，实验组中非常满意35例、一般23例、不满意2例，满意度为96.67%(58/60)；对照组中非

常满意 28 例, 一般 20 例, 不满意 12 例, 满意度为 80.00% (48/60); 实验组高于对照组 ($\chi^2=13.484$, $P=0.000$, $P<0.05$)。

3 讨论

门诊是医院的重要医疗场所, 门诊工作质量的好坏将直接体现医院的整体医疗水平及医疗形象, 因此, 加强门诊管理是十分必要的^[2]。在门诊工作中, 预检分诊护理人员是患者最先接触的工作人员, 预检分诊人员的主要工作是根据患者的描述为其选择合适的科室就诊, 一旦预检分诊工作发生偏差, 不仅会耽误患者的病情救治, 还易发生纠纷事件, 故在门诊预检分诊期间做好护理干预是十分必要的^[3]。

既往临床对门诊预检分诊主要采取常规护理, 但无法达到预期的护理效果, 限制了临床应用范围。优质护理是近些年来新兴的护理模式, 其坚持患者为中心的护理理念, 在常规护理的基础上进行优化, 为患者提供更加优质的护理服务^[4]。李霞英等^[5]研究表明, 以患者为中心的优质护理用于门诊预检分诊的效果显著, 有利于缩短就诊等候时间, 提高护理满意度, 这与此次研究结果相似。此次研究结果显示, 实验组经以患者为中心的优质护理干预后, 其挂号等候时间与诊疗等候时间短于对照组, 不良事件发生率低于对照组, 护理满意度高于对照组 ($P<0.05$), 提示优质护理的干预效果更佳。分析其原因是: 优质护理通过导医护理有利于帮助患者尽早确定就诊科室, 缩短其挂号及诊疗等候时间; 加强环境护理, 为患者营造干净、温馨的候诊和就诊环境, 有利于提高护理满意度; 开通预约挂号和就诊服务有利于缩短预检、挂号等就诊环节等候时间, 减少退号、分诊不当等不良事件的发生^[6]。此次研究发现, 在 SAS 评分与 SDS 评分上, 实验组低于对照组 ($P<0.05$), 提示优质护理能够舒缓患者的负面情绪。追其原因是: 优质护理通过心理干预, 做好情绪疏导与心理安抚工作, 有利于减轻患者的心理负担, 提高诊疗依从性; 加强健康宣教, 纠正患者对疾病的错误认知, 让其正确了解和认识疾病, 分散其注意力, 减少不良情绪^[7]。

综上所述, 以患者为中心的优质护理用于门诊预

检分诊的效果显著, 有利于缩短挂号和诊疗等候时间, 舒缓心理状态, 减少不良事件的发生, 提高护理满意度, 值得临床加大推广力度。

参考文献

- [1] 易金云. 以患者为中心的优质护理在门诊分诊护理中的疗效分析[J]. 中国卫生标准管理, 2020, 11(19): 156-159.
- [2] 郑婷. 以医院为主体的“互联网+护理服务”模式对慢性病门诊患者的管理效果[J]. 护理实践与研究, 2021, 18(13): 2003-2006.
- [3] 毛勇, 王瑞连, 李林海, 等. 健康体检路径在体检中心优质护理服务中的临床应用效果观察[J]. 中国社区医师, 2022, 38(8): 112-114.
- [4] 李娜, 芦鸿雁, 杜颖星. 优质护理在心理卫生中心门诊一站式服务中的应用及影响分析[J]. 当代护士: 下旬刊, 2020, 27(12): 146-148.
- [5] 李霞英, 何金花. 以患者为中心的优质护理在门诊分诊护理中的应用效果观察[J]. 临床医学工程, 2020, 27(12): 1709-1710.
- [6] 马在萍. 优质护理服务在门诊导诊工作中的应用效果观察[J]. 中国药物与临床, 2020, 20(11): 1903-1904.
- [7] 汤远艳. 优质护理服务在门诊护理工作中的应用效果[J]. 中国继续医学教育, 2020, 12(22): 190-192.

收稿日期: 2022 年 6 月 23 日

出刊日期: 2022 年 9 月 7 日

引用本文: 吴雨蓉, 以患者为中心的优质护理在门诊预检分诊中的价值[J]. 临床护理进展, 2022, 1(3): 135-137

DOI: 10.12208/j.jacn.20220130

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2022 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。 <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS