

## 门诊护理中优质护理服务理念的价值

秦红梅

上海市中医医院 上海

**【摘要】目的** 探究优质护理服务理念在门诊护理中的应用价值。**方法** 于我院门诊就诊的患者中选择 60 例为研究范例，入选时间为 2022 年 6 月至 2023 年 6 月，将 60 例就诊患者按照随机数字表法平均分为传统组（传统护理干预）与优质组（优质护理干预），每组病例数为 30 例。记录并比较两组患者就医期间的不良事件发生率、医疗纠纷发生率、焦虑抑郁评分、就医等待时间及护理满意度。**结果** 优质组患者就医期间的不良事件发生率、医疗纠纷发生率、焦虑抑郁评分、就医等待时间及护理满意度等情况均显著优于传统组，两组间具有显著差异， $P < 0.05$  有意义。**结论** 优质护理服务理念可有效促进医院与患者之间的正向关系，使得患者对护理服务及就医情况的满意度得到提升，门诊做为医院与患者之间沟通的窗口，实施优质护理则可大大缩短患者的就医等待时间，降低患者的焦虑情绪，从而降低医疗纠纷发生率，值得大力推广应用。

**【关键词】** 门诊护理；优质护理；服务理念；应用价值

**【收稿日期】** 2023 年 12 月 15 日 **【出刊日期】** 2024 年 1 月 23 日 **【DOI】** 10.12208/j.jnmn.20240041

### The value of high quality nursing service concept in outpatient nursing

Hongmei Qin

Shanghai Municipal Hospital of Traditional Chinese Medicine, Shanghai University of Traditional Chinese Medicine

**【Abstract】Objective:** To explore the application value of high-quality nursing service concept in outpatient nursing. **Method:** Sixty patients who visited our outpatient department were selected as research samples from June 2022 to June 2023. The 60 patients were randomly divided into a traditional group (traditional nursing intervention) and a high-quality group (high-quality nursing intervention) using a random number table method, with 30 cases in each group. Record and compare the incidence of adverse events, medical disputes, anxiety and depression scores, waiting time for medical treatment, and nursing satisfaction between the two groups of patients during their medical treatment period. **Result:** The incidence of adverse events, medical disputes, anxiety and depression scores, waiting time for medical treatment, and nursing satisfaction of patients in the high-quality group were significantly better than those in the traditional group, with significant differences between the two groups ( $P < 0.05$ ). **Conclusion:** The concept of high-quality nursing services can effectively promote a positive relationship between hospitals and patients, improving patients' satisfaction with nursing services and medical treatment. Outpatients, as a communication window between hospitals and patients, implementing high-quality nursing can greatly shorten patients' waiting time for medical treatment, reduce their anxiety, and thus reduce the incidence of medical disputes, which is worth vigorously promoting and applying.

**【Keywords】** Outpatient nursing; High quality care; Service philosophy; Application value

医院是人类社会发展的重要组成部分，它为人类的生命健康提供着保障。随着我国社会经济的快速发展，人们对于医疗卫生的需求也越来越大<sup>[1]</sup>。特别是近年来，国家对医院的建设与发展提出了更高的要求，因此，为了更好地满足社会大众对医疗卫生的需求，医院必须加强对护理工作的重视<sup>[2]</sup>。在门诊护理中，优质护

理服务理念可以有效提高患者对医院护理服务的满意度，促进医疗行业和谐健康发展<sup>[3]</sup>。为了进一步提高门诊护理质量，确保患者得到优质、高效、全面的护理服务，医院必须从改变门诊护理理念入手，积极创新护理模式，构建新型优质护理模式<sup>[4]</sup>。优质护理服务理念要求医院通过对门诊护士进行培训教育、加强日常管理

等方式来提高门诊护士工作积极性和主动性,从而促进医院优质护理服务模式发展<sup>[5]</sup>。为了更好地提高医疗服务质量和水平,本研究从优质护理服务理念入手,对其在门诊护理中的应用价值进行了分析。详情如下所述:

## 1 资料与方法

### 1.1 基本资料

于我院门诊就诊的患者中选择 60 例为研究范例,入选时间为 2022 年 6 月至 2023 年 6 月,将 60 例就诊患者按照随机数字表法平均分为传统组与优质组,每组病例数为 30 例。传统组中患者男性 16 例,其中内科患者 7 例,外科患者 9 例;女性患者 14 例,其中内科患者 3 例,外科患者 5 例,妇科患者 6 例;患者年龄区间为 22-51 岁,均值为(42.79±2.46)岁;传统组中患者男性 18 例,其中内科患者 8 例,外科患者 10 例;女性患者 12 例,其中内科患者 4 例,外科患者 2 例,妇科患者 6 例;患者年龄区间为 23-52 岁,均值为(42.66±2.30)岁。两组间基本资料均无显著差异,  $P > 0.05$  有意义。

### 1.2 选取及剔除标准

选取标准:(1)患者具有完整的临床资料;(3)患者无恶性肿瘤等严重疾病;(4)患者精神及沟通等无障碍。

剔除标准:(1)患有恶性肿瘤者;(2)对就医期间所用药物存在过敏现象者;(3)临床资料不完整者;(4)精神及沟通存在障碍者。

### 1.3 方法

传统组患者实施传统护理干预方式。

优质组患者实施优质护理干预方式,具体包括:

①加大对护理人员专业技能及优质护理服务理念的培训力度,使其更加全面地掌握与患者沟通交流的技巧与方式方法,做到对患者充满爱心与耐心,加强对患者情身体及心理变化的观察与分析,帮助患者解决就诊过程中遇到的问题,为患者提供更加专业、优质的服务。

②引导患者利用微信公众号等平台进行线上挂号及预约,尽量缩短其就医等待时间,从而降低患者的焦虑、烦躁、抑郁等情绪。

③对就诊环境进行优化,保持就诊环境的清洁及消毒,在门诊中设置咨询室,并在咨询室中放置医疗知识展板,并可利用患者的候诊时间为其介绍医院内部环境,帮助患者缩短就医时间。

### 1.4 观察指标

(1)对两组患者就医期间的不良事件发生率进行记录;(2)对两组患者就医期间的医疗纠纷发生率进行记录;(3)参考专业焦虑抑郁评分量表对患者就医期间产生的不良焦虑抑郁评分进行记录;(4)记录患者的就医等待时间;(5)记录患者的护理满意度。

### 1.5 统计学分析

比较时采用 SPSS23.0 统计软件,采用“均数±标准差”来表示计量资料,采用  $t$  进行检验,而计数资料则采用百分比来表示,用  $\chi^2$  来做两组间的数据对比,  $P < 0.05$  表示具有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组不良事件发生率比较

优质组患者就医后出现非计划性拔管等不良事件情况较少,其不良事件总发生率显著低于传统组患者,两组间具有显著差异,  $P < 0.05$  有意义,见表 1。

表 1 比较两组不良事件发生率 (n/%)

组别	n (例)	非计划性拔管	感染	用药错误	皮肤破损	总发生率
传统组	30	2 (6.67)	6 (20.00)	4 (13.33)	3 (10.00)	15 (50.00)
优质组	30	1 (3.33)	2 (6.67)	0 (0.00)	2 (6.67)	5 (16.67)
$\chi^2$ 值		-	-	-	-	6.075
P 值		-	-	-	-	0.006

### 2.2 两组医疗纠纷发生率比较

传统组患者发生医疗纠纷 8 例,未发生 22 例,总发生率为 26.67%;优质组患者发生医疗纠纷 1 例,未发生 29 例,总发生率为 3.33%; ( $\chi^2$  值=4.706,  $P$  值=0.030)。比较:优质组患者医疗纠纷发生率较传统组患者低 23.34%,两组间具有显著差异,  $P < 0.05$  有意

义。

### 2.3 两组患者焦虑抑郁评分比较

护理干预后,传统组患者焦虑评分为(48.25±1.13)分、抑郁评分为(49.50±1.64)分;优质组患者焦虑评分为(40.70±1.51)分、抑郁评分为(39.06±1.84)分; ( $t$  值=21.926、23.200;  $P$  值=0.000、0.000)。比较:

护理干预后, 优质组患者的焦虑抑郁评分均低于传统组患者, 两组间具有显著差异,  $P < 0.05$  有意义。

#### 2.4 两组就医等待时间比较

护理干预后, 传统组患者挂号等待时间为  $(20.94 \pm 5.36)$  min、检查等待时间为  $(30.50 \pm 4.88)$  min、缴费等待时间为  $(21.51 \pm 2.82)$  min; 优质组患者挂号等待时间为  $(9.52 \pm 2.35)$  min、检查等待时间为  $(21.89 \pm 2.27)$  min、缴费等待时间为  $(10.47 \pm 1.91)$  min; ( $t$  值=10.688、8.762、17.754;  $P$  值=0.000、0.000、0.000)。比较: 护理干预后, 优质组患者的就医等待时间均较传统组短, 两组间具有显著差异,  $P < 0.05$  有意义。

#### 2.5 两组护理满意度比较

传统组患者满意 5 例, 较满意 2 例, 一般满意 3 例, 不满意 20 例, 总护理满意度为 33.33%; 优质组满意 13 例, 较满意 10 例, 一般满意 5 例, 不满意 2 例, 总护理满意度为 93.33%; ( $\chi^2$  值=20.742,  $P$  值=0.000)。比较: 两组护理满意度相比, 优质组患者护理满意度显著高出传统组患者 60.00%, 两组间具有显著差异,  $P < 0.05$  有意义。

### 3 讨论

随着社会的发展和人们生活水平及健康意识的不断提高, 越来越多的人对医院门诊护理服务提出了更高的要求, 门诊是医院最主要的科室之一, 也是医院对外交流的窗口, 门诊护士是医院对外服务的重要角色。优质护理服务理念对门诊护理质量有着直接影响, 其可以有效提高门诊护士的工作积极性和主动性, 有效提高门诊护士自身素质<sup>[6]</sup>。优质护理服务理念是近年来国际上提出的新思想、新理念、新标准, 也是目前国际上医疗行业中流行的新型服务理念<sup>[7]</sup>。优质护理服务理念对提高医院门诊护理质量、增强医患关系具有重要作用, 然而在门诊护理中仍然存在部分问题影响着优质护理服务理念的落实<sup>[8-9]</sup>。针对此种情况, 我们应从多方面着手解决问题: 首先是加强对护士素质的培养; 其次是加强对患者及家属健康宣教; 最后是加强对医生和护士沟通能力培训, 只有这样才能提高优质护理服务理念在门诊护理中的价值, 才能更好地满足患者及家属需求<sup>[10]</sup>。本研究对我院在 2022 年 6 月至 2023 年 6 月期间门诊就诊的 60 例患者分别进行了不同的护理干预方式, 结果显示: 优质组患者就医期间的不良事件发生率、医疗纠纷发生率、焦虑抑郁评分、就医等待时间及护理满意度等情况均显著优于传统组, 两组间具有显著差异,  $P < 0.05$  有意义。

综上所述, 优质护理服务理念可有效促进医院与患者之间的正向关系, 使得患者对护理服务及就医情况的满意度得到提升, 门诊做为医院与患者之间沟通的窗口, 实施优质护理则可大大缩短患者的就医等待时间, 降低患者的焦虑情绪, 从而降低医疗纠纷发生率, 值得大力推广应用。

### 参考文献

- [1] 陈欢. 门诊护理中优质护理服务的运用探究[C]// 榆林市医学会. 第二届全国医药研究论坛论文集(二). [出版者不详], 2023:415-418.
- [2] 韩翠蓬. 优质服务在门诊护理管理中的应用[C]// 榆林市医学会. 第二届全国医药研究论坛论文集(三). [出版者不详], 2023:417-422.
- [3] 李绚, 宋娟, 张行等. 流程分散策略联合二次分诊模式对发热门诊护理服务质量观察[C]// 榆林市医学会. 全国医药研究论坛论文集. [出版者不详], 2023:163-166.
- [4] 陈亚丽. 门诊护理质量管理中实施精细化管理策略的效果及护理满意度研究[J]. 智慧健康, 2022, 8(25):197-200.
- [5] 张丽娜, 胡珂婧, 王国力. 门诊护理应用中医优质护理的作用[J]. 实用中医内科杂志, 2022, 36(08):121-123.
- [6] 茆顺霞, 赵燕. 门诊护理管理中优质服务的应用——评《现代医院门诊管理》[J]. 中国国境卫生检疫杂志, 2022, 45(03):254.
- [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.
- [8] 金善锦. 结核病门诊护理中优质护理服务的运用体会[J]. 人人健康, 2020(12):215.
- [9] 李海燕. 优质护理服务理念在门诊护理工作中的应用与实践[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5(09):54-78.
- [10] 张华, 赵慧, 张建萌等. 优质护理服务在外科门诊护理工作中的应用效果分析[J]. 临床医药文献电子杂志, 2019, 6(81):81.

版权声明: ©2024 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