

护理前移服务在缩短肿瘤门诊患者候诊时间中的应用效果

刘艳梅

天津市肿瘤医院空港医院 天津

【摘要】目的 分析在肿瘤门诊患者的临床护理方案中应用护理前移服务的影响效力。**方法** 回顾性收集分析在2022年5月前肿瘤门诊中应用常规护理的100例患者候诊资料,将该组设置为对照组,再回顾性收集分析2022年6月后肿瘤门诊中应用护理前移服务的100例患者候诊资料,将该组设置为观察组,对比两组患者候诊时间以及候诊投诉率和NHSS护理满意评分。**结果** 观察组候诊时间、离院时间、投诉率相较于对照组更优,而在护理满意评分,观察组NSNS护理满意评分相较于对照组更优,指标对比有统计学意义($P < 0.05$)。**结论** 将护理前移服务护理模式应用于肿瘤门诊患者,可提高患者就诊速度,加快就诊进程,患者投诉率低,满意度高。

【关键词】 护理前移服务; 肿瘤门诊; 候诊时间; 癌症; 肿瘤

【收稿日期】 2024年9月16日

【出刊日期】 2024年10月28日

【DOI】 10.12208/j.ijnr.20240347

The application effect of nursing forward service in shortening the waiting time of cancer outpatient patients

Yanmei Liu

Tianjin Cancer Hospital Airport Hospital, Tianjin

【Abstract】 Objective To analyze the impact and effectiveness of applying nursing forward services in the clinical nursing plan of cancer outpatient patients. **Methods** A retrospective analysis was conducted on the waiting data of 100 patients who received routine nursing care in the tumor outpatient department before May 2022. This group was set as the control group. Then, a retrospective analysis was conducted on the waiting data of 100 patients who received nursing forward services in the tumor outpatient department after June 2022. This group was set as the observation group. The waiting time, waiting complaint rate, and NHSS nursing satisfaction score were compared between the two groups. **Results** The waiting time, departure time, and complaint rate of the observation group were better than those of the control group. In terms of nursing satisfaction score, the NSNS nursing satisfaction score of the observation group was better than that of the control group, and the indicator comparison was statistically significant ($P < 0.05$). **Conclusion** Applying the nursing forward service nursing model to cancer outpatient patients can improve the speed of patient visits, accelerate the treatment process, reduce patient complaint rates, and increase satisfaction.

【Keywords】 Nursing forward service; Tumor Clinic; Waiting time; Cancer; Tumor

据专业报告统计,我国每年新增肿瘤患者300万例,且该数量还在随着时间和经济发展不断上升。庞大的疾病群体预示着医疗的改革和进步,为更好的接诊肿瘤患者,我国医疗机构新增肿瘤门诊^[1]。而在肿瘤门诊内,大约每6min就有1个患者前来就诊,接受医师检查和治疗建议。考虑到肿瘤患者身体营养差、活动耐力不足,容易在长时间候诊下并发身体的不适,导致患者就诊烦躁,增加护患矛盾和与其他患者之间的就诊矛盾,需要在候诊期间实施有效的护理,提高肿瘤门诊患者的就诊速度和进程,协助肿瘤患者更好更快就诊^{[2-}

^{3]}。护理前移服务是指将护理服务从工作站迁移到患者身边,从患者入院候诊到医生接诊期间均实施护理前移,减少护理应答和因护理距离而产生来回奔波^[4]。为探究在在肿瘤门诊患者的临床护理方案中应用护理前移服务的影响效力,我院特开展如下研究。

1 对象和方法

1.1 对象

回顾性收集分析2022年5月前肿瘤门诊中应用常规护理的100例患者候诊资料,将该组设置为对照组,再回顾性收集分析2022年6月后肿瘤门诊中应用护理

前移服务的 100 例患者候诊资料, 将该组设置为观察组, 对照组患者男女组成为 48 例、52 例, 年龄最大者 62 岁, 年龄最小者 24 岁, 均值年龄为 45.62 ± 0.62 岁。含有肺癌者 32 例、消化道肿瘤者 28 例、妇科肿瘤者 20 例、头颈部肿瘤 20 例; 观察组患者男女组成为 49 例、51 例, 年龄最大者 65 岁, 年龄最小者 23 岁, 均值年龄为 47.10 ± 0.12 岁。含有肺癌者 37 例、消化道肿瘤者 27 例、妇科肿瘤者 20 例、头颈部肿瘤 16 例; 两组患者一般资料对比差异不显著, $P > 0.05$, 研究有可进行价值。

1.2 方法

对照组采取常规护理, 即护理人员在护理站工作, 对前来问询和咨询的患者进行疑问解答, 指导缴费以及填写必要的就诊单或资料。而为提高就诊效率, 可与门诊或者护士工作站显眼部位进行就诊流程图片展示, 对常见的护理问题进行解答。

观察组增加护理前移服务, 即护理人员离开护士工作站, 将主要工作地点转变为候诊区域。①就诊信息优化: 护理人员主动倾听或者问询患者主诉, 了解患者此次就诊的目的。查看患者就诊资料是否齐全, 对没有齐全的资料进行必要的解说, 指导患者准备。而对此次就诊患者不清楚、不明白的地方进行针对性解说, 解说就诊流程、就诊顺序、专家门诊、病室位置、缴费位置等, 对年龄大或者沟通有困难的患者, 应当做好书面文字指导, 同时确保患者完全知道此次就诊流程。可按照患者挂号的时间, 预估就诊的时间。对可能候诊时间较长的情况做出必要耐心解释, 给予患者安抚。②加强巡视: 每 1h 或者 30min 在候诊区域内进行巡视, 查看患者们的面色、精神状态、对存在有异常面色精神状态的

患者进行观察, 根据情况适当的为其调整就诊顺序。而对于存在有不耐烦以及抱怨的患者, 则需要解释挂号候诊的意义。可从提供微笑服务、热水服务、协调坐位等给予患者情感支持。③规范加号流程: 护理人员应当根据实际候诊情况, 汇报候诊问题, 协调医师等制定合格的加号标准, 将加号标准形成专业性制度, 让就诊患者知晓加号的意义和限制。而对在加号患者后面就诊的患者, 需要认真的解释为什么给该名患者加号, 减少猜疑和不信任。④加强复诊预约: 在工作站以及候诊区域宣传复诊需再次签到的重要性, 避免部分患者复诊不签到, 盲目等待。

1.3 观察指标

对比两组患者候诊时间以及候诊投诉率和满意评分。满意评分采取 NSNS 护士工作满意度量表, 含有及时性、护理态度、护理关注度、情感支持, 0-95 分, 分数和满意度成正比。

1.4 统计学分析

将研究数据立即纳入 SPSS24.0 软件中分析, 计量资料比较采用 t 检验, 并以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示, 而例和率计数资料采用 χ^2 检验, 并以率 (%) 表示, ($P < 0.05$) 为差异显著, 有统计学意义。

2 结果

2.1 对比两组患者候诊时间以及候诊投诉率

观察组患者候诊时间、离院时间、投诉率等相对对照组更优, 指标对比有统计学意义 ($P < 0.05$)。见表 1:

2.2 对比两组患者的护理满意评分

观察组 NSNS 护理满意评分相对对照组更优, 指标对比有统计学意义 ($P < 0.05$) 见表 2:

表 1 对比两组患者候诊时间以及候诊投诉率 ($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	候诊时间 (min)	离院时间 (min)	投诉率 (%)
观察组	100	22.62 ± 0.62	120.62 ± 11.24	2 (2%)
对照组	100	28.19 ± 0.85	144.26 ± 12.37	10 (10%)
t	-	5.257	12.635	3.629
P	-	0.001	0.001	0.018

表 2 对比两组护理满意评分 [$\bar{x} \pm s$, 分]

组别	例数	护理及时性	护理态度	护理关注	情感支持
观察组	100	22.81 ± 0.34	22.61 ± 0.24	23.54 ± 0.55	22.18 ± 0.24
对照组	100	16.62 ± 2.81	18.71 ± 2.41	18.65 ± 2.72	16.15 ± 2.65
t		6.235	5.265	3.268	5.263
P		0.021	0.001	0.001	0.001

3 讨论

对以往影响就诊速度的原因进行调查后发现,影响就诊的因素主要和患者对就诊流程、就诊信息、就诊科室、就诊医师等了解不清楚。如部分患者就诊时走错检查科室、找不到取报告的位置等^[5]。这些情况导致患者常常需要在不同科室之间奔波,发生过号现象。也有部分患者不熟悉当天复诊流程,以为不需再次签到,直接入科室复诊,不但为后面就诊的患者增加心内不满的同时,还短时间淤堵在就诊室,导致就诊环境嘈杂,影响患者就诊心情。而实施护理前移服务将处于工作站的护理人员直接前移到有患者集中的候诊区域,可将护士本身前移的同时,也将解决问题的时间前移^[6]。而实施护理前移服务不断减少了护理人员前后多次奔波于候诊区和护士站,保障了有效护理和及时护理,还可减少患者寻求护理人员时花费的应答时间和精力^[7]。周雅^[8]在研究中则进一步补充到,护理前移服务改变了护理人员的工作模式,确保了患者身边护理服务的落实,将就诊效率显著提高。而在本文的研究中,实施了护理前移服务的观察组,候诊时间、离院时间等低于对照组,推测原因是护理前移服务深入就诊区域,及时的发现和纠正影响候诊时间的高危因素,如患者不知道就诊流程、不熟悉部分检查科室以及缴费科室等减少了患者无效奔波的时间,缩短了候诊时间。而在候诊投诉率上,护理前移服务的观察组优化就诊流程、规范化加号流程、做好了加号解释和长时间候诊的解释,让患者感受到护理人员专业性的同时,也感受到了其对患者就诊时的关注,让患者烦躁的情绪得到了安抚和疏解,因此投诉率降低。而在护理满意度上,护理前移服务缩短了护理人员和患者之间的距离,让患者感受到了及时回应、及时应答的护理优势。同时,护理前移服务让患者唾手可得护理服务,没有长时间的等待,及时性好,关注度高,故观察组患者护理满意评分更高。

综上所述,将护理前移服务护理模式应用于肿瘤

门诊患者,可提高患者就诊速度,加快就诊进程,患者投诉率低,满意度高。

参考文献

- [1] 许献霞. 人性化护理及阳光服务在前列腺癌骨转移患者的应用进展[J]. 中国伤残医学,2023(10):96-99.
- [2] 王华. 护理前移服务在缩短肿瘤门诊患者候诊时间中的应用效果[J]. 中国药物与临床,2021,21(7):1256-1257.
- [3] 袁静. 护理前移服务在缩短肿瘤门诊患者候诊时间中应用效果[J]. 中华肿瘤防治杂志,2019(s1):271-272.
- [4] 任秋桦,高巧燕,丛波. 护理信息系统在患者及家属出入病房管理中的规范性应用[J]. 国际医药卫生导报,2022,28(14):1977-1981.
- [5] 周丽伟,李琳,李晓杰. 护理前移服务在门诊伤口换药患者中的应用[J]. 齐鲁护理杂志,2021,27(23):54-56.
- [6] 莫元霞. 对日常伤口换药患者实施护理前移服务好处在哪[J]. 家庭生活指南,2022,38(3):80-82.
- [7] 秦玉霞,赵丽萍(通讯作者). 护理前移服务在门诊患者护理中的应用研究[J]. 健康管理,2021(12):3.
- [8] 周雅,许芳. 护理安全管理联合风险控制前移在康复科护理服务中的应用[J]. 健康必读,2021(25):133.

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