

优质护理在提升门诊导医护理质量中的价值分析

张志华

武警内蒙古自治区总队医院 内蒙古呼和浩特

【摘要】目的 分析门诊中应用优质护理对提升门诊导医护理质量中的效果。**方法** 纳入2022年6月~2023年6月门诊患者78例,使用随机数字表法分为对照组(常规护理)和观察组(优质护理)各39例,对比两组护理效果。**结果** 对比两组导医护理质量显示,在分诊护理、导诊服务、护理安全、健康教育、安全运送和护理行为规范维度,观察组评分均高于对照组;对比两组患者护理满意度显示,在仪表举止、沟通技巧、专业能力、服务态度和健康宣教维度,观察组评分均高于对照组,差异均存在统计学意义($P<0.05$)。**结论** 在门诊导医中实施优质护理能够显著提升护理质量,让患者提升就医过程中的护理满意度。

【关键词】 优质护理; 门诊; 护理质量

【收稿日期】 2024年9月12日

【出刊日期】 2024年10月28日

【DOI】 10.12208/j.ijnr.20240316

Value analysis of high-quality nursing in improving the quality of outpatient guidance nursing

Zhihua Zhang

Armed Police Inner Mongolia Autonomous Region General Hospital, Hohhot, Inner Mongolia

【Abstract】 Objective To analyze the effect of applying high-quality nursing in outpatient clinics on improving the quality of outpatient guidance nursing. **Methods** 78 outpatient patients from June 2022 to June 2023 were included and randomly divided into a control group (routine nursing) and an observation group (high-quality nursing), with 39 patients in each group, using a random number table method. The nursing effects of the two groups were compared. **Results** Comparing the quality of guided nursing between the two groups, the observation group scored higher than the control group in terms of triage nursing, guided nursing services, nursing safety, health education, safe transportation, and nursing behavior norms; Comparing the nursing satisfaction of two groups of patients, the observation group scored higher than the control group in terms of appearance, communication skills, professional ability, service attitude, and health education dimensions, and the differences were statistically significant ($P<0.05$). **Conclusion** Implementing high-quality nursing in outpatient guidance can significantly improve the quality of nursing and increase patients' satisfaction with nursing during the medical process.

【Keywords】 High quality care; Outpatient Department; Nursing quality

在医疗服务的广阔领域中,门诊导医护理作为患者就医体验的第一道窗口,其护理质量与优质护理的实施直接关系到患者满意度、医院形象及整体医疗效率^[1]。然而,随着医疗需求的日益增长和患者期望值的不断提高,传统的常规护理模式在门诊导医护理中逐渐显露出其局限性。传统门诊导医往往依赖口头告知或简单的指示牌,这种方式在信息量大、环境嘈杂的情况下,容易导致患者误解或遗漏重要信息,影响就诊效率^[2]。基于此,优质护理在门诊导医中得到了广泛应用。本研究中,即分析了门诊中应用优质护理对提升门诊

导医护理质量中的效果,具体报道如下:

1 对象和方法

1.1 对象

纳入2022年6月~2023年6月门诊患者78例,使用随机数字表法分为对照组(常规护理)和观察组(优质护理)各39例。对照组内含男、女比例17:22;年龄区间26~75岁,平均(52.48±3.94)岁;就诊科室含妇产科16例,特色专业一科11例,儿科7例,其他科室5例。观察组内含男、女比例18:21;年龄区间24~74岁,平均(52.14±3.59)岁;就诊科室含妇产科

17例,特色专业一科11例,儿科6例,其他科室5例。经统计学分析显示,两组间基本情况差异无统计学意义($P>0.05$)。患者对研究内容均知情。本院医学伦理委员会也同意。

1.2 方法

对照组使用常规护理:每位患者来就诊时,导医一视同仁、礼貌地接待,充分贯彻门诊主任及上级领导的工作安排,展现出良好的职业素养。耐心解答患者关于挂号、缴费、检查等基本流程的疑问,减少患者迷茫感。在导诊台,导医需详细记录患者的姓名、是否进行病原检测、是否取药等信息,确保就诊流程的可追溯性。根据医生接诊效率和专病专科原则,合理安排患者就诊,避免患者长时间等待或无序就诊。维持就诊秩序,防止患者过度拥挤,确保医生工作环境的安静和专注。提供基本的就医指引,如告知患者划价、收费、药房的具体位置,以及复诊注意事项等。对复诊患者情绪不稳定的情况,及时隔离处理,防止影响初诊患者。警惕并防范医托或同行骚扰,保护患者免受不必要的干扰,并协助医生完成复诊处方开具、化验室抽血等后勤工作,确保医疗流程的顺畅。

观察组使用优质护理:营造温馨舒适的就医环境,包括宽敞的诊区、舒适的候诊椅、清新的空气等,以缓解患者的紧张情绪。根据患者的年龄、病情及需求,提供个性化的就医建议,如为老年人准备轮椅,为儿童准备玩具以缓解紧张情绪,对老年人、视力、听力、肢体行动不便的患者给予更多的帮助和引导,确保他们顺利就诊。门诊服务护士需具备良好的沟通技巧,针对不同患者的心理状态,给予适当的安慰、鼓励和解释,增强患者的治疗信心。用微笑和温暖的话语缓解患者的紧张与不安,倾听他们的担忧,给予情感上的支持。利用候诊时间,向患者普及疾病知识、预防保健常识,增强患者的自我管理能力和。对于特殊需求

或复杂病情的患者,主动提供后续预约、检查结果查询等帮助,确保患者得到连续、全面的医疗服务。可推行预约诊疗服务,包括电话预约、院内服务台预约、直接向专家预约等多种方式,缩短患者等待时间,提高就诊效率。完善门诊应急预案,培养护士的应急能力,以应对突发停电、停水、电梯停运等紧急情况。定期开展患者满意度调查,收集患者意见和建议,持续改进和提高医疗服务质量。

1.3 观察指标

(1)对比两组导医护理质量,采用本院自制量表对导医人员的分诊护理、导诊服务、护理安全、健康教育、安全运送和护理行为规范维度进行评估,分数0~100分,得分与导医护理质量为正相关。

(2)对比两组患者对导医护理的满意度,采用本院自制量表,发放给患者,由患者对本次护理的仪表举止、沟通技巧、专业能力、服务态度和宣教维度进行评估,分数0~100分,得分与患者护理满意度为正相关。

1.4 统计学分析

研究数据均纳入统计学SPSS20.0软件处理,资料类型包含计量资料(t 和“ $\bar{x} \pm s$ ”表示)和计数资料(χ^2 和%表示),两组经统计学分析 $P<0.05$ 时即为数据差异有统计学意义。

2 结果

2.1 导医护理质量对比

通过分析显示,分诊护理、导诊服务、护理安全、健康教育、安全运送和护理行为规范维度评分,观察组均较对照组更高,组间差异存在统计学意义($P<0.05$),如表1:

2.2 导医护理满意度对比

通过分析显示,仪表举止、沟通技巧、专业能力、服务态度和宣教维度评分,观察组均较对照组更高,组间差异均存在统计学意义($P<0.05$),如表2:

表1 观察组和对照组的导医护理质量对比 ($\bar{x} \pm s$)

观察指标(分)	观察组(n=39)	对照组(n=39)	t	P
分诊护理	85.68±6.17	78.68±6.17	5.010	0.001
导诊服务	90.63±4.51	76.01±4.54	14.267	0.001
护理安全	92.32±3.14	83.36±4.21	10.654	0.001
健康教育	89.68±4.36	80.74±3.16	10.368	0.001
安全运送	93.64±3.21	82.68±3.71	13.952	0.001
护理行为规范	93.63±2.07	85.63±4.37	10.332	0.001

表 2 观察组和对照组的导医护理满意度对比 ($\bar{x} \pm s$)

观察指标 (分)	观察组 (n=39)	对照组 (n=39)	t	P
仪表举止	86.30 ± 3.04	75.41 ± 2.04	18.576	0.001
沟通技巧	87.63 ± 1.07	72.63 ± 1.97	41.785	0.001
专业能力	89.65 ± 4.77	78.42 ± 4.14	11.104	0.001
服务态度	86.56 ± 5.09	71.32 ± 4.59	13.886	0.001
健康宣教	88.11 ± 3.84	74.11 ± 4.29	15.185	0.001

3 讨论

在门诊医疗环境中，导医作为患者就医流程中的首要接触点，其护理质量直接关系到患者的就医体验与满意度，进而影响到医院的整体形象与服务质量。传统常规护理模式在导医服务中虽能发挥一定作用，但随着医疗服务的不断升级与患者需求的日益多样化，其局限性逐渐显现。

在快节奏的工作环境中，常规护理容易忽视与患者的情感沟通，难以建立信任关系，影响患者的就医感受和心理舒适度^[3]。近年来，优质护理在门诊导医护理中得到了广泛应用。优质护理强调以患者为中心，通过细致的问诊和观察，了解患者的具体需求和特殊情况，提供个性化的就医指导和建议，增强患者的被重视感^[4]。优质护理注重与患者的情感交流，以温暖、耐心的态度倾听患者诉求，缓解其紧张情绪，建立和谐的医患关系，提升患者的信任度和满意度^[5]。通过优化信息传递渠道和方式，如使用图表、视频等多媒体手段，以及清晰、简洁的语言表达，确保患者能够准确理解医疗信息，减少误解和不必要的等待时间^[6]。优质护理鼓励导医人员具备高度的责任心和使命感，主动发现并解决患者潜在的问题和需求，提供超出患者期望的服务，如协助预约、陪同检查等，提升整体服务质量和效率^[7]。此外，优质护理注重服务质量的持续改进，通过建立反馈机制，收集患者意见和建议，及时调整服务策略，不断优化服务流程，确保导医服务始终与患者的需求保持同步^[8]。

综上所述，优质护理在门诊导医中的应用能够显著提升护理质量和患者满意度，为患者创造更加温馨、便捷、高效的就医环境。

参考文献

- [1] 谢丹,徐雪莲. 优质护理服务在提升门诊导医护理质量中的临床应用[J]. 中外女性健康研究,2022(10):194-195.
- [2] 邢纪辉. 优质护理在提升门诊导医护理质量中的应用效果[J]. 中国保健营养,2021,31(6):143.
- [3] 吴迪. 优质护理在提升门诊导医护理质量中的应用[J]. 医学美学美容,2021,30(6):156.
- [4] 谷欣欣. 优质护理在提升门诊导医护理质量中的应用效果研究[J]. 中国农村卫生,2020,12(7):38,37.
- [5] 宫成雨. 干部门诊优质服务创建体会[J]. 生命科学仪器,2023,21(z1):44.
- [6] 张婷,菅荣利,侯辉辉. 优质护理服务在提升门诊导医护理质量中的应用效果[J]. 中外医药研究,2023,2(16):102-104.
- [7] 顾惠琼. 优质护理在提升门诊导医护理质量中的应用效果研究[J]. 医学食疗与健康,2023,21(21):95-97.
- [8] 代志新. 优质护理服务对提高门诊导医护理质量的影响[J]. 临床护理研究,2022,31(15):163-165.

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