

优质护理服务理念实践于门诊护理工作的分析和讨论

徐小青

准格尔旗妇幼保健院 内蒙古鄂尔多斯 010300

摘要:目的 分析和探讨优质护理服务理念用于门诊护理工作中的效果。方法 选取2023年7月至2024年7月收治的门诊患者70例作为研究对象,所有患者在随机的原则下分为研究组和对照组,每组35例患者。对照组给予常规的护理方法,研究组则以优质护理服务理念为指导实施护理干预。对比两组患者的挂号等候时间、注射等候时间、体检等候时间、抽血等候时间,护理质量评分及护理满意度。结果 研究组患者的各等候时间均短于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。研究组服务态度、沟通方式及责任心上的护理质量评分均高于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。计算最终的护理满意度得出,研究组的护理满意度明显高于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。结论 在门诊护理工作中以优质护理服务理念为指导,能够显著提升护理人员的主动服务意识,大大缩短了患者在各个阶段的等候时间,提高护理质量,赢得患者的满意。

关键词: 门诊护理; 优质护理服务理念; 等候时间; 护理质量; 满意度

当前,护理理念及具体实施模式在不断创新与改进,使得优质护理服务在门诊护理工作中成为了主要发展趋势。优质护理服务理念,强调对患实施针对性的人性化护理,让患者的整个就诊过程中更加高效与舒适。在优质护理服务理念下,能够优化就诊流程,提高与患者之间的沟通效果,强化医护人员之间的合作,缩短了患者在各个环节中的等候时间,为其就诊节省了大量的时间。同时,优质护理服务的实施显著提升了护理人员的主动服务意识,提高了护理服务质量。为了深入地探究优质护理服务理念在门诊护理工作中的应用效果,特选取了70例就诊的患者,对具体的应用情况进行如下分析。

1 资料与方法

1.1 一般资料

以2023年7月至2024年7月门诊收治的70例患者为研究对象,所有患者及其家属均同意纳入到此次研究中。为了便于研究的对比分析,按照随机分组的原则将所有患者分为研究组和对照组,每组35例患者。对照组中,男性患者占5例,女性患者占30例,年龄最大的74岁,最小的6岁,研究组中,男性患者占4例,女性患者占31例,年龄最大的75岁,最小的5岁。两组患者的一般资料经过对比分析差异无统计学意义($P > 0.05$),具有可比价值。

1.2 方法

对照组中的35例患者在门诊就诊中给予常规的护理方法,研究组中的35例患者则以优质护理服务理念为指导实施护理干预。(1)对护理人员进行定期培训:对于门诊护理人员定期进行专业知识的培训,向其灌输优质护理服务理念,不断提升其护理专业水平并强调以人为本的护理服务理念。通过这样的培训不仅有助于工作服务意识的提升,还能将传统的被动服务理念转变为主动服务理念,从而改善服务态度。同时,必须完善门诊护理工作中的规章制度,明确优质护理服务的要求和标准,以确保护理人员能够按照规定标准实施工作^[1]。(2)开展全程的导诊护理服务:安排专业的护理人员为患者进行全程的导诊护理服务,从挂号到取药的各个环节中都有专门护理人员为患者进行指引,真正的发挥出护理人员的导诊作用,减少了患者在就诊中出现的盲目情况。护理人员的导诊服务大大缩短了就诊时间,能够在最短的时间里享受到高质量的医疗服务,显著提高了就医效率,赢得患者的满意。这种个性化的关怀和引导将确保患者在整个就医过程中得到充分的支持和指导,从而提升他们的整体就医体验。(3)强化与患者的沟通:作为门诊护理人员应强化与患者的沟通,并在交流的过程中注意技巧,多倾听患者的主诉,并以尊重、温和的语气与患者进行交流,简单明了地解释患者的提问,全面地了解患者的病情,让患者

感受到来自护理人员的关心与尊重。通过有效的沟通形成良好的护患关系,减少护患纠纷的发生,赢得患者及其家属的满意^[2]。(4)实施人文关怀:在提供护理服务的过程中全面实施人文关怀,与患者建立起亲密的关系。亲切地与患者做好自我介绍,营造出舒适的沟通氛围,鼓励患者主动表达出自己内心的想法,详细地解释相关事项,让患者对治疗操作有清楚的了解,从而更加积极地配合治疗。同时,可对患者进行抚触,与患者建立起信任的关系,促进情感上的交流。尤其是对于处理伤口的患者,在与患者交谈的过程中转移其集中在疼痛上的注意力,从而确保治疗过程能够顺利进行。通过人文关怀的实施,不仅提升了患者的舒适感和信任度,也为他们带来更全面的护理体验,体现了护士对患者的关怀和尊重。

1.3 观察指标

对比两组患者的挂号等候时间、注射等候时间、体检等候时间、抽血等候时间,护理质量评分(包括服务态度、沟通方式及责任心)及护理满意度。

1.4 统计学方法

所有数据均使用 SPSS25.0 软件进行统计学分析,各项等候时间指标及护理质量评分记为计量资料,表示方法为($\bar{x} \pm s$),检验方法为 t,护理满意度记为计数资料,表示方法为(%),检验方法为 χ^2 , $P < 0.05$ 表示差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组患者各项等候时间指标比较

研究组患者的挂号等候时间、注射等候时间、体检等候时间、抽血等候时间均明显短于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$),见表 1。

表 1 两组患者各项等候时间指标比较 ($\bar{x} \pm s$, min)

组别	n	挂号等候时间	注射等候时间	体检等候时间	抽血等候时间
研究组	35	7.3 ± 1.3	20.1 ± 2.9	21.8 ± 10.2	18.3 ± 2.7
对照组	35	16.5 ± 1.8	40.4 ± 7.3	45.2 ± 10.3	48.7 ± 9.9
t		8.326	11.241	12.687	15.662
P		0.001	0.001	0.001	0.001

2.2 两组各项护理质量评分比较

研究组的护理质量评分均明显高于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$),见表 2。

表 2 两组各项护理质量评分比较 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	n	服务态度	沟通方式	责任心
研究组	35	90.23 ± 3.32	92.51 ± 3.26	90.32 ± 3.64
对照组	35	70.14 ± 3.46	79.36 ± 3.35	79.78 ± 3.51
t		4.264	4.138	4.328
P		0.001	0.001	0.001

2.3 两组护理满意度比较

向两组患者及其家属发放护理满意度问卷调查表,使其对表格中的内容进行客观填写,并根据对应的内容进行评分,90分以上的为非常满意,70-89分的为一般满意,低于70分的为不满意,满意度为非常满意与一般满意例数之和所占的比例。通过计算对比两组的满意度显示,研究组明显高于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$),见表 3。

表 3 两组护理满意度比较

组别	n	非常满意(n)	一般满意(n)	不满意(n)	满意度(%)
研究组	35	26	8	1	97.14
对照组	35	18	12	5	85.71
χ^2					4.116
P					0.024

3 讨论

门诊是一个特殊的场所,疾病种类多且患者具有较大的流动性,无论是在门诊治疗还是在护理上都表现出一定的特点。在门诊就诊中往往会出现较为混乱的情况,就诊环节多、流程多,人员十分拥挤等,在这样的环境中患者会感到就诊过程十分繁琐,在情绪上会表现出不满。这种复杂的门诊情况也会给医护人员带来挑战,需要他们高效地应对各种情况,保持良好的秩序和服务质量,以确保患者得到及时、有效的治疗和护理。因此,提高门诊服务效率、优化流程、加强人员管理和提升服务质量是当前门诊工作亟待解决的问题。

优质护理服务理念在当前的护理工作中得到了广泛的应用,在具体的实施中护理人员的服务态度得到显著改善,与患者的沟通质量得到提升,避免了护患矛盾及护患纠纷的发生。同时,在优质护理服务理念下,全程导诊系统的有效运用解决了患者就诊困难,减少了等待时间,提高了就诊效率^[3, 4]。同时,人性化护理服务的展开让患者感受到关怀和尊重,显著提升了门诊护理效果。以上结果显示,研究组的各等候时间更短,护理质量评分更高,护理满意度更高,与对照组比较差异有统计学意义($P < 0.05$)。提示,在门诊

护理工作中以优质护理服务理念为指导能够显著提升患者的就诊体验,提高护理质量,赢得患者的满意。

参考文献:

[1] 王海茜. 优质护理服务理念在门诊护理工作中的应用价值研究 [J]. 特别健康, 2023 (11): 243-244.

[2] 梁杨眉. 优质护理服务理念在门诊护理工作中的效

果分析 [J]. 医药前沿, 2020 (15): 183-184.

[3] 林永仙. 优质护理服务在门诊治疗护理中的应用及安全性分析 [J]. 中国社区医师, 2020 (9): 158-159.

[4] 郭彩艳. 优质护理服务在门诊工作中的应用效果 [J]. 中国城乡企业卫生, 2021 (10): 74-76.