

## 简析门诊部采取个性化优质护理模式的工作体会

陈燕 热孜叶古丽·阿布都热合曼

新疆医科大学第五附属医院门诊部, 新疆 乌鲁木齐 830011

**摘要:** 目的: 讨论简析门诊部采取个性化优质护理模式的工作体会。方法: 选取我院门诊进行治疗的患者 200 例, 根据随机数字法分为两组, 在实验组中使用个性化优质护理模式, 在对照组中使用常规护理。结果: 实验组中出现护理差错发生率小于对照组, 差别较大 ( $P < 0.05$ )。对照组的护理纠纷事件发生率为 5 例, 实验组中没有发生护理纠纷事件发生率, 两组差别较大 ( $P < 0.05$ )。实验组中有 2 例患者表示不满意, 有 28 例患者表示一般满意, 有 28 例患者表示比较满意, 有 42 例患者表示非常满意; 对照组中有 8 例患者表示不满意, 有 32 例患者表示一般满意, 有 25 例患者表示比较满意, 有 35 例患者表示非常满意; 两组的差别较大 ( $P < 0.05$ )。结论: 在门诊部进行治疗的患者使用个性化优质护理, 有利于减少护理纠纷事件, 护理差错发生, 提高患者满意率, 具有重要的临床价值。

**关键词:** 门诊部; 个性化优质护理模式; 工作体会

门诊是医院重要的部分, 门诊的护理情况可以影响患者对医院的整体印象<sup>[1]</sup>。在门诊部中使用个体化优质护理, 有利于减少护理纠纷事件, 护理差错发生, 提高患者满意率<sup>[2]</sup>。本文中选取我院门诊进行治疗的患者 200 例, 具体报道如下。

### 1 资料与方法

#### 1.1 一般资料

表 2 实验组和对照组的护理满意率的情况

| 组别         | 例数  | 非常满意        | 比较满意        | 一般满意        | 不满意       | 总满意率        |
|------------|-----|-------------|-------------|-------------|-----------|-------------|
| 实验组        | 100 | 42 (42.00%) | 28 (28.00%) | 28 (28.00%) | 2 (2.00%) | 98 (98.00%) |
| 对照组        | 100 | 35 (35.00%) | 25 (25.00%) | 32 (32.00%) | 8 (8.00%) | 92 (92.00%) |
| $\chi^2$ 值 |     | 7.332       | 5.272       | 5.721       | 7.288     | 8.175       |
| P 值        |     | <0.05       | <0.05       | <0.05       | <0.05     | <0.05       |

选取我院门诊进行治疗的患者 200 例, 根据随机数字法分为两组, 在实验组中使用个性化优质护理模式, 在对照组中使用常规护理。其中, 实验组患者有女性 51 例, 男性 49 例, 平均年龄为 45.9 岁。对照组患者有女性 48 例, 男性 52 例, 年龄的平均数为 46.1 岁。

#### 1.2 方法

在对照组中使用常规护理, 主要等待患者询问, 根据患者的就诊的需求指导患者进行挂号就诊。医生根据患者的临床症状进行检查, 诊断等。在实验组中使用个性化优质护理。

(1) 护理人员需要定期进行培训, 使用优质护理的理念, 提高护理人员的责任心, 以患者为中心, 主动对患者进行护理, 提高护理人员沟通技巧, 专业的护理能力等。(2) 护理人员为患者提供优质门诊环境, 在显眼的地方做好医院平面图, 标志等, 缓解患者对医院的陌生感。(3) 护理人员针对患者的情况进行个性化护理, 对于行动不便的患者进行搀扶服务, 为隐私需要的患者提供私密的空间, 尽可能在细节上满足患者的需要。

#### 1.3 统计学方法

使用 SPSS22.0 软件分析统计, 其中计量资料, 实行 T 检验; 计数资料, 实行卡方进行检测。 $P < 0.05$ , 那么差别较大。

## 2 结果

### 2.1 实验组和对照组的护理差错以及护理纠纷事件的情况

实验组中出现护理差错发生率小于对照组, 差别较大 ( $P < 0.05$ )。对照组的护理纠纷事件发生率为 5 例, 实验组中没有发生护理纠纷事件发生率, 两组差别较大 ( $P < 0.05$ )。

表 1 实验组和对照组的护理差错以及护理纠纷事件的情况

| 组别         | 例数  | 护理差错      | 护理纠纷事件    |
|------------|-----|-----------|-----------|
| 实验组        | 100 | 1 (1.00%) | 0 (0.00%) |
| 对照组        | 100 | 7 (7.00%) | 5 (5.00%) |
| $\chi^2$ 值 |     | 7.383     | 7.843     |
| P 值        |     | <0.05     | <0.05     |

### 2.2 实验组和对照组的护理满意率的情况

实验组中有 2 例患者表示不满意, 有 28 例患者表示一般满意, 有 28 例患者表示比较满意, 有 42 例患者表示非常满意; 对照组中有 8 例患者表示不满意, 有 32 例患者表示一般满意, 有 25 例患者表示比较满意, 有 35 例患者表示非常满意; 两组的差别较大 ( $P < 0.05$ )。

## 3 讨论

门诊是医院对外的重要窗口, 门诊的护理质量会直接影响患者对医院的印象<sup>[3]</sup>。在门诊中使用个性化优质护理, 有利于提高患者对医院的满意率, 减少护理纠纷事件, 护理差错发生<sup>[4]</sup>。定期对护理人员进行培训, 提高护理人员的专业技术, 护理沟通能力, 以患者为中心, 主动为患者服务, 从而有利于提高患者的依从性。

根据研究发现, 个性化优质护理模式组中出现护理差错发生率小于常规护理组, 差别较大 ( $P < 0.05$ )。常规护理组的护理纠纷事件发生率为 5 例, 个性化优质护理模式组中没有发生护理纠纷事件发生率, 两组差别较大 ( $P < 0.05$ )。个性化优质护理模式组中有 2 例患者表示不满意, 有 28 例患者表示一般满意, 有 28 例患者表示比较满意, 有 42 例患者表示非常满意; 常规护理组中有 8 例患者表示不满意, 有 32 例患者表示一般满意, 有 25 例患者表示比较满意, 有 35 例患者表示非常满意; 两组的差别较大 ( $P < 0.05$ )。阿小萍等<sup>[5]</sup>研究个性化护理干预对门诊膀胱癌患者化疗依从性和复发率的影响结果与本文相似。

综上, 在门诊部进行治疗的患者使用个性化优质护理, 有利于减少护理纠纷事件, 护理差错发生, 提高患者满意率, 值得临床使用和推广。

### 参考文献

- [1]熊翠珍. 分析门诊护理工作中开展优质护理理念的临床应用效果[J]. 中外医疗, 2018, 37(17):110-112.
- [2]乔兰鹰. 舒缓式优质护理在社区综合输液室的应用发展[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2019, 4(15):89.
- [3]王钦田. 门诊采取优质护理服务对患者满意度的影响[J]. 大家健康(学术版), 2016, 10(03):247-248.
- [4]田丹. 门诊部采取个性化优质护理模式的工作体会[J]. 中国城乡企业卫生, 2019, 34(03):104-105.
- [5]阿小萍, 严文香. 个性化护理干预对门诊膀胱癌患者化疗依从性和复发率的影响[J]. 青海医药杂志, 2018, 48(07):37-38.