

门诊预检分诊中优质护理服务的应用评价

郭姣

广州市黄埔区永和街社区卫生服务中心 广东广州 510663

摘要：目的：研究优质护理服务用于门诊预检分诊的价值。方法：2020年1月-4月本院门诊预检分诊未应用优质护理服务期间接诊的病患500例为对照组，2020年5月-8月本院门诊预检分诊应用优质护理服务期间接诊的病患500例为研究组。对比挂错号率等指标。结果：针对挂错号率，研究组2.0%，比对照组13.6%低， $P < 0.05$ 。针对护理投诉率，研究组0.2%，比对照组3.0%低， $P < 0.05$ 。针对满意度，研究组99.0%，比对照组82.2%高， $P < 0.05$ 。结论：于门诊预检分诊中用优质护理，利于挂错号率与护理投诉率的降低，及护理满意度的提升。

关键词：门诊预检分诊；满意度；优质护理；评价

医院组织结构中，门诊占据着一个至关重要的地位，且其同时也是医院面向大众的一个重要窗口，是医院的“门面”，但因每天就诊的患者非常多，加之疾病种类多，需要迅速、正确的对患者进行预检分诊，以提高其就诊效率^[1]。本文选取100名门诊病患（2020年1月-8月），旨在分析优质护理服务用于门诊预检分诊的价值，如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

2020年1月-4月本院门诊预检分诊未应用优质护理服务期间接诊的病患500例，纳入对照组，女性241例，男性259例，年纪在13-80岁之间，平均 (42.58 ± 11.37) 岁。2020年5月-8月本院门诊预检分诊应用优质护理服务期间接诊的病患500例，纳入研究组，女性243例，男性257例，年纪在12-80岁之间，平均 (42.97 ± 11.65) 岁。患者资料完整，精神正常，对研究知情。2组年纪等资料对比， $P > 0.05$ ，具有可比性。

1.2 方法

本院从2020年5月开始在门诊预检分诊工作中引入优质护理服务，内容如下：（1）组织护士进行培训，要求护士充分掌握各种疾病的就诊须知和相关症状，以满足分诊需求。重视护士职业道德与综合素质的培养，要求护士必须具备敬业，能够正确控制自己的情绪，保持良好的言行举止，以免引起不必要的护理纠纷。每个季度组织护士进行1次考核，同时将考核结果与薪资福利、晋升、岗位和荣誉等挂钩，以激发护士工作的热情。（2）工作期间，护士需要保持良好的态度，说话谦逊，有礼貌，并能熟练运用普通话和方言，以灵活对待不同的患者，确保沟通有效。积极帮助患解决问题，及时解答患者的相关咨询。若患者行动不便或者年纪比较大，可为其提供轮椅。对于年纪大且家属陪伴的患者，可安排专人引导其就诊，并帮助患者完成挂号、缴费与取药等流程。（3）注意观察患者情绪，积极安抚患者负面情绪，适时使用非语言沟通技巧，如：握手和拍肩膀等。尊重患者，理解患者，保护好患者隐私。根据患者实际情况，为其选取一个适宜的称呼，如：大哥、大姐或者爷爷、奶奶等，目的在于拉近护患之间的距离，消除患者对于医务人员的恐惧感。向患者提供人性化的服务，如：一次性纸杯和热水等。（4）积极了解患者的检查与治疗等情况，帮助患者解读检查报告，若有异常，可指导患者如何询问医生。为患者发放健康手册，告知患者治疗期间需要注意的一些事项。

1.3 评价指标

（1）统计2组挂错号发生者例数，记录护理投诉发生情况。

（2）调查患者满意度，于末次干预时开展：调查结果采取百分制。不满意 ≤ 74 ，一般75-90，满意 ≥ 91 。（一般+满

意）/例数 $\times 100\%$ 即满意度。

1.4 统计学分析

数据处理经SPSS 20.0， t 对计量资料 $(\bar{x} \pm s)$ 检验， χ^2 对计数资料 $[n(\%)]$ 检验。若 $P < 0.05$ ，提示差异显著。

2 结果

2.1 挂错号率分析

针对挂错号者，研究组10例，占2.0%；对照组68例，占13.6%。研究组比对照组低， $\chi^2=7.4618$ ， $P < 0.05$ 。

2.2 护理投诉率分析

针对护理投诉者，研究组1例，占0.2%；对照组15例，占3.0%。研究组比对照组低， $\chi^2=7.0215$ ， $P < 0.05$ 。

2.3 满意度分析

针对满意度调查结果，研究组中：不满意5例、一般103例、满意392例，本组满意度99.0% $(495/500)$ ；对照组中：不满意89例、一般142例、满意269例，本组满意度82.2% $(411/500)$ 。研究组比对照组高， $\chi^2=7.6896$ ， $P < 0.05$ 。

3 讨论

做好门诊预检分诊工作，可提高患者就诊的效率，同时也能有效预防挂错号等问题的发生，减少护士工作量^[2]。但常规护理的实施在现阶段中并不能满足患者就诊期间的基本需求，加之部分护士缺乏临床经验，工作态度涣散，不能及时帮助患者解决问题，使得护理纠纷频频发生，不仅影响了患者就诊的秩序，还不利于医院良好社会形象的树立^[3]。优质护理服务乃新兴的护理方法之一，涵盖以人为本理念，可根据患者的实际需求，从多方面入手对其进行干预，以提高分诊效率，减少挂错号等问题的发生^[4]。重视护士的培训工作，可不断提高护士的业务水平，同时也能促使护士形成良好的服务意识，让护士能够更好的服务患者。此研究，在挂错号率上，研究组比对照组低， $P < 0.05$ ；在护理投诉率上，研究组比对照组低， $P < 0.05$ ；在满意度上，研究组比对照组高， $P < 0.05$ 。优质护理服务后，患者极少出现挂错号等问题，且其护理满意度也较高。

综上，门诊预检分诊用优质护理服务，效果好，且利于患者满意度的改善，建议推广。

参考文献

- [1] 农爱妮. 门诊预检分诊中实施优质护理的效果探究[J]. 临床医药文献电子杂志, 2020, 7(94):97, 108.
- [2] 刘瑜, 刘思华. 优质护理服务在门诊预检分诊中的应用及体会[J]. 临床医药文献电子杂志, 2019, 6(73):92-93.
- [3] 袁玉. 分析优质护理服务在门诊预检分诊中的应用及体会[J]. 中国保健营养, 2020, 30(10):264.
- [4] 郁飞飞. 优质护理服务用于门诊预检分诊中的效果分析[J]. 特别健康, 2019(24):213-214.