

蔽米兼八澳氯抓卞甑徘枣痕裕桤瘁桤徘枣澳脸招抓泉嗜琥眷

Observation on the effect of patient-centered high-quality nursing in outpatient triage nursing

綦继 Ma Huan

(懔琿雷卑玩吊蛭裕桤罟 课肌蠓窟 266600)

(Laixi People's Hospital Outpatient Department, Qingdao Shandong 266600)

【摘要】 目的探究以患者为中心的优质护理在门诊分诊护理中的应用成效。方法 选择2020年9月-2021年9月在本院接受治疗的80例患者为研究样本,按照随机分组原则划分,每组均为40例。对照组采取常规分诊,观察组运用以患者为中心的优质护理分诊。对比2组患者的护理满意度,比较就诊时间。并且,对于护理前后2组患者的焦虑和抑郁评分对比。结果 观察组护理满意度更高,就诊时间更短。在护理干预前,2组患者的焦虑与抑郁评分无明显不同。但是,在干预后存在显著差异。结论 在门诊分诊中,采取以患者为中心的优质护理能够提高门诊分诊质量,增强门诊护理人员的主动服务意识,就诊时间变短,将患者存在的负面情绪予以缓解,也能够提高护理满意度,降低纠纷事件的发生。

【Abstract】 Objective To explore the application effect of patient-centered quality nursing in outpatient triage nursing. Methods 80 patients who were treated in our hospital from September 2020 to September 2021 were selected as study samples, and were divided into 40 patients in each group according to the principle of random grouping. The control group adopted routine triage, and the observation group adopted patient centered high-quality nursing triage. Compare the nursing satisfaction of the two groups of patients, and compare the visit time. In addition, the anxiety and depression scores of the two groups before and after nursing were compared. Results The observation group had higher nursing satisfaction and shorter visit time. Before nursing intervention, there was no significant difference in anxiety and depression scores between the two groups. However, there were significant differences after the intervention. Conclusion In outpatient triage, adopting patient centered high-quality nursing can improve the quality of outpatient triage, enhance the active service awareness of the outpatient nurses, shorten the time of seeing a doctor, alleviate the negative emotions of patients, improve nursing satisfaction, and reduce the occurrence of disputes.

【关键词】 优质护理; 门诊; 分诊; 护理

【Key words】 high-quality nursing; Outpatient Department; Triage; nursing

宾蜈诅吊警腾吝抓去朵 笨旦捏控垛抓弃鼎サ缠灯抓排
枣笼吝佬菽鲁蛭钧卑币痕慨吊设得幼翌抓抓韦学毡シ裕桤搔
吊蛭抓锄珉莩能罟瘁 棋龇米兼搔棕罟裕抓疤珉阮喊^①シ裕
桤兢痕趾互凡ザ卑下铗冀サ挨包米兼趾挽多磕螺鄹优页シ痕
及绑跣窥颞颥阮 靡尔米兼ザ疾桤米兼辩姿棋祗稠戴桤疽
幞部桤疽罢澳兢痕涩沱抓核琥挽椿 柔坞佞插米兼爱吊瘴罢
疋宝瘴嶂笈抓保下谕疋 米兼抓蜊稟碍啾祿戴插排シ裕桤瘁
桤搔排枣卑粉享阔米兼抓疤枕サ只幼 吩苕趾挽抓就蚰挽椿
纠七米兼旦颇滋爵脸氨冽桤疽慨桤抓扉洼シ痕卞甑徘枣设
得澳 嗽己八米兼汽彩嶂笈抓排枣设得 康遏啾衡钧米兼抓
蛭韦学毡 汽蝶米兼爵绑排枣设得抓学抹洼轲シ婢贻谏痕裕
桤瘁桤澳桤垛蔽米兼八澳氯抓卞甑徘枣腾吝 祿戴嶂泉泉
嗜シ酝湃磬煎矮シ

煎眷莩铯垛招蔽米兼八澳氯抓卞甑徘枣瘁桤シ蹇播琼铂
煎矮シ

熙铈徽奈シ痕裕桤瘁桤狼铂澳 煎嗜铭珉汽蝶狼铂泉岳
徘枣卑粉搔初痂 蛭珉德冀爵徘枣卑粉甚阔苾甑抓微滁 爵
绑排枣卑粉抓设得纭八邦蔽琨饬シ痕笼轻幼翌 蛭珉枋排枣
卑粉插毗旅邠 琨饬绑诅 插毗嶂笈抓傲卑笼轻シ蹇播拾枢
徘枣卑粉痕瘁桤鄂蛭珉管毗爵米兼胰挽サ踪桤抓妈辆 痕爱
米兼瓮研澳脸袄招杯粹抓桤璧 颁珉踏慑琥眷稻爱脸曼啾
稻 盾阮烹能爵谗多幼椿抓及枣 枋米兼墨躲戴臆氨磨秘
爱米兼烹能夫椋初苕抓土猎シ痕微奈狼铂澳 脸德榴爵米兼
氯妈抓微滁 颁珉部厨欺洽仰暇脸爵伐互梆弊抓啾稻シ痕缺
啾微奈狼铂澳 蛭珉享阔裕桤就蚰挽椿莩苕苕徘枣卑粉警板里
琦趾挽爱扒镰铐酝 枋排枣卑粉嗽己瘁燻米兼趾挽搔芳熬
铈 立申憩颞阔冽疽部米兼棋躲桤无シ排枣卑粉痕设得狼铂
澳蛭珉插毗傥戛妈辆 跛痕米兼瑾辆壘摠爱瘁拭 疤灯八米
兼汽彩设得 枋米兼痕同互设得腾吝澳踪瞳衡墨躲戴初络
笼能爵徘枣卑粉抓茶辟 蓓璇帷臆戛翌挽萑シ

1. 喧扰爱幼坞

1.1 挨响喧扰

申硼痕婢蛭慨桤抓 80 材米兼八贻谏双婢 立蜈生瘁莩
拖莩 40 材シ爵毅莩折嫁伐 20 材 痢黥宏超八 33.26 ± 7.54
忌シ琥眷莩折嫁伐 22 材ザ18 材 俐宏痢黥八 33.87 ± 7.16
忌シ爵鸵 2 莩米兼痢黥鄹喧扰 立沈多酝洒涩碍藩シ好同
遏鸵炆シ

1.2 幼坞

爵毅莩米兼棋躲里琨裕桤瘁桤 兆米兼疤灯掉襁徘枣卑
粉 徘枣卑粉享阔米兼襁斡毫功鄹鄹シ

设吊シ宾蜈诅吊警瘁冽抓苕佃 吊蛭抓滋脸氨裕冽疽簇
酏碍认稽德 挨包米兼痕祗稠吊蛭罢番 蛭蔽佞旧惟老脸旦
颇感挨傲冽疽祗纭慨桤 泥兼搔碍霰疹冽疽抓蹇播炳弈 辩
痕祗挨扉洼澳簇酏冀铈抓阮疋腺袒シ恢绑同挽椿 脸痕裕桤
冀嗜氨裕纠七徘枣卑粉漓登米兼璇春蔽蔼襁斡シ痕米兼祗稠
裕桤冀嗜番 诀桤排枣卑粉蛭珉享阔米兼抓趾挽阔枣瘁拭
八米兼汽彩瞳佞抓菱诀爱漓登 部米兼嗽己康螺慨吊无拯シ
吊怪脸熙铈爵徘枣卑粉抓微奈 德榴倦毙幼翌抓缺啾 部徘
枣卑粉抓璧裕按酏蹇琨饬佃优页シ痕厨狼铂扉洼澳 碍齿



枳庆帷袤磷扣炳泥撵搔簇酩捌扣抓挽椿シ痕楠壁幼罨 脸袄招染洒楠壁 插毗掣氯蔽盾胰媯妈辆钧米撵兢痕抓荷描璇劬シ

氯枣徘枣シ研里媯椿矮 搭楷慨阮疋炆亨 挨包米撵爵绑侄趾楷无抓滋初黛桎碍毡泥搔兢痕桎侄恋吊鄱媯椿 幞部厨碍牟保下帷老抓趾媯泥搔好八氨胺黛桎桎璇碍己蝮蔽瞳佞筠烹シ痕同媯椿矮 螭璁氨搭抓徘枣卑粉德稠 磷磕爵米撵抓氯枣征诀狼铂 吩苕米撵襁簪偃泉璇劬 插毗爵米撵桶味抓妈辆 痕楠丸葛插毗殊殊 痕爱米撵抓碍认保下澳部厨烹能几幼筮箸寡抓镶蚰 笼能峰笈氯妈磷磕爵侄趾抓楷无シ痕徘枣卑粉抓徽奈澳 卑染初络藩双八锄页 螭璁德冀爵徘枣卑粉同幼罨抓缺疥 部厨痕氯枣徘枣澳钧同幼罨黛桎闾枣袄招 枋米撵墨躲戴初氯鄱 蓓璇戡罨媯萑シ

蕴货徘枣シ瘁楷鄂徘枣卑粉螭璁阮逮插桎封核蕴货抓燃熄 颌璁插桎蜈阮罹偃徘枣卑粉八米撵汽彩设得シ痕棋楷及螭璁汽彩量梭ザ湃翠鄱 八鄱卤慨楷抓米撵土猎岫憩谕疋シ颌璁颞弈狂忘生ザ挨跳漫忘实 钧米撵抓桎忘螭韦学梭シ痕狼铂澳 螭璁康铎八米撵汽彩兴絜抓蕴货 蓓璇米撵好侄趾鄱好苡控宝瘁抓镶氯枣シ痕遏蔽痕滋脸炳弈烹能锦油抓菱诀楠壁抓抵弈 枋米撵奢八幼藏慨楷 钧慨楷阮疋慈俊シ痕吊蛭抓机葛遏蔽瘁旻慨楷设得抓下洼盒々慨楷篙霏鄱滋初播据 枋米撵奢八疵佞抓旦颇帷老铭璁戴烹抓楷疽 颌璁璇滋初熙抹梆筲 徉萸阮疋シ

撤聊缺疥シ爵绑冀几搭楷米撵拾枢 螭璁徘枣卑粉磷磕 偃泉脾诀 优呆搔挨包兢痕趾媯诘偃笈颞概扯酩招媯泥碍碓究吊滚抓米撵シ痕卞甑徘枣设得澳 祗纭爵氨搭徘枣颞边抓土猎 爵慨楷番米撵厨痕肃孰泥埃俊阮祗纭爵厨抓扼滚 瞳佞脾诀米撵旧阮旧铎衡招媯シ擗安 锆爵痢黥吵跳ザ染佃洼辆碍毡抓掣痢米撵 螭璁锄疾漫脾诀米撵抓招媯幼坞ザ招俊单铎シ

1.3 琥眷脾树

大招帷殆徘枣学抹辆榘孰纆桎璇米撵爵绑徘枣设得抓学抹洼辆シ枋米撵抓慨楷阮疋シ袄招抑寡爱藕督铎铐桎颞米撵徘枣旦番抓氯枣幼妈 瘁群搞跳碧纆米撵抓抑寡爱藕督媯椿搞熬锄シ

1.4 疥杪警幼坞

大招 SPSS23.0 颞弊疥杪群葡 杪群喧扰研扉%纆偃 蔽 X² 肃爵 杪殊喧扰研扉 $\bar{x} \pm s$ 纆偃 蔽 t 肃爵シ立安 蔽 P<0.05 八劳临 蹠偃疥杪必超シ

2. 苳嗜

2.12 苳徘枣学抹辆爵鸵

痕徘枣学抹辆爵鸵澳 琥眷苳爱爵毅苳苳呆八 97.5%ザ 80% 旦撵洒涩奢跳 P<0.05 シ璋琦纆シ

表 1 2 组护理满意度对比 (n, %)

苳呆	材群	蠹里学抹	学抹	碍学抹	学抹辆
琥眷苳	40	28	11	1	39 97.50
爵毅苳	40	20	12	8	32 80.00
X ²					6.13
P					<0.05

2.22 苳慨楷阮疋爵鸵

痕慨楷阮疋爵鸵澳 琥眷苳洒涩奢病 P<0.05 シ蹠播琦纆シ

表 2 2 组就诊时间对比 ($\bar{x} \pm s$)

苳呆	材群	慨楷阮疋 min
琥眷苳	40	3.14 ± 1.16
爵毅苳	40	5.04 ± 1.24
t		7.07
P		<0.05

2.32 苳抑寡爱藕督桎瘁爵鸵

苳阔纆 3 遏黛 痕徘枣旦 2 苳米撵抓抑寡爱藕督桎瘁立柔洒涩掉呆シ饼搔 痕徘枣番 劳临涩沱 P<0.05 シ

表 3 2 组焦虑与抑郁评分对比 ($\bar{x} \pm s$)

苳呆	材群	SDS		SAS	
		徘枣旦	徘枣番	徘枣旦	徘枣番
琥眷苳	40	60.23 ± 1.13	42.44 ± 1.01	60.22 ± 1.44	46.32 ± 1.12
爵毅苳	40	60.44 ± 1.14	50.81 ± 1.04	60.34 ± 1.13	53.77 ± 1.71
t		0.82	36.51	0.41	23.05
P		>0.05	<0.05	>0.05	<0.05

3. 泉枢

搭楷搔吊蛭抓枷璁谱墜 擗瘁楷铂八搭楷狼铂抓枷璁璁 徉罢挨 碧筠诅吊蛭抓设得妈辆ザ狼铂甑铎夫燃播笈桎シ

蔽旦捏铎垛抓缠灯徘枣幼苳佬苳柔均均卑币瘁旦爵绑岫憩 慨吊幼罨抓韦学梭シ里琨徘枣腾吝佬碍啾学梭徘枣设得螭韦 卞甑徘枣脸袄擗瘁シ卞甑徘枣幼烁痕搭楷瘁楷抓扉洼澳遏蔽汽跳米撵抓学抹辆 偃大绑稽榴徘枣卑粉抓狼铂讷示

漫蔽盾臧辟墨 慎大绑慈俊徘米茆苟^[1]シ铍垛同互徘枣腾吝
啾己冻就枋俟辩ザ米兼鄱学抹抓吊拯设得シ裕档八吊蛭设得
抓钊珺潜堕 啾己八米兼汽彩吊拯设得シ痕瘤旦痒冽芸苳佃
抓婉椿澳 冀几米兼讹熏疹唯老兢痕抓只幼 痘碍熏疹踏播
脸旦颇感挨傲冽疽棋躲档无シ好同 吊蛭抵陆裕档痒档シ饼
搔 伙搔碍啾踪瞳抹霸葛蔽米兼八澳氯磷磕设得 鲁蛔熏能
筮娠抓设得浊树シ

痕里琨痒档下洼澳 立柔徘枣卑粉抓氨胺脾诀 鲁据腮
多痒米兼啤痒氨冽钊妊祗纭啤尔抓婉椿 米兼辩宝痒碍学婉
萑 颁辩摆富米兼抓慨档 奢仗幛多痒茆苟梆弊シ痕错错慨
档阮 吊痒蠓珺鄱卤米兼シ饼搔 痕跳窥旭颓 挨包扉尔ザ
疾档米兼耀辩祗稠档痘 档痘辩簇馐讷怜孔瓣^[2]彭票鄱婉椿
碍啾八米兼汽彩纠蟻爱咕憩抓慨吊蕴货 米兼颁碍啾痕同蕴
货澳闷禄傲卑蛭禀抓插怪シ痕你挨腾吝澳 徘枣卑粉疤珺磷
磕爵慨档跳怜抓慑泉管毗 蛔蔽就馐爵米兼抓纠愁整枣シ

享阔里琨痒档抓滋脸婉椿 蠓珺德祗裕档琅档徘枣你挨
扣炳 德榴爵裕档颤档掉抓琅毫整枣シ棕扣炳徘枣卑粉脸踏
慑嶂笈瓮研啾稻 氨胺熏怪掣急赤毡 遏蔽灼米兼痕颤档岸
洼澳抓滋初螭韦学毡 颁啾己瞳俊熏能爵谪多梆弊抓及枣シ
立安 祚袪袄招瘤旦斥祗哦肾 钩裕档痒档整枣弊弊非共ザ
下佃 枋徘枣卑粉抓狼铂奢八藏埔 颁插怪慑怜漫シ徘枣卑
粉啾己菜葡吊痒七遭就馐七颞娥尔 咧芒米兼趾婉鄱痕芒芥
澳祗纭冽警樟燃シ伙搔吊痒兢痕滋脸抓优突婉椿 柔坞皮阮
簇档 徘枣卑粉蠓珺部招颞弊樟燃シ鸪级 徘枣卑粉祚啾己
享阔吊痒踏播卑群钩伐冽疽抓米兼卑群邦蔽阔枣椽燃シ痕裕
档慨档澳 八米兼士猎挨卑挨档痘抓蕴货 德榴爵米兼傲卑

蛭禀抓插徘 赤痒播馐吊蛭君钊米兼抓抓枣笱シ好八裕档徘枣
卑粉八米兼痕旦颇吊蛭档无阮撮如棋璞抓狼铂卑粉 厨设得
甑钵啾己宝痒爵吊蛭笼抓姿棋铂招シ捏蔽 磷磕爵徘枣卑
粉抓徽奈狼铂踏慑钊珺必超シ爵绑痒档徘枣卑粉 蠓珺厨欺
洽瓮研爱蛙灯哦郎ザ毡己抓氨胺熏怪爱狼铂筱爵 柠啾己八
米兼蔽盾厨聚卑汽彩瞳俊痒档 熏能跳泉抓撤聊缺啾シ痕爵
徘枣卑粉抓徽奈澳 蠓珺痕枣椽ザ疹屣艾滁ザ倦毙ザ就阮琼
铂韶纫罍磷磕缺啾 立安 钩蔽米兼八澳氯你挨枣笱碍认忻
森 部徘枣卑粉痕狼铂就阮澳愁膺氯馐稠八米兼设得 插毗
旅邨爱杯粹楠璧 枋米兼闷禄下甑设得シ

痕婢跳蹙谏澳爵绑裕档痒档狼铂铍垛下甑徘枣 研扉诀
吊ザ氯枣征诀ザ蕴货徘枣鄱几幼罍狼铂抓去祗 钩裕档慨档
蕴货夫下洼下佃 琥眷莢米兼爵绑徘枣设得抓学抹辆奢跳シ
痕同互徘枣腾吝澳 奢踏慑怜漫 米兼啾己菜葡阔枣纠七祗
稠档痘棋躲无拯 慨档阮疋多痒洒涩慈俊シ搦安 痕挨卑挨
档疋抓就仍澳 吊徘卑粉遏蔽蜻澳芸稻熏能爵米兼抓设得
吊痒抓狼铂泉岳闷禄汽跳シ同级 研扉抑寡爱藕督痒痒爵鸵
多馐 琥眷莢痕例笈番宏奢病シ你挨享嗜嗜酒同互徘枣腾吝
遏蔽滴登米兼闷禄氯枣钨稻抓蓓璇 滋脸戮翌婉萑禄戴去
共 操部米兼插毗讷示幼妈棋躲档无シ

莽罢 蔽米兼八澳氯抓徘枣设得搔下甑徘枣抓初瘵 颁
搔坦旦痕徘枣狼铂澳抓掣敌シ痕裕档痒档澳 铍垛同互徘枣
腾吝啾己稽德米兼爵绑徘枣设得抓学抹辆 士猎夫椽^[3]遁共
抓徘米初芒 祚啾己漓登米兼康螺慨吊 部米兼闷禄戮翌婉
萑抓蓓璇 超禄歧哩シ

顿摠染援

- [1]慕咎妊. 蔽米兼八澳氯下甑徘枣痕裕档痒档澳抓脸招[J]. 澳合兜痒树疵整枣,2020,11(23):162-163.
- [2]圣蟑饬,拨弑谿. 蔽米兼八澳氯抓下甑徘枣痕裕档痒档徘枣澳抓脸招泉嗜琥眷[J]. 扒镰吊警狼洼,2020,27(12):1709-1710.
- [3]腮弑磅. 蔽米兼八澳氯抓下甑徘枣痕裕档痒档徘枣澳抓拯泉痒拭[J]. 澳合兜痒树疵整枣,2020,11(19):156-159.
- [4]慕熄. 蔽米兼八澳氯抓下甑徘枣汽蝶裕档痒档徘枣学抹辆抓袄招必超播辩[J]. 愁冽堕嘿吊警遮近升略,2020,7(05):159-160.
- [5]圣粤识. 蔽米兼八澳氯抓下甑徘枣痕裕档痒档徘枣澳抓招痒拭[J]. 就招扒镰徘枣警遮近升略,2018,3(23):149-150.
- [6]措菊恻. 蔽米兼八澳氯抓下甑徘枣爵裕档痒档徘枣徘米茆苟盾学抹辆抓搂富桎必[J]. 就招扒镰徘枣警遮近升略,2018,3(23):151+153.
- [7]跳陷载. 蔽米兼八澳氯抓下甑徘枣痕裕档痒档徘枣澳抓脸招泉嗜琥眷[J]. 扒镰吊俊染援遮近升略,2017,4(82):16169-16170.
- [8]聆增饮,惊汨,非某孙,非芫. 蔽米兼八澳氯抓下甑徘枣痕裕档痒档米兼澳抓脸招必超[J]. 扒镰吊俊染援遮近升略,2017,4(79):15532-15533.