

# 优质护理对门诊分诊护理质量及患者满意度的影响

胡令霞<sup>1</sup> 陈秀霞<sup>2</sup>

1. 山东省兖州区人民医院门诊部, 272000

2. 山东省兖州区人民医院手足泌尿外科, 272000

**【摘要】** 目的 探究优质护理对门诊分诊护理质量及患者满意度的影响分析。方法 选择 2020 年 7 月—2020 年 9 月我院门诊接诊的患者 200 例, 并将其按照奇偶数随机原则均分为以下两组, 分别为施行常规护理的对照组, 以及开展优质护理的研究组, 对比两组门诊分诊护理质量、护理不良事件的发生状况, 及调查患者的护理满意度。结果 研究组护理管理、基础护理、专科护理、病情观测及健康教育等方面的门诊分诊护理质量评分均分别较对照组更高,  $P < 0.05$ ; 而研究组患者风险事件发生率、护理纠纷率及投诉率均分别较对照组更低,  $P < 0.05$ ; 最后在患者的护理满意度方面, 研究组患者的护理满意度较对照组更高,  $P < 0.05$ 。结论 在门诊分诊护理过程中, 开展优质护理的效果更为有效, 能够有效提高门诊分诊的护理质量, 减低门诊分诊不良事件的发生, 促进患者满意度的提升, 值得推广。

**【关键词】** 优质护理; 门诊分诊; 护理质量; 满意度; 影响分析

门诊是医院重要的组成部分之一, 亦是医院直接对外的窗口, 决定着医院整体的护理服务。而门诊分诊作为门诊护理工作中的重要环节之一, 门诊分诊护理质量的高低决定着门诊护理质量, 乃至整个医院的护理质量水平<sup>[1]</sup>。再加之目前人们对于自身健康的关注度不断上升, 入院就诊的人员亦越来越多, 导致门诊分诊的护理工作量十分巨大、繁杂, 而门诊就诊不良事件也时有发生, 影响患者治疗时间, 造成医患纠纷, 降低医院整体的医疗水平。因此, 在门诊分诊护理中需开展切实有效、科学合理的护理措施, 提升门诊分诊护理质量, 降低就诊不良事件的发生, 进而提升医院整体的医疗和护理服务水平。基于此, 本次研究选择 2020 年 7 月—2021 年月我院门诊接诊的患者 200 例为对象, 就在其门诊护理工作中开展优质护理的效果进行详尽的分析, 具体有下。

## 1 资料与方法

**1.1 临床资料** 选择 2020 年 7 月—2020 年 9 月我院门诊接诊的患者 200 例为研究对象。入选患者均为年龄大于 18 岁的成年人, 并经其本身或家属知情同意参加, 排除临床资料残缺、精神状态异常、认知障碍、沟通障碍及拒绝参加本

次研究的患者。将此 200 例患者按照奇偶数随机原则分为对照组与研究组, 各 100 例。其中对照组中包括有男性、女性分别为 54 例、46 例, 年龄 18 ~ 75 岁, 均龄为  $46.63 \pm 3.78$  岁。研究组则包括有男性和女性分别是 55 例、45 例, 年龄 18 ~ 76 岁, 均龄为  $47.02 \pm 3.96$  岁。两组门诊患者基本资料对比不存在差异性,  $P > 0.05$ , 具有可比性。

**1.2 方法** 对照组 100 例门诊患者予以常规的指导挂号就诊等护理干预。研究组 100 例门诊患者则开展优质护理, 具体内容有下: (1) 建立优质护理小组, 以门诊护士长、沟通能力较好的护理人员等为主成立优质护理小组, 并定期组织培训, 始终贯彻以患者为中心的护理理念, 加深护理人员对于门诊分诊工作的知识掌握和技能操作, 培训后对其进行相关的考核工作, 将考核成绩与科室、个人等绩效挂钩, 以充分调动护理人员的学习主动性和积极性。此外, 还需加强护理人员的着装、职业素养、人文道德等, 接诊导诊时从言语、动作等各方面表现出对患者的尊重、关怀等。最后对护理人员进行责任划分, 并结合本院门诊就诊患者和门诊护理人员等进行人力资源的分配, 弹性工作, 确保护理人员以精神饱满状态投入到护理工作中。(2) 强化门诊指示标

志,在门诊较为明显的位置张贴就诊指示标志,比如本院就诊流程、医院科室分布图、院内环境走势等,此外,针对老年患者、认知障碍等患者还需设立专项人员进行指引帮助,减少患者挂号就诊的时间。(3)正确进行分诊工作,根据患者问诊方式、基本信息、简要的病情病史等为患者精准度判断就诊科室,并正确的指引患者进行相关的挂号缴费等流程,在最短的时间内帮助患者完成门诊就诊流程。此外,对病情紧急的患者及时开题绿色就诊通道,先进行诊疗后完成挂号缴费等,确保患者在最短时间内得到有效的治疗。(4)优化门诊就诊环境,定期定时清扫、消毒,确保门诊环境的干净整洁,门诊分诊护理人员着装干净整洁舒适、举止大方得体,护理中态度和蔼、语气轻柔,拉近护患间关系,减轻患者心理压力和负担<sup>[2]</sup>。此外,还可在门诊显眼位置布置轮椅、饮用水、血压仪、充电宝等设备,方便门诊患者满足各方面的生理需求。(5)优质心理护理,由于患者或家属会因为疾病原因和担心预后情况等造成其情绪上的激动、紧张,易出现焦躁不安、抑郁恐惧等系列的心理负性情绪,该种情绪对于患者后续诊疗均会造成不同程度的影响。因此,在对患者分诊导医的过程中,及时掌握患者及家属的心理情绪变化,及时安抚、鼓励患者,并从患者角度看待问题,给予足够的尊重,再根据患者心理问题进行针对性的疏导工作,帮助患者减轻心理负担,消除心理各种的负性情绪,增

强其治疗依从性,确保治疗效果<sup>[3]</sup>。

**1.3 观察指标** (1)对比两组门诊分诊护理质量,从护理管理、基础护理、专科护理、病情观测及健康教育等方面进行评价,分值越高表示护理质量越好。(2)对比两组护理不良事件的发生状况,包括观察统计风险事件发生率、护理纠纷率及投诉率。(3)对比两组患者的护理满意度,采用本院自制的护理满意度问卷进行调查评分,按照最终所得分数划分为十分满意、比较满意、一般满意以及不满意,其中十分满意分值在90分以上,比较满意分值在75~89分之间,一般满意分值在60~75分之间,余者皆为不满意。满意度=(十分满意+一般满意+比较满意)/组例数×100%。

**1.4 统计学方法** 采用SPSS21.0处理数据,计量与计数资料分别采用( $\bar{x}\pm s$ )与[n(%)]表示,分别采用t与卡方值进行检验,以P<0.05为差异有统计学意义。

## 2 结 果

**2.1 两组门诊分诊护理质量比较** 研究组护理管理、基础护理、专科护理、病情观测及健康教育等方面的门诊分诊护理质量评分均分别较对照组更高,P<0.05,见表1。

**2.2 两组护理不良事件的发生状况比较** 研究组患者风险事件发生率、护理纠纷率及投诉率均分别较对照组更低,P<0.05,见表2。

表 1 两组门诊分诊护理质量比较 ( $\bar{x}\pm s$ ,分)

| 组别  | 例数  | 护理管理      | 基础护理       | 专科护理       | 病情观测       | 健康教育       | 护理质量总分     |
|-----|-----|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 对照组 | 100 | 2.95±0.18 | 15.57±1.41 | 19.32±1.77 | 23.37±2.26 | 16.09±1.52 | 78.62±6.81 |
| 研究组 | 100 | 4.32±0.32 | 18.82±1.93 | 23.58±2.47 | 27.89±2.76 | 18.68±1.94 | 92.73±8.79 |
| t   | -   | 37.3143   | 13.5973    | 14.0191    | 12.6709    | 10.5090    | 12.6896    |
| P   | -   | 0.0000    | 0.0000     | 0.0000     | 0.0000     | 0.0000     | 0.0000     |

表 2 两组护理不良事件的发生状况比较 [n(%)]

| 组别  | 例数  | 风险事件发生率   | 护理纠纷率     | 投诉率     |
|-----|-----|-----------|-----------|---------|
| 对照组 | 100 | 13(13.00) | 11(11.00) | 7(7.00) |
| 研究组 | 100 | 4(4.00)   | 3(3.00)   | 1(1.00) |
| t   | -   | 5.2073    | 4.9155    | 4.6875  |
| P   | -   | 0.0225    | 0.0266    | 0.0304  |

表 3 两组患者的护理满意度比较 [n(%)]

| 组别  | 例数  | 十分满意      | 比较满意      | 一般满意      | 不满意     | 满意度       |
|-----|-----|-----------|-----------|-----------|---------|-----------|
| 对照组 | 100 | 43(43.00) | 21(21.00) | 27(27.00) | 9(9.00) | 9(91.00)  |
| 研究组 | 100 | 56(56.00) | 23(23.00) | 19(19.00) | 2(1.00) | 98(98.00) |
| t   | -   | -         | -         | -         | -       | 4.7138    |
| P   | -   | -         | -         | -         | -       | 0.0299    |

2.3 两组患者的护理满意度比较 在患者的护理满意度方面, 研究组患者的护理满意度较对照组更高,  $P < 0.05$ , 见表3。

### 3 讨 论

门诊作为医院每天面对患者数量最多、疾病种类最为复杂的部门之一, 导致其每天的工作量亦十分巨大, 为确保医院后续工作能够顺利进行, 就必须保证门诊护理工作的有序进行, 其中门诊分诊作为门诊工作有序进行的重要保障。因此, 在门诊护理工作中需进行科学合理的护理干预, 以提升门诊护理质量, 确保门诊护理工作的顺利开展。而以往常规护理主要为护理人员的被动式护理干预, 不能够满足当代医院门诊的护理工作内容和效率, 导致其效果不甚理想<sup>[4]</sup>。而优质护理则是强调以患者为核心, 将此护理理念始终贯穿于门诊护理工作中, 通过建立护理小组, 加强对护理人员的培训和考核, 为后续门诊护理人员工作提供重要基础。再对护理标识、分诊工作等进行优化, 可确保患者在最短时间内接受诊疗救治, 降低不良事件的发生, 保证患者治疗效果。最后再通过加强环境护理和心理护理, 可为患者提供温馨舒适的治疗环境, 以及良好的心态面对疾病治疗, 从生理和心理上让患者得到满足, 进而确保其诊疗的顺利进行<sup>[5]</sup>。本次研究结果显示, 研究组护理管理、基础护理、专科护理、病情观测及

健康教育等方面的门诊分诊护理质量评分均分别较对照组更高,  $P < 0.05$ ; 而研究组患者风险事件发生率、护理纠纷率及投诉率均分别较对照组更低,  $P < 0.05$ ; 最后在患者的护理满意度方面, 研究组患者的护理满意度较对照组更高,  $P < 0.05$ 。

综上所述, 在门诊分诊护理过程中, 开展优质护理的效果更为有效, 能够有效提高门诊分诊的护理质量, 减低门诊分诊不良事件的发生, 促进患者满意度的提升, 值得推广。

### 参考文献

- [1] 刘文通. 优质护理对门诊分诊护理质量及患者满意度的改善观察[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5(24): 72-73.
- [2] 刘志梅. 优质护理对门诊分诊护理质量及患者满意度的影响评价[J]. 中国保健营养, 2019, 29(001): 215.
- [3] 洪蕾, 毕婷婷. 观察优质护理对门诊护理及满意度的影响[J]. 中国卫生标准管理, 2020(3): 3.
- [4] 李小琳, 柳琴. 以患者为中心的优质护理在门诊分诊护理中的应用[J]. 医学食疗与健康, 2019(1): 2.
- [5] 宋红. 优质护理服务对提高门诊患者满意度的效果研究[J]. 中国药物与临床, 2019, 19(24): 4422-4424.