

## 优质护理在门诊一站式服务中心的应用与效果

杨国凤

南京市溧水区人民医院 江苏南京

**【摘要】目的** 探究门诊一站式服务中施行优质护理在门诊服务中心的应用效果。**方法** 回顾 2021 年 1 月到 2022 年 1 月之间门诊一站式服务接受的 100 例患者资料, 分别结合就诊时间, 将前期就诊的 50 例视为对照组, 施行门诊一站式常规护理服务, 将后期就诊的 50 例视为观察组, 施行门诊一站式优质护理服务, 统计两组经护理干预就诊时间、等待时间的平均值; 于患者临出院前分发调查问卷, 或由患者自行扫描门诊二维码填写满意问卷, 统计两组对门诊护理的满意度; 由门诊护理小组结合门诊一站式服务中心的制度、标准, 对门诊护理中态度、沟通技巧、引导技巧、门诊突发事件解决能力进行评估, 对比两组中护理工作的质量。**结果** 观察组患者就诊的时间与等待检查的时间相对短, 患者满意度高, 护理的内评分值高, ( $P<0.05$ )。**结论** 门诊一站式服务中心, 可以优质护理形式提升效率、维持门诊工作中护患和谐。

**【关键词】** 优质护理; 门诊一站式服务中心; 应用; 效果

### Application and effect of high quality nursing in outpatient one-stop service center

Guofeng Yang

People's Hospital of Lishui District, Nanjing, Jiangsu, China

**【Abstract】 Objective** To explore the application effect of high-quality nursing in outpatient one-stop service in outpatient service center. **Methods:** Review the data of 100 patients who received one-stop outpatient service from January 2021 to January 2022. Combined with the treatment time, 50 patients who received one-stop routine outpatient care in the early stage were regarded as the control group, and 50 patients who received one-stop quality outpatient care in the later stage were regarded as the observation group. The average time and waiting time of nursing intervention were calculated. Questionnaire was distributed to patients before discharge, or patients scanned two-dimensional code of the outpatient department to fill in the satisfaction questionnaire, and the satisfaction of the two groups to the outpatient nursing was counted. By the outpatient nursing team combined with the system and standard of the outpatient one-stop service center, the attitude, communication skills, guidance skills, and the ability to solve emergencies in the outpatient nursing were evaluated, and the quality of nursing work in the two groups was compared. **Results:** In the observation group, the time of seeing a doctor and waiting for examination was relatively short, the patient satisfaction was high, and the internal score of nursing was high ( $P<0.05$ ). **Conclusion:** Outpatient one-stop service center can improve the efficiency of high-quality nursing and maintain the harmony between nurses and patients in outpatient work.

**【Keywords】** Quality Nursing; Outpatient One-Stop Service Center; Application; The Effect

优质护理是基于常规标准上, 围绕门诊一站式服务中心的工作要求、面临的挑战, 提出的升级护理服务意见。优质护理注重细节、护理工作较为综合化, 可结合不同患者情况予以帮助, 又可以面对复杂问题抽丝剥茧现场化解。优质护理对门诊一站式服务中心护理人员的考验较高, 需经培训学习提升门诊一站式服务中心护理水平, 促进优质护理在门诊系统工作中

的体现。

### 1 资料与方法

#### 1.1 一般资料

回顾 2021 年 1 月到 2022 年 1 月之间门诊一站式服务接受的 100 例患者资料, 分别结合就诊时间, 将前期就诊的 50 例视为对照组, 施行门诊一站式常规护理服务, 本组患者资料统计中, 男性有 21 例、女性有

29 例, 患者的年龄为  $44.52 \pm 6.29$  岁; 将后期就诊的 50 例视为观察组, 施行门诊一站式优质护理服务, 男性有 20 例、女性有 30 例, 患者的年龄为  $47.62 \pm 5.29$  岁。患者病程、病情种类、分诊科室、文化水平等有同质特点, 无对比差异, 无开展概述意义,  $P > 0.05$ 。

排除条件: 精神异常; 吸烟酗酒后意识不清醒; 昏迷; 休克; 有暴力或自伤倾向; 无自理能力; 无自主活动能力<sup>[1]</sup>。

纳入条件: 精神正常; 有视听与理解能力; 有基本公民素质; 有明确就诊目标; 无护患矛盾产生; 具有自主挂号、排队意识与能力。

## 1.2 方法

### 常规门诊一站式护理服务

常规预检分诊, 疫情期间严格查看来院人员双码, 测量体温并登记患者的信息, 入院后初次入院就诊的需协助其办理电子就诊卡, 告知就诊的方位与排队的地点, 基于患者主动提出的问题, 给予患者指引, 与检验科、急诊科等联动, 合理规划路线转移患者, 针对老弱病残等较为特殊的情况, 指导患者缴费、取药等相关, 其中有家属陪同就诊的, 可给予家属导诊服务, 患者情况轻微时发放健康宣传册, 给予患者医疗保健宣传服务, 面对危急重症, 则需快速开通绿色通道, 通过电话等形式联络, 做好急诊分诊配合<sup>[2]</sup>。

### 优质门诊一站式服务中心护理

①给予信息化医疗平台的建设, 进一步在门诊一站式服务中心完善电子系统, 经由医院公众号开通网络挂号服务, 并在门诊处设立自动的挂号、缴费、查看检查单等仪器, 经由门诊处液晶显示屏展示科室信息、就诊信息(患者姓名等隐私信息需做“\*”保护处理), 以便于患者结合显示信息自然的分流, 降低人流压力;

②调整门诊的就诊空间, 使得内环境更利于护患之间的交流, 考虑到特殊病人的需求, 在门诊台附近准备扫描轮椅, 患者在呕吐、腹痛、行动不便、怀孕等情况下可自行扫描二维码退走轮椅, 按时间计费, 便于患者自取增加在门诊区的问诊、候诊舒适感; 门诊一站式服务中心的护理人员转被动服务为主动服务, 患者人流量较大时, 需关注患者的行为举止, 及时制止如吸烟、吵闹的患者行为, 协调门诊的秩序, 门诊人流量较少时, 关注患者的个体需求, 告知患者热水区的位置, 为患者预备纸巾、水杯, 为患者解释问题, 促使患者对医院的布局有所了解, 减少患者在医院内就诊徘徊的时间; 询问患者有何需要, 相对针对的提

供建议, 面对表情不自然、情绪有所抑郁或焦躁的, 应及时上前询问患者是否需要帮助, 通过微笑服务感染患者, 降低患者的紧张感, 获得患者信任<sup>[3]</sup>;

③在常规护理的理念上融合科学认识, 组织门诊一站式服务中心护理人员参与培训、外出活动, 基于讲座、小组会议等形式, 回顾本院门诊一站式服务中心中遇到的系列问题, 分析与患者的沟通技巧、对不同情况的引导技巧, 进行模拟演示, 增加护士的服务技术水平, 另需开展法律、心理学相关培训, 促使护理人员可依据患者的表情变化、神态与行为等判断其需求, 结合法律常识在工作中自护、保护他人;

④注重护理的细节, 如护理中的表情、护理中的动作等, 避免让患者产生误会, 对患者表示充分的尊重与理解, 不表现出对患者的嘲讽, 需经培训开展表情管理, 掌握医保政策、体检流程、医院路线、本院专家情况、专科情况等, 以便于在综合的医疗认识下及时为患者提供帮助, 对于医院系列的手续等应有切身体验感, 给予患者较为细节的指导, 熟练操作复印、宣传资料打印与盖章等, 针对患者投诉能够现场解决、可配合门诊的安全巡查工作, 另外主动为患者提供免费服务, 如提供纸笔记录信息、提供饮用水、提供清洁服务等<sup>[4]</sup>。

## 1.3 观察指标

统计两组经护理干预就诊时间、等待时间的平均值;

于患者临出院前分发调查问卷, 或由患者自行扫描门诊二维码填写满意问卷, 统计两组对门诊护理的满意度;

由门诊护理小组结合门诊一站式服务中心的制度、标准, 对门诊护理中态度、沟通技巧、引导技巧、门诊突发事件解决能力进行评估, 对比两组中护理工作的质量。

## 1.4 统计学处理

采取统计产品与服务解决方案 SPSS21.0 进行数据处理, 均数±标准差(4-s)表示, 配对资料 t 计量、计数  $\chi^2$  检验, 统计差异 P 判定 ( $P < 0.05$  or  $P > 0.05$ )。

## 2 结果

2.1 观察组平均的就诊时间相较于对照组短 8 分钟左右, 等待时间也在对照组的基础上缩短了 12 分钟, 有提升门诊效率的作用, 详见表 1。

2.2 观察组的满意与一般满意的占比分别高出对照组 2%、2%, 不满意占比则低于对照组 4%, 经由数据差异可看出优质护理下患者满意度相对高, 有利于

提升护患和谐关系，详见表 2。

表 1 门诊一站式服务中心患者平均就诊与等待时间

组别	n	就诊时间 (min)	等待时间 (min)
观察组	50	13.26±2.56	15.26±5.23
对照组	50	21.56±4.56	27.41±5.13
t	-	2.165	2.845
p	-	<0.05	<0.05

2.3 经优质护理的培训后，观察组服务态度、沟通的技巧、引导患者就诊、排队以及处理来院事宜的水平、突发事件下的处理与解决能力均有所提升（两组

均为同批护士，工作人员协调与组织安排无影响意义，同批护理人员不同时间工作水准评价，评价标准为本院门诊一站式服务中心制度、标准、要求相关）。详见表 3。

表 2 门诊一站式服务中心患者对护理的满意度

组别	n	满意	一般满意	不满意
观察组	50	35(70%)	14(28%)	1(2%)
对照组	50	34(68%)	13(26%)	3(6%)
t	-	2.623	2.451	2.856
P	-	<0.05	<0.05	<0.05

表 3 门诊一站式服务中心护理小组工作内评信息统计

组别	n	态度	沟通技巧	引导技巧	门诊突发事件解决能力
观察组	50	91.26±5.23	93.26±4.21	94.56±2.36	90.26±5.25
对照组	50	83.26±4.25	81.26±5.23	83.52±4.75	73.56±8.25
$\chi^2$	-	2.516	2.365	2.856	2.745
P	-	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

### 3 讨论

对医院来说，入院后门诊是医院的“门面”，彰显了医院的秩序与护理服务形象；对医务人员来说，门诊需整合各类慢性病、医保、转诊、盖章、急诊续册服务，需联动有关部门协助患者减少办手续中的奔波，为患者就诊提供便利；对患者来说，门诊一站式服务能够减少就诊的耽误，基于门诊一站式服务平台可咨询问题、获得宣教、稳定情绪、有序就诊。门诊一站式服务中心的护理人员既要结合医院的制度、章程处理工作问题，在护理中结合不同患者的复杂需求给予及时满足，又要分析患者的病情需要，做好疾病与治疗的对接工作，保障患者能够尽快经检查了解病情，为患者排忧解难。护理工作虽然繁杂，但护理仍需保持秩序，创建和谐的内环境，获得患者的信赖。门诊一站式服务中心为患者提供了更为全面的服务与帮助，此时护理模式也需从常规标准转换为优质标准，提升患者在门诊处的护理体验<sup>[5]</sup>。

#### 参考文献

[1] 李娜、芦鸿雁、杜颖星. 优质护理在心理卫生中心门诊一站式服务中的应用及影响分析[J]. 当代护士:下旬刊, 2020, 27(12):3.

[2] Liu X, Huang G. Application and Effect Evaluation of

'Five Routine Working Regulation' Method in Nursing Quality Management of Outpatient Injection Room[J]. Science Journal of Clinical Medicine, 2020, 9(2):41.

[3] 冯志娟. 门诊一站式服务中心优质护理模式的应用价值探讨[J]. 世界最新医学信息文摘, 2021(7):2.

[4] 陈菁. 以患者为中心的优质护理在门诊分诊护理中的应用效果与价值分析[J]. 健康必读, 2020, 000(003):123.

[5] Zhao L, J Yang, Liu W. Application and effect evaluation of nursing quality target management in free flap transplantation for hand injury[J]. PLoS ONE, 2021, 16(1): e0245097-.

收稿日期: 2022 年 5 月 6 日

出刊日期: 2022 年 7 月 31 日

引用本文: 杨国凤, 优质护理在门诊一站式服务中心的应用与效果[J]. 国际护理学研究, 2022, 4(3): 148-150  
DOI: 10.12208/j.ijnr.20220129

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2022 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS