

观察门诊患者实施健康教育及优质护理服务的效果

宋颖坤, 任蓓蓓

济南市人民政府机关门诊部 山东济南

【摘要】目的 实验将针对门诊患者实施健康教育及优质护理服务, 针对应用后的实际效果做出统计分析。**方法** 针对 80 例门诊患者进行治疗, 样本选自 2020 年 1 月至 2021 年 12 月就诊的患者, 并按照先后顺序分为 2 组, 对照组为常规护理, 观察组实施健康教育及优质护理服务, 对比治疗成果。**结果** 从数据可见, 观察组患者的护理服务满意度高于对照组, 对比差异显著 ($P < 0.05$)。此外, 观察组护理人员的关爱与服务、职业与认知、人际与发展、自我概念平得分均高于对照组, 差异显著 ($P < 0.05$)。最后, 在门诊患者的等候时间中, 可见在就诊等候、取药缴费时间以及检测等候的平均用时上, 观察组短于对照组, 差异显著 ($P < 0.05$)。**结论** 采用健康教育及优质护理服务对于门诊患者的服务满意度提升有所帮助, 护理人员的工作更细致, 服务更体贴到位, 值得在继承借鉴中发展。

【关键词】 门诊患者; 健康教育; 优质护理服务; 流动性; 护理服务满意度

To observe the effect of health education and quality nursing service in outpatients

Yingkun Song, Beibei Ren

Outpatient Department of Jinan Municipal People's Government, Jinan, China

【Abstract】Objective The experiment will be aimed at outpatients to implement health education and quality nursing services, according to the actual effect of application to make statistical analysis. **Methods** A total of 80 outpatients were selected from January 2020 to December 2021 and divided into two groups according to the order. The control group received routine care, while the observation group received health education and quality nursing services, and the treatment results were compared. **Results** According to the data, the nursing service satisfaction of the observation group was higher than that of the control group, and the comparison difference was significant ($P < 0.05$). In addition, the scores of care and service, career and cognition, interpersonal and development, and self-concept of nurses in the observation group were higher than those in the control group, and the differences were significant ($P < 0.05$). Finally, in the waiting time of outpatients, it can be seen that the observation group was significantly shorter than the control group in the average time of waiting for medical treatment, the time of taking medicine and paying fees, and the average time of waiting for testing ($P < 0.05$). **Conclusions** The use of health education and quality nursing service is helpful to improve the service satisfaction of outpatients. The work of nursing staff is more meticulous and the service is more considerate, which is worth developing in the inheritance and reference.

【Key words】 outpatients; Health education; Quality care services; Liquidity; Nursing service satisfaction

门诊是医院重要的服务窗口, 完善门诊护理服务质量具有重要意义, 不仅有助于提升患者的就诊满意度, 还有助于优化医院形象。在门诊护理工作中, 首先其属于综合性、服务性工作, 包括了分诊、就诊、护理宣讲、人员分流等等工作, 在医院运行

过程中发挥了重要作用。同时, 门诊患者人数多, 病情杂乱, 容易出现患者之间的纠纷。从主要特点上看, 门诊的接诊人数多、患者流动性大、接诊风险高, 因此经常会出现医护人员配置数量不均衡, 无法在第一时间帮助患者解决看诊需求的问题。鉴

于此,针对 80 例门诊患者进行治疗,样本选自 2020 年 1 月至 2021 年 12 月就诊的患者,对调研结果汇报如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

针对 80 例门诊患者进行治疗,样本选自 2020 年 1 月至 2021 年 12 月就诊的患者,并按照先后顺序分为 2 组。观察组 40 例中,男 25 例,女 15 例,介于 21~78 岁之间,平均为 (40.45±4.96) 岁;对照组 40 例中,男 27 例,女 13 例,介于 21~79 岁之间,平均为 (41.39±4.81) 岁。组间基线资料可比 ($P>0.05$)。经过医学伦理委员会批准后开展。

纳入标准:①对本次实验知情、同意且自愿参加,②主观意识清晰,③理解能力正常,④就诊病历完整真实无隐瞒。

1.2 实验方法

对照组为常规护理,告知有需要的患者相关的就诊流程、缴费流程,以及就诊注意事项。针对患者和陪同人员的问题进行解答,针对有行动不便、需要紧急救治的患者提供协助,为患者提供科室位置指引等基础工作。

观察组实施健康教育及优质护理服务,在优质护理服务的开展中,要充分认识到患者需求,在明确责任意识的基础上,重视服务意识的开展以及安全意识的梳理,在护理操作中要重视操作规范,并从患者角度出发,以热情的态度提供医护服务。在具体工作中可从以下几点开展。

优质流程干预,缩短患者的排队等候时间,防止出现插队等情况引起其他就诊者的不满,减少患者之间的冲突。可进一步推进诊疗预约,减少门诊等候区人数。同时,在患者检查、化验等过程中,要确保具有私密性,保护患者的就诊隐私。在取药、就诊环节也要注意差错率导致的护患矛盾。

就诊环境的优化,如针对采血课进行路径表示的指引,在报告等候、打印上进行提示,特别是对于一些年纪较大的患者,在自行打印检查报告中可能存在问题,应当有护理人员进行协助。此外,对于妇科门诊区域可以增加人性化服务,包括饮水、纸巾等。

心理护理和健康教育。在为患者提供门诊服务的同时,要注意对患者的情绪观察,评估其情绪状态,特别是对于精神科就诊的患者,可能存在躁动、焦虑等情绪。此外,如遇到重大疾病时患者也存在较大的情绪波动,护理人员要及时发现问题,进行安抚,并针对患者的病情进行简要科普,稳定患者情绪,提升患者的治疗配合度。在健康教育中,还可以引导患者关注科室的公众号,医院公众号,或

者通过宣传手册进行健康意识的建立,帮助患者改善不良生活作息。当患者提出治疗中的质疑时,要结合患者自身所掌握的知识点,及时为患者做出科学的、适当的解答,对理解力较差的患者需要将专业化术语转为通俗易懂的话,同时在患者填写就诊信息、办理就诊卡时,提供全方位的指导。

1.3 评价标准

本次调研将对比患者对护理工作的满意度。结合本院自制量表,对门诊工作进行评价,如门诊分诊、门诊人性化设置、门诊等候。服务态度等多个方面。该量表的总分为 100 分,并按照最终所取得的分数差异,将其分为了三个组别,分别为非常满意、满意和不满意,其所对应的分数值范围为 90-100 分、75-89 分以及 0-74 分。

其次,对护理人员的工作情况进行评估,从四个方面着手,分别有关爱与服务、职业与认知、人际与发展、自我概念。每个项目满分 10 分,得分越高,表明胜任力进步越大。

最后,则是对门诊等候时间的统计,重点从就诊等候、取药缴费时间以及检测等候的平均用时上进行记录。

1.4 统计方法

测验数据均在 SPSS22.0 中录入,在表述计数资料的时候,为%的方式,应当对结果实施卡方检验。在表述计量资料的时候,则为 ($\bar{x}\pm s$) 的方式,并对结果做出 t 检验。在不同检验下要采取数据统计学分析,以 $P<0.05$ 为界限,如果符合该情况,则视为统计学意义。

2 结果

就数据中看,观察组患者的护理服务满意度高于对照组,即满意度为 95.0% (38/40),对照组则为 77.5% (31/40),对比差异显著 ($P<0.05$)。

此外,观察组护理人员的关爱与服务、职业与认知、人际与发展、自我概念平得分均高于对照组,即分别为 (8.38±1.12) 分、(8.72±1.45) 分、(8.13±1.35) 分和 (8.39±1.69) 分,对照则为 (6.45±1.65) 分、(6.94±1.59) 分、(6.82±1.14) 分和 (6.86±1.75) 分,差异显著 ($P<0.05$)。

最后,在门诊患者的等候时间中,可见在就诊等候、取药缴费时间以及检测等候的平均用时上,观察组分别为 (12.51±4.22) min、(11.63±3.25) min、(20.61±3.55) min;对照组则为 (18.59±5.13) min、(16.38±4.46) min、(28.55±4.91) min,可见观察组患者的用时更短 ($P<0.05$)。

3 讨论

门诊是医院的窗口,拥有的流动性较大,同时病种繁多等情况,对于护理人员而言其所用的工作

压力较大,是很容易发生护患纠纷的地方。患者因为对于门诊的就诊流程不了解,迫切地想要得到医务人员的解答。门诊分诊工作就是维持护患关系的一个重要纽带,同时也是患者对医院的第一印象^[1]。此外,门诊候诊的质量好坏会直接影响到门诊护理水平以及医院的整体形象,大多数的患者及家属对自身疾病不够了解,第一次来门诊时,会由于不熟悉环境与就诊流程、病情严重程度、长时间的候诊等因素,出现焦虑、烦躁的情绪。因此,医护人员要多进行换位思考^[2]。

在优质护理服务中,护理人员多穿行各门诊、科室之间,如遇到就诊高峰期,门诊候诊厅会变得更加拥挤、嘈杂,此时患者本就遭受着疾病困扰,护理人员要有足够的耐心与理解,主动用亲切的态度与患者沟通,询问患者是否需要帮助,同时为患者讲解候诊流程,尽量避免浪费时间。此外,医护人员需要保证门诊环境处于明亮、整洁、干净、温馨的状态,在门诊大厅显眼处放置就诊流程图示,并设置相应的导诊咨询人员,候诊室张贴候诊相关的注意事项^[3]。要进一步优化护理流程,医护人员要在患者需要时第一时间来到其身边,将正确的检查流程详细告知后,协助患者就诊。在面对一些行动不便的患者时,提前备好辅助行走的工具,同时密切关注其病情进展,如果看诊结果存在异常,需及时将异常之处详细告知,并建议患者进行二次检查。患者进就诊完毕后,医护人员要结合不同患者的实际病情主动为其提供健康教育宣传,例如短视频、宣传手册等,为患者解答疾病的发病原因、治疗方法、注意事项等基本常识,以此提升患者的自我保护能力,为其建立良科学的生活状态。

护理人员在患者等待的过程中实施了健康指导与心理疏导工作,让患者对于该疾病有了更进一步的了解,同时也能够以更加稳定的心态接受临床治疗,从而获得更加理想的治疗成效,也正是如此,患者对于护理人员的满意度更高。有调研指出^[4],候诊环境的改变,为患者缓解就诊压力提供了一定的缓冲,舒适、温馨的候诊环境,可以让患者感受到来自院方的温暖,进而大幅度缩短了医护人员与患者之间的距离,能够间接提升患者候诊期间的护理满意度。值得一提的是,通过健康教育为患者讲解疾病相关知识,可以在一定程度上提升患者对自身疾病的认知,进而为患者养成良好生活习惯打下基础^[5-6]。只有让患者感受到医护人员的真诚服务,

护理满意度自然会得到提升。结合本次调研可见,观察组患者的护理满意度更高,候诊等候时间段,在门诊服务水平上提出了新的举措,对门诊护理的细节加强了管理,为患者也提供了更优质、便捷的服务^[7-8]。

综上所述,采用健康教育及优质护理服务对于门诊患者的服务满意度提升有所帮助,护理人员的工作更细致,服务更体贴到位,值得在继承借鉴中发展。

参考文献

- [1] 麦伟娟,冯秀群.优质服务模式应用于门诊护理管理对患者满意度及焦虑心理的影响[J].海南医学,2018,101(3):441-442.
- [2] 张燕.人性化优质护理服务对门诊患者满意度的影响分析[J].实用临床护理学电子杂志,2019,4(07):161+169
- [3] 冯敏芳.差异化健康教育对内科门诊候诊患者就诊依从性及满意度的影响[J].中国农村卫生事业管理,2017,37(2):196-198.
- [4] 王春华.门诊输液患者中实施优质护理的效果分析[J].中西医结合心血管病电子杂志,2020,8(29):108+110.
- [5] 胡长立.导诊实施优质护理服务对患者满意度的影响[J].中国城乡企业卫生,2020,35(11):106-107.
- [6] 罗丽娜.优质护理服务在门诊护理工作中的应用效果观察[J].2019,(7).
- [7] 宋丽花.深化优质护理服务中"一病一优"护理模式的实施及效果[J].2018,(24).
- [8] 张淼.优质护理服务在高血压脑出血患者健康教育中的实施效果分析[J].2019,(7).

收稿日期:2022年7月26日

出刊日期:2022年9月2日

引用本文:宋颖坤,任蓓蓓.观察门诊患者实施健康教育及优质护理服务的效果[J].现代护理医学杂志,2022,1(4):85-87

DOI:10.12208/j.jmm.202200226

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。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS