

## 优化护理流程在门诊护理管理中的价值

秦梅, 雍梦霞, 杨月, 吴丹\*

南京中医药大学附属淮安中医院 江苏淮安

**【摘要】目的** 在门诊护理中, 采用优化护理流程干预模式, 总结此护理方案实施效果。**方法** 选择2019.01-2020.12期间就诊于本院门诊的3000例病人进行调研, 将其分为2组, 每组均分得1500例。两组分别采用不同护理模式, 总结护理实施效果。**结果** (1)对比组挂号用时、等候用时、分诊用时较长、反之较短( $P < 0.05$ ); (2)对比组护理满意评分结果较低、反之较高( $P < 0.05$ );对比组护理不良事件总发生指数高于研究组( $P < 0.05$ )。**结论** 在门诊护理中, 优化护理流程干预方案应作为首选, 此方案与传统常规护理管理模式相比能够提升护理质量, 缩短病人就诊时间, 此方案值得临床应用与普及。

**【关键词】** 门诊护理管理; 优化护理流程

### The value of optimizing nursing process in outpatient nursing management

Mei Qin, Mengxia Yong, Yue Yang, Dan Wu\*

Huaian Hospital of Traditional Chinese Medicine Affiliated to Nanjing University of Traditional Chinese Medicine  
Huaian, Jiangsu

**【Abstract】 Objective** To summarize the implementation effect of this nursing scheme by adopting the optimized nursing process intervention mode in outpatient nursing. **Methods** 3000 cases of outpatients in our hospital from January 2019 to December 2020 were selected and divided into two groups, 1500 cases in each group. The two groups were given different nursing modes to summarize the effect of nursing implementation. **Results** (1) the registration time, waiting time and triage time of the control group were longer, and vice versa ( $P < 0.05$ ); (2) the nursing satisfaction score of the control group was lower, and vice versa ( $P < 0.05$ ); (3) the total incidence index of nursing adverse events in the control group was higher than that in the study group ( $P < 0.05$ ). **Conclusion** in the outpatient care, the optimized nursing process intervention program should be the first choice. Compared with the traditional routine nursing management mode, this program can improve the quality of nursing and shorten the patient's treatment time, which is worthy of clinical application and popularization.

**【Keywords】** Outpatient nursing management; Optimization of nursing process

最近几年, 我国经济水平逐年上升, 人均生活质量均不断提升, 这也是导致病人对于临床护理需求不断增高的主要因素<sup>[1]</sup>。通过临床有关资料与不完全统计结果证实, 近些年病人对于门诊护理需求不断提升<sup>[2]</sup>。门诊是我院乃至世界各大医院中均属重要科室, 此科室作为病人与医院对接的“窗口”, 在医疗过程中起到了至关重要的作用, 门诊是最早接受到病人的医疗部门, 此科室具备病人多、疾病复杂的特点, 进而给临床治疗与护理增加难度<sup>[3]</sup>。我科室为了提升护理质量, 保证病人均能够得到良好的服务, 在本文调查中

分别采用2种不同护理模式, 如下。

#### 1 资料与方法

##### 1.1 基本资料

选择2019.01-2020.12期间就诊于本院门诊的3000例病人进行调研, 将其分为2组, 每组均分得1500例。对比组: 病人中男、女分别为749例、751例, 年龄在22岁至59岁之间, 中位年龄为40.01岁。研究组: 病人中男、女分别为751例、749例, 年龄在23岁至60岁之间, 中位年龄为40.05岁。病人与病人之间的一般资料经对比结果证实, 并无差异,  $P > 0.05$ 。

\*通讯作者: 吴丹(1990-)女, 汉, 江苏淮安, 本科, 护师, 研究方向: 门诊护理管理。

## 1.2 方式

对比组: 采用常规、传统护理模式, 当患者入院后, 引导在指定地点挂号, 如果有任何疑问可询问护理人员。对于中老年、文化水平较低以及孕妇等弱势群体, 帮助其挂号或是采取优先挂号, 尽量缩短就诊时间。挂号结束后, 引导到指定科室就诊, 对病情危急的患者开通绿色通道, 避免错过最佳诊疗时机。

研究组: 采用优化护理流程模式, 如下:

(1) 多媒体挂号形式: 由于门诊特殊, 为了节省病人就医时间, 我科室采用了电话预约、微信形式进行挂号, 病人在网络上就能够预约挂号, 在约定时间来就就诊即可。现今, 随着环境以及生活方式的改变, 不仅是中老年人有就诊需求, 不少年轻人同样患有部分疾病, 如高血压、高血脂等, 需要通过就医提高身体素质。但是年轻人不同中老年人有充裕的时间, 大多数情况下只能在周末或是下班后才有属于自己的时间, 如果仅采取线下挂号的就诊方式, 将造成许多不便。多媒体挂号形式可让年轻人灵活安排时间, 不用担心时间不充裕, 担心挂不到号而错过治疗机会, 即使是中老年人, 也可在子女的帮助下完成线上挂号, 避免来回奔波, 节约治疗成本。

(2) 多媒体刷号: 病人在完成挂号以后根据挂号但到指定区域就诊, 根据多媒体刷号结果到对应科室就诊。该内容属于分诊, 相比于传统门诊分诊, 多媒体分诊能够显著提高门诊护理工作效率, 经过线上分诊, 患者到院后直接到相应科室就诊, 十分方便, 不用因为不知道就诊科室而询问护理人员, 一定程度上减轻护理工作压力。

(3) 候诊干预: 我科室选用多媒体电子设备替代传统、常规人工叫号形式, 告知病人、病人家属在就诊时间, 要仔细观察电子屏幕上的号码, 避免错误。医生或是护理人员直接借助多媒体电子设备有序地呼叫患者, 能够保证医院医疗秩序井然有序, 同时体现门诊护理管理的现代化。护理人员只需通过该设备便能实时掌握患者挂号情况、医生就诊情况以及就诊排队情况等, 并在上面处理各种日常操作, 大大提高工作效率。另外, 还可在设备上播放关于医院的宣传片, 对塑造医院形象和让患者更加了解医院有一定帮助。

(4) 个体化就诊干预: 平日中护理人员在条件允许情况下构建和谐、有序的就诊于环境, 对于存在负性焦虑情绪反应的病人要给予干预、疏导, 帮助病人缓解心理情绪反应。在实际就诊过程中, 大部分门诊患者对自己的病情处于一个不确定的状态, 且均在出

现症状后才到院就诊, 因此最终就诊的结果有两种情况, 一是较为严重, 二是没有太大问题, 但由于患者不是专业的医护人员, 在就诊之前无法准确评估病情严重程度, 加之现今是互联网时代, 部分患者喜欢在网上搜索关于疾病的知识, 而网上信息的真实性有待考证, 导致内心极度不安, 甚至十分恐慌。护理人员需要在就诊期间给予心理护理, 及时观察面部表情、语言、动作等, 并评估心理状态, 采取针对性措施, 如针对过于焦虑的患者, 告知焦虑可能对病情产生的不良影响, 引导积极配合医护人员工作, 不要胡思乱想, 更不要轻易相信网上发布的信息, 严格遵照医嘱; 针对存在害怕心理的患者, 适当用语言或是眼神等给予鼓励, 表明医院医疗技术的优势, 努力让其安心; 针对中老年患者, 因为可能患有慢性疾病, 同时一位患者也许合并多种慢性疾病, 严格用药是防止病情恶化的重要措施, 可是大多数老年患者没有严格用药常识, 极易发生错误用药的问题, 造成病情反复, 应在就诊结束时明确告知患者用药的正确方式以及具体用量, 并强调错误用药的严重后果, 如果担心忘记, 可在药品包装盒上标注, 或是对家属进行讲解。

## 1.3 指标观察和评价

总结护理结果。(1) 护理质量: 从挂号时间、等候时间、分诊时间三个方面进行分析。(2) 护理满意评分结果: 在病人就诊期间, 向病人或病人家属发放护理满意评价统计表格, 以评分方式进行, 计算总得分值, 得分越高证明护理情况越好, 病人对于本次护理服务行为越为满意。(3) 护理不良事件总发生指数: 统计门诊护理过程中不良事件的发生例数, 计算总发生指数, 包括用药错误、输液错误、院内感染、跌倒, 总发生指数 = 不良事件发生例数 ÷ 总病例数量 × 100%。

## 1.4 统计学方式

应用 SPSS 软件 (22.0 版本), 计数资料 (率) 行  $\chi^2$  检验, 计量资料 ( $\bar{x} \pm s$ ) 行 t 检验,  $P < 0.05$  时存在显著差异。

## 2 结果

### 2.1 护理质量对照

对比组挂号用时、等候用时、分诊用时较长、反之较短 ( $P < 0.05$ ), 见表 1。

### 2.2 护理满意评分结果对照

对比组护理满意评分结果较低、反之较高 ( $P < 0.05$ ), 见表 2。

### 2.3 护理不良事件总发生指数对照

对比组护理不良事件总发生指数高于研究组 ( $P<0.05$ ), 见表 3。

表 1 护理质量对照 ( $\bar{x} \pm s$ )

组别	例数	挂号时间/min	等候时间/min	分诊时间/min
对比组	1500	19.41±4.71	21.09±4.31	103.81±13.51
研究组	1500	15.01±2.11	15.12±3.11	87.16±11.59
t		33.0188	43.5035	36.2271
P		0.0000	0.0000	0.0000

表 2 护理满意评分结果对照 ( $\bar{x} \pm s$ )

组别	例数	护理满意评分结果/分
对比组	1500	72.09±1.51
研究组	1500	90.11±2.13
t		267.3029
P		0.0000

表 3 护理不良事件总发生指数对照[n,(%)]

组别	例数	用药错误	输液错误	院内感染	跌倒	总发生指数
对比组	1500	18	35	16	12	81 (5.40)
研究组	1500	1	1	1	1	4 (0.27)
$\chi^2$	-	-	-	-	-	4.777
P	-	-	-	-	-	0.029

### 3 讨论

门诊是我院乃至世界各大医院中, 均属于重要科室, 此科室具备疾病复杂、人流量大的特点, 大多数病人均缺少对于自身疾病的认知程度, 进而导致病人与护理人员容易发生口角, 给临床护理工作造成直接的影响<sup>[4]</sup>。门诊相当于医院的“门面”, 如果在门诊中与患者发生不愉快的经历, 将直接降低医院在当地的形象, 引起不满, 不利于长期稳定发展。通过分析统计结果证实, 现下我国门诊护理管理工作中, 存在一定的劣势与不足之处, 而且还存有一定的盲目情况, 我科室为了提升护理质量, 在本文中分别采用不同护理管理方案。通常情况下, 临床常用管理方案为传统、常规管理模式, 虽然这种方案有效, 但实施效果不甚理想<sup>[5]</sup>。为了提升护理质量, 我科室采用了优化护理流程。优化护理流程属于新型护理模式, 这种护理方案在实施过程中融合了现代多媒体、电子化设备, 病人可以通过微信、电话形式预约挂号, 还可以通过自主刷号而完成分流目的, 再经多媒体情况进行候诊, 以个体化形式进行分诊, 可优化现代门诊护理流程, 并完善护理管理制度, 从整体情况下提升与改善门诊护

理管理工作, 在某种程度上还能够缓解护理人员工作压力, 减少工作难度。王永洁<sup>[6]</sup>在研究中提出, 在门诊护理中实施优化门诊护理流程能够明显缩短患者就诊时间, 提高分诊质量, 使患者对就诊表现出较高的满意度, 与本次研究结果相同。

本文证实: (1) 对比组挂号用时、等候用时、分诊用时较长、反之较短 ( $P<0.05$ ); (2) 对比组护理满意评分结果较低、反之较高 ( $P<0.05$ ); (3) 对比组护理不良事件总发生指数高于研究组 ( $P<0.05$ ), 此结果说明研究组所采用的护理方式更为理想, 此方案可缩短就诊用时, 提升护理质量, 减少护理不良事件。

综上所述, 在门诊护理中, 优化护理流程干预方案应作为首选, 此方案与传统常规护理管理模式相比能够提升护理质量, 缩短病人就诊时间, 此方案值得临床应用与普及。

### 参考文献

- [1] 王建玲, 宋艳霞. 优化门诊护理分诊流程对分诊准确率及

- 患者满意度的影响[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2021,21(7):264-265. DOI:10.3969/j.issn.1671-3141.2021.07.124.
- [2] 崔玉光.优化门诊护理分诊流程对分诊准确率及患者满意度的影响[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2020,20(16):271-272. DOI:10.19613/j.cnki.1671-3141.2020.16.162.
- [3] 朱一文,徐静娟.门诊输液室中实施输液流程优化优质服务的效果探讨[J].中外医疗,2020,39(28):140-142,198. DOI:10.16662/j.cnki.1674-0742.2020.28.140.
- [4] 麦伟娟,黄秀霞,蓝顺琼.流程优化护理分诊对门诊诊疗流程及护理质量的影响[J].国际护理学杂志,2020,39(3):383-385. DOI:10.3760/cma.j.issn.1673-4351.2020.03.001.
- [5] 孙琳,侯亚环,王晋文.网格化管理联合流程优化在儿科门诊护理服务中的应用[J].国际护理学杂志,2019,38(17):2708-2710. DOI:10.3760/cma.j.issn.1673-4351.2019.17.007.
- [6] 王永洁.在门诊患者护理中实施优化门诊护理流程的效果[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2019,19(73):252,254. DOI:10.19613/j.cnki.1671-3141.2019.73.166.

**收稿日期:** 2022年7月28日

**出刊日期:** 2022年8月30日

**引用本文:** 秦梅, 雍梦霞, 杨月, 吴丹, 优化护理流程在门诊护理管理中的价值[J]. 当代护理, 2022, 3(7):26-29

DOI: 10.12208/j.cn.20220278

**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**