

## 优质护理服务在外科门诊护理工作中的应用效果

陈定凤

贵州医科大学附属医院门诊部 贵州贵阳

**【摘要】** 目的 探讨在外科门诊护理工作中采取优质护理服务的效用价值。方法 此次研究共选取 134 例患者进行对比实验,均为外科门诊所收治,采取盲抽方式根据护理模式的差别进行分组,沿用常规护理的对照组与实施优质护理服务的观察组各 67 例患者,对比两组实际应用效果。结果 经实验数据表明,观察组患者护理后 SAS、SDS 评分明显低于对照组及护理前,与此同时疼痛程度减轻,相比对照组,观察组满意度更高 ( $P < 0.05$ )。结论 对于外科门诊护理工作而言,优质护理服务能够有效改善患者负性情绪,降低其疼痛感,相比常规组患者满意度更高。

**【关键词】** 优质护理服务; 外科门诊护理; 应用效果

**【收稿日期】** 2023 年 3 月 11 日

**【出刊日期】** 2023 年 5 月 20 日

**【DOI】** 10.12208/j.cn.20230224

### Application effect of high quality nursing service in surgical outpatient nursing work

Dingfeng Chen

Outpatient Department, Affiliated Hospital of Guizhou Medical University, Guiyang, Guizhou

**【Abstract】 Objective** To explore the utility value of adopting high quality nursing service in surgical outpatient nursing. **Methods** A total of 134 patients were selected for comparative experiment in this study, all of whom were admitted to the surgical outpatient department. The blind extraction method was divided according to the difference of nursing mode. 67 patients were respectively in the control group of routine nursing and the observation group of high-quality nursing service. **Results** The experimental data showed that the SAS and SDS scores of patients in the observation group after nursing were significantly lower than those in the control group and before nursing. At the same time, the degree of pain was reduced. Compared with the control group, the observation group was more satisfied ( $P < 0.05$ ). **Conclusion** For surgical outpatient nursing work, quality nursing service can effectively improve patients' negative emotions, reduce their pain, compared with the conventional group of patients with higher satisfaction.

**【Keywords】** Quality nursing service; Surgical outpatient care; Application effect

### 引言

外科门诊作为医院重要组成部分,收治的患者病情较为严重且对手术需求高,患者会有紧张、恐惧等不良心理状态,若未能及时给予相应的护理,会直接影响到患者的就诊体验感,严重时还会引发各种纠纷。对此还应当对门诊各项护理服务进行优化处理,尽量满足患者各种需求,并展开连续性护理服务,切实提高整体护理质量,让患者能够尽快完成诊治,减少各种不良事件的发生。本文主要探讨了不同护理模式在外科门诊护理工作中的应用差异表现,具体如下:

#### 1 资料与方法

##### 1.1 一般资料

将 2021 年 6 月-2022 年 5 月之间作为主要研究时

间段,期间随机抽取 134 例外科门诊就诊患者,后期需对此项研究展开对比,对此还应当做好分组工作,在保证人员均等性的前提下随机完成。对照组男性 36 例女性 31 例,平均年龄 ( $53.99 \pm 4.25$ ) 岁,观察组以上数据分别为 34、33 例 ( $54.47 \pm 5.16$ ) 岁。所有患者对此次实验知情并表示同意配合;排除交流不畅、具有其他器质性疾病、依从性较差的患者。将其临床数据进行统计学分析呈现出 ( $P > 0.05$ )。

##### 1.2 方法

对照组沿用常规护理,主要是引导患者完成挂号、检查等相关操作,而后对其进行健康宣教,告知其各配合及注意事项,对于需手术治疗的患者为其介绍手术方式、预后等方面内容,并做好手术准备工作,期

间密切关注患者各指标变化情况,加强心理疏导,叮嘱其需定期复诊,并遵医嘱服药及相关康复训练,给予其饮食指导以及并发症预防护理,使其尽快康复。

观察组实施优质护理干预手段,以此来提高护理的全面性,满足患者生理、心理等方面的需求,主要可从以下几点展开:

①优化门诊护理流程,为提高患者就诊速度,使其能够尽快得到有效治疗,还应当在其入院时及时给予其相应的指导,主动询问患者各项基本情况,指引其相关检查流程,辅助其完成。同时为其讲解相关注意事项,以此来提高其认知,并且还可在门诊张贴就诊流程,并通过视频循环播放常见病、并发症等健康宣教内容,便于患者了解<sup>[1,2]</sup>。

②班次调整,因外科门诊人流量相对较大,并且也有着繁杂性特点,对护理工作有着较高的要求,这也增加了护理人员的工作压力,使其长期处于高压状态,不仅会影响护理质量,还会影响其心态,较易出现差错及纠纷事件发生。对此还应当结合科室实际情况做好班次调整工作,在满足科室护理需求的同时确保每位护士均有充足的休息时间,在护理工作集中时间段可加派人手,以此来保证护理工作的连续性,并减轻护理人员工作压力。在此需注意的是,部分护士资历较低,缺少工作经验,在遇到突发事件时无法有效处理,因此还可以分配高资历的护士在同一班次。同时明确责任范围,并落实到个人,以此来规范其操作行为,使其能够严格按照相关标准展开各项操作,确保护理工作能够在保质保量的前提下有序开展<sup>[3,4]</sup>。

③强化护理人员培训,护理人员作为外科门诊工作的主要参与者与实施者,其专业技能水平及综合素养与护理质量有一定相关性,对此还需做好培训工作,内容包括理论知识以及实践操作等方面,切实提高其专业素养。同时制定相应的奖惩制度,并与个人绩效挂钩,以此来调动其工作积极性,强化其服务及责任意识,为患者提供更好的护理服务。

④环境干预,做好门诊消毒清洁工作,保持其洁净性,并定时通风消毒,时刻处于空气流通状态,避免交叉感染,为患者提供良好就诊环境。同时还可为患者准备轮椅等物品,为患者提供一定便利。其次设立问诊台,及时回复患者所提出的各项疑惑,并指引其正确就诊方式,帮助患者完成挂号就诊等操作,满足患者实际就诊需求,这不仅可以提高就诊速度,对患者满意度的提升也可起到积极促进作用<sup>[5-7]</sup>。

⑤心理疏导,因受到疾病的影响,多数患者的情绪会处于较不稳定状态,对此护理人员还应当加强与患者的沟通交流,从中获取其心理状态,并在此基础上制定心理疏导方案可起到事半功倍的效果。同时通过分享成功案例,为其介绍医院先进技术手段的方式来帮助其树立治疗信心,减轻其焦躁不安、恐惧等负面情绪,使其能够以积极心态面对治疗。

⑥基础护理,结合每位患者的实际情况制定相应的护理方案,告知其正确服药方式,并在饮食方面给予科学合理的指导,告知患者治疗期间各注意点,为其讲解遵医嘱治疗的重要性及目的,提高其实际依从性。在患者治疗完毕后需与病房护士做好交接工作,并对患者进行健康宣教,鼓励其进行康复训练,从而切实提高康复效率<sup>[8,9]</sup>。

### 1.3 观察指标

在护理前后利用 SAS、SDS 量表对患者的心理状态进行评价,中线分值分别为 50、53 分,分值越低表明患者焦虑、抑郁等情绪越轻,反之为重。同时为掌握患者疼痛情况,可利用 VAS 量表展开评估,分值在 0~10 分区间,分值高低与患者疼痛程度成负相关性。其次以发放问卷调查表了解患者满意度,包含护理全过程的各项操作表现,不同分值区间分别表示的满意度也有一定差异,在患者评分后需做好整合工作,计算总满意率时用以下公式( $\geq 80$  分人数之和)÷小组总人数。

### 1.4 统计学处理

此次研究在统计中所使用的软件为 SPSS20.0,其中计量与计数资料分别用( $\bar{x} \pm s$ )、[n, (%) ]表示,检验时用 t、 $\chi^2$ ,若在对比较,各指标数值有明显的差异,可表示为( $P < 0.05$ )。

## 2 结果

### 2.1 两组患者护理前后 SAS 及 SDS 评分比较

通过评估所得,护理前两组患者 SAS、SDS 评分相对较为均衡( $P > 0.05$ )。在采取不同护理模式后均有所改善,与对照组相比,观察组 SAS、SDS 评分明显降低,同时观察组术后 VAS 评分低于对照组,数据之间有一定差异表现( $P < 0.05$ )。具体数值见表 1。

### 2.2 两组患者的护理满意度对比

在将两组患者满意度评分整合后可见,观察组评分多集中在八十分以上,不满意例数为 0 远少于对照组的 6 例,总满意率分别为 92.54%、80.60%,组间经对比具有统计学意义( $P < 0.05$ )。如表格 2 所示。

表 1 两组患者护理前后 SAS 及 SDS 评分比较 (n/%), ( $\bar{x} \pm s$ )

组别	n	SAS		SDS		术后 VAS
		护理前	护理后	护理前	护理后	
对照组	67	59.01±3.71	49.38±2.57	62.44±4.93	52.71±2.76	5.91±1.76
观察组	67	59.45±3.66	38.61±3.14	63.02±3.75	40.77±3.55	3.02±1.13
t		0.335	10.793	0.271	8.664	6.178
P 值		>0.05	<0.05	>0.05	<0.05	<0.05

表 2 两组患者的护理满意度对比 (n/%), ( $\bar{x} \pm s$ )

组别	n	90~100	80~89	60~79	≤59	总满意率 (%)
对照组	67	30	24	7	6	54 (80.60)
观察组	67	43	19	5	0	62 (92.54)
$\chi^2$		8.246	4.178	6.359	9.062	11.255
P 值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

### 3 讨论

门诊作为医院对外的主要窗口，每日就诊人数相对较多，并且病症种类有着复杂性特点，尤其是外科门诊，患者病情较为危重且发展速度较快，再加上患者本身就对病情了解甚微，心理、生理均承受较大压力，这也使得其对护理工作提出了更高的要求，而常规护理模式本就有一定局限性，无法有效的满足患者各项需求，这也会导致护理纠纷等各种不良事件发生，不仅会阻碍治疗工作的开展，还会影响医院的社会声誉。对此还应当不断优化完善，以此来提高整体护理质量水平，优质护理模式是秉承着以患者为中心的原则，从患者需求出发对以往不足之处进行调整，包括门诊护理流程、环境、班次调整等方面，为患者创设良好的就医环境，提升护理人员的专业技能水平，使其可以每日以良好的状态展开护理服务，并加强与患者的交流，了解其心理状态，通过健康宣教的方式来提高治疗信心，减轻负性情绪，从而保证治疗工作的顺利开展<sup>[10]</sup>。

综上所述，在外科门诊采取优质护理服务可有缓解患者焦虑、抑郁等不良情绪，更可降低其疼痛感，有助于满意度的提升。具有一定推广价值。

### 参考文献

[1] 陈亚丽.门诊护理质量管理中实施精细化管理策略的效果及护理满意度研究[J].智慧健康,2022,8(25):197-200.  
 [2] 李凤君.门诊护理管理中实施人性化管理对护理质量评分、护理纠纷发生情况的影响[J].保健医学研究与实践,

2021, 18(S1): 13-15.

[3] 夏亚琴,王晓俊.绩效优化管理联合 6S 管理模式对门诊护理服务质量及病人满意度的影响[J].循证护理, 2021, 7(08): 1085-1088.  
 [4] 陈晓红,赖开兰,李金莲.人性化护理教育在提高外科门诊护理质量及降低不良事件发生率中的作用[J].中外医学研究, 2019, 17(26):83-85.  
 [5] 黎瑞仪,冯美娟,罗丽丽.优质护理服务在外科门诊护理工作中的应用效果[J].中国当代医药, 2016, 23(3):4.  
 [6] 董卫红.优质护理服务在外科门诊护理工作中的应用效果[J].实用临床护理学电子杂志, 2017(12):2.  
 [7] 吕兰金.优质护理服务在外科门诊护理工作中的应用效果分析[J].中国科技期刊数据库 医药, 2022(6):4.  
 [8] 王艳.优质护理服务在外科门诊护理工作中的应用[J].特别健康 2021 年 19 期, 263 页, 2021.  
 [9] 刘文梅,王敏红.优质护理服务在外科门诊护理工作中的应用效果分析[J].饮食保健 2019 年 6 卷 49 期, 87-88 页, 2019.  
 [10] 谢萍.外科门诊手术室开展优质护理服务的应用效果[J].母婴世界, 2019, 000(006):237.

版权声明：©2023 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