

疾控中心门诊护理存在的问题及对策研究

梁春丽

内蒙古自治区通辽市疾病预防控制中心 内蒙古通辽

【摘要】目的 分析疾控中心门诊护理存在的问题及对策。**方法** 选择2023年12月至2024年5月(干预前,采取常规管理模式)与2024年6月至11月(干预后,采取针对性改进措施)疾控中心门诊的4名护理人员为研究对象,其中,两个时间段的护理人员均为同一批。干预前采取常规管理模式。对比干预前与干预后的护理质量及护理差错发生率。**结果** 干预后的护理质量评分显著高于干预前($P<0.05$);干预后的护理差错率显著低于干预前($P<0.05$)。**结论** 针对疾控中心门诊护理存在的问题,采取有效的对策能够显著提高护理质量,降低护理差错发生率。

【关键词】 疾控中心; 门诊护理; 问题; 对策; 护理质量; 护理差错

【收稿日期】 2025年1月10日

【出刊日期】 2025年2月12日

【DOI】 10.12208/j.ijnr.20250089

Research on the problems and countermeasures of outpatient nursing in centers for disease control and prevention

Chunli Liang

Tongliao Disease Prevention and Control Center, Tongliao City, Inner Mongolia Autonomous Region, Inner Mongolia

【Abstract】 Objective To analyze the problems and countermeasures of outpatient nursing in the Center for Disease Control and Prevention. **Methods** 4 nursing staff from the outpatient department of the Center for Disease Control and Prevention were selected as the study subjects from December 2023 to May 2024 (before intervention, using conventional management mode) and from June to November 2024 (after intervention, adopting targeted improvement measures). The nursing staff in both time periods were from the same group. Adopt conventional management mode before intervention. Compare the nursing quality and nursing error rate before and after intervention. **Results** The nursing quality score after intervention was significantly higher than before intervention ($P<0.05$); The nursing error rate after intervention was significantly lower than before intervention ($P<0.05$). **Conclusion** Taking effective measures to address the problems in outpatient nursing at the Centers for Disease Control and Prevention can significantly improve nursing quality and reduce the incidence of nursing errors.

【Keywords】 Center for Disease Control and Prevention; Outpatient nursing; Problem; Countermeasures; Nursing quality; Nursing errors

疾控中心门诊作为公共卫生服务的重要组成部分,承担着预防疾病、监测疫情、提供健康咨询和疫苗接种等任务^[1]。随着医疗技术的不断进步和人们对健康需求的日益提高,疾控中心门诊护理工作的重要性日益凸显。然而,在实际工作中,疾控中心门诊护理仍存在一些问题,如人力资源配置不合理、护理培训不足、沟通机制不畅、护理流程不规范等,这些问题不仅影响了护理工作的质量和效率,也降低了患者满意度^[2]。因此,本研究旨在分析疾控中心门诊护理存在的问题,并提

出有效的对策,以期为疾控中心门诊护理工作的持续改进提供参考,具体报道如下。

1 对象和方法

1.1 对象

本研究选择2023年12月至2024年11月期间在疾控中心门诊工作的4名护理人员作为研究对象,其中,含男性1名,女性3名;年龄在25至50岁之间,平均年龄为(37.56±8.34)岁;本科学历3名,大专学历1名。所有参与研究的护理人员均签署了知情同意

书，并同意在研究期间接受相关管理和改进措施。

1.2 方法

2023年11月至2024年4月采取常规护理管理模式，即按照疾控中心门诊的常规工作流程和要求进行护理工作。2024年5月至10月针对干预前发现的问题，采取以下针对性改进措施：

(1) 优化人力资源配置通过电子病历系统、患者预约数据等，对每日、每周、每月的患者流量进行精确统计，同时根据疾病种类和护理任务的复杂度进行分类分析。基于上述数据，设计一套灵活的排班系统，利用算法预测高峰与低谷时段，确保高峰期有足够的人手应对，低谷期则合理安排轮休，避免资源浪费。结合每位护理人员的专业技能测试、过往工作绩效以及个人兴趣与性格特点，实施个性化的岗位分配策略，确保人尽其才，提高工作效率与满意度。对于复杂或高风险护理任务，建立严格的审批与指派机制，确保由具有丰富经验和高度责任心的护理人员负责，同时实施双人复核制度，进一步降低差错风险。

(2) 加强护理培训：定期组织护理人员参加专业技能培训，包括最新的护理技术、疾病知识和急救技能等。还注重提升护理人员的沟通能力。通过模拟沟通场景、角色扮演等培训方式，帮助护理人员掌握有效的沟通技巧，以更好地与患者及其家属建立信任关系。

(3) 完善沟通机制：建立多种沟通渠道，包括面对面沟通、电话咨询、在线预约等，以满足不同患者的需求。同时，还设置专门的咨询窗口，由经验丰富的护理人员负责解答患者的疑问。鼓励患者及其家属对护

理服务进行反馈，并定期组织会议讨论这些反馈。基于这些反馈，不断调整沟通策略。

(4) 规范护理流程：对疾控中心门诊的护理工作进行全面梳理，去除不必要的环节和重复劳动。同时，制定标准化的护理流程，确保每位护理人员都能按照统一的标准进行操作。建立护理质量监控体系，定期对护理服务进行评估和改进。通过持续监控和反馈机制，及时发现并纠正护理过程中的问题，确保护理质量的持续提升。

1.3 观察指标

(1) 护理质量评分：采用本院自制的护理质量评价量表，对护理人员的护理质量进行评估，包括护理技能、服务态度、沟通能力等方面，每项总分均为100分，分数越高代表护理质量越优。(2) 护理差错发生率：记录研究期间护理差错的发生情况，包括护理操作失误、药物配伍错误、患者信息记录错误等。

1.4 统计学分析

研究数据经SPSS23.0处理，采用卡方(χ^2)检验对分类变量进行统计，使用 t 检验对连续变量进行统计，以%和 $(\bar{x} \pm s)$ 表示， $P < 0.05$ 表示差异显著。

2 结果

2.1 对比干预前后的护理质量

干预后的护理技能、护理态度及沟通能力评分均显著高于干预前($P < 0.05$)，详见表1：

2.2 对比干预前后的护理差错发生率

干预后的护理差错发生率明显低于干预前($P < 0.05$)，详见表2：

表1 干预前后的护理质量比较($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	护理技能	服务态度	沟通能力
干预前	4	81.52 ± 5.64	85.33 ± 4.84	80.24 ± 6.12
干预后	4	93.76 ± 3.24	95.82 ± 2.43	92.14 ± 3.55
t	-	3.764	3.874	3.364
P	-	0.001	0.001	0.015

表2 干预前后的护理差错发生率比较[n, (%)]

组别	天数	操作失误	药物配伍失误	患者信息记录失误	总发生
干预前	183	6 (3.28)	3 (1.64)	6 (3.28)	15 (8.20)
干预后	183	1 (0.55)	0 (0.00)	1 (0.55)	2 (1.09)
χ^2	-				5.707
P	-				0.017

3 讨论

疾控中心门诊作为公共卫生体系的前沿阵地，其护理工作的质量和效率直接关系到疾病预防、疫情控制及公众健康水平的提升。因此，采取适当的管理与改进措施，优化资源配置，提升护理人员的专业技能和服务态度，对于提高疾控中心门诊的整体效能至关重要^[3]。本研究通过对比分析干预前后的护理质量及护理差错发生率，进一步验证了针对性改进措施的有效性和必要性。

在疾控中心门诊的日常运营中，护理工作面临着多方面的挑战。首先，人力资源配置不合理是一个普遍存在的问题。患者流量的波动性和护理任务的复杂性要求护理人员具备高度的灵活性和适应性，而传统的排班制度往往难以满足这一需求^[4]。此外，护理培训不足也是制约护理质量提升的关键因素。部分护理人员对新技能、新知识掌握不够，难以提供高质量的护理服务^[5]。沟通机制不畅则可能导致患者与护理人员之间的误解和冲突，影响患者满意度。最后，护理流程不规范不仅增加了护理差错的风险，还降低了工作效率^[6]。针对上述问题，本研究采取了针对性的改进措施。通过优化人力资源配置，实现了护理人员的科学排班和个性化岗位分配，有效提高了工作效率和满意度。加强护理培训则显著提升了护理人员的专业素养和沟通能力，为患者提供了更加专业、贴心的服务^[7]。完善沟通机制和规范护理流程则进一步减少了护理差错的发生，提高了患者满意度。分析结果显示，这些措施的实施显著提高了护理质量，降低了护理差错发生率，验证了其有效性和针对性。这些成效的取得，一方面得益于对问题的深入剖析和精准施策，另一方面也反映了疾控中心门诊对护理工作持续改进的重视和投入。深入分析这些改进措施的成效，可以发现，其背后蕴含着对护理工作本质的深刻理解和把握。优化人力资源配置，不仅是对护理人员个体能力的充分利用，更是对整个护理团队潜力的深度挖掘^[8]。加强护理培训，则是提升护理人员专业素养和服务态度的有效途径，也是实现护理工作高质量发展的关键所在。完善沟通机制和规范护理流程，则是保障患者安全、提升患者满意度的重要举措，

也是构建和谐医患关系的基石^[9]。这些措施的实施，不仅解决了疾控中心门诊护理工作中存在的具体问题，更为其未来的发展提供了有益的借鉴和启示。

综上所述，针对疾控中心门诊护理存在的问题，采取有效的对策能够显著提高护理质量，降低护理差错发生率。

参考文献

- [1] 金福善. 疾控中心门诊护理的困难及对策分析[J]. 家庭医药,2017(9):173-174.
- [2] 牛彝. 疾控中心传染病防治管理问题与解决方式分析[J]. 首都食品与医药,2022,29(2):82-83.
- [3] 赵丽丽,钟志强,王来. 基层疾控中心微生物检验的常见问题与对策[J]. 中国保健营养,2021,31(11):120.
- [4] 季冬华. 基层疾控中心微生物检验的常见问题与措施[J]. 临床医药文献电子杂志,2020,7(97):179,198.
- [5] 葛天慧. 门诊输液病区护理管理的问题与解决措施[J]. 实用临床护理学电子杂志,2020,5(47):177.
- [6] 王建峰. 门诊部护理工作中存在问题和应对方法探讨[J]. 世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2020,20(92):144-145.
- [7] 张焱,郭蕊,张蕾. 基于高频次问题制作健康教育牌对眼科门诊患者就医体验及门诊护理服务质量的影响[J]. 齐鲁护理杂志,2023,29(9):21-24.
- [8] 孔令凤,乔艳. 问题导向法结合场景模拟应急演练对口腔门诊护士综合能力、应急能力及护理质量的影响[J]. 国际护理学杂志,2023,42(17):3113-3117.
- [9] 肖晓红. 耳鼻喉门诊患儿的心理问题及护理对策分析[J]. 心理月刊,2020,15(18):117-118.

版权声明: ©2025 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