

门诊部采用优质护理后患者护理满意度情况分析

白玉粉

马关县人民医院 663700

〔摘要〕目的 探讨门诊部采用优质护理后患者护理满意度情况。方法 采集本院 2021 年 8 月至 2022 年 10 月期间接收的 116 例门诊患者，随机分为常规组与优质组各 58 例，常规组运用常规护理，优质组运用优质护理，分析各组护理后患者护理满意度、就诊效率情况。结果 优质组患者护理满意度为 94.83%，常规组为 81.03% ($p < 0.05$)；优质组预检分诊时间、门诊总就诊时长上，优质组各项明显少于常规组 ($p < 0.05$)。结论 门诊部采用优质护理后患者护理满意度明显提升，整个就诊流程更为顺畅，就诊效率更高。

〔关键词〕门诊部；优质护理；护理满意度

〔中图分类号〕R473 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165 (2023) 06-127-02

门诊部采用优质护理的现实价值在于，可以提高医院的服务质量，提升医院的品牌形象和竞争力，增加患者对医院的信任和认可，促进医院的可持续发展。同时，也可以改善患者的就诊体验和满意度，缓解患者的焦虑和不适，提高治疗效果，增强患者遵医行为。本文采集 116 例门诊患者，分析运用优质护理后患者护理满意度、就诊效率情况，具体如下：

1 资料与方法

1.1 一般资料

采集本院 2021 年 8 月至 2022 年 10 月期间接收的 116 例门诊患者，随机分为常规组与优质组各 58 例。常规组中，男：女=31:27；年龄从 18 岁至 82 岁，平均 (47.82 ± 4.71) 岁；优质组中，男：女=34:24；年龄从 18 岁至 83 岁，平均 (46.19 ± 5.54) 岁；两组患者在基本年龄、性别等信息上没有明显差异，有对比研究意义。

1.2 方法

常规组运用常规护理，优质组运用优质护理，具体如下：

(1) 健康教育：在就诊前向患者提供健康教育宣传资料，如预约挂号、诊疗流程、症状解释、诊疗注意事项等，以帮助患者更好地了解诊疗情况，缓解焦虑情绪。(2) 心理护理：门诊部可开设心理咨询服务，或协调医院心理科医生提供心理护理服务，帮助患者排解情绪压力、舒缓紧张情绪，增加患者对诊疗的信心。(3) 便民服务：提供预约挂号、问诊咨询、用药咨询、检验结果查询、医嘱解读等多项便民服务措施，缩短患者就诊等待时间，方便患者了解诊疗情况。(4) 环境优化：对门诊部的环境进行优化，包括照明、空气流通、噪音控制等方面，创造舒适、安静的就诊环境，减轻患者就诊期间的不适感。(5) 就诊流程优化：为了提高医疗服务的效率，在保证医疗质量的前提下，可对就诊流程进行优化，如缩短排队时间、增加医生就诊时长、开展分级诊疗等，提高治疗效果和患者满意度。(6) 现场导医优化：为患者提供现场导医服务，如指示就诊通道、候诊区、咨询窗口及相关部位，及时解答患者的疑问和顾虑。

1.3 评估观察

分析各组护理后患者护理满意度、就诊效率情况。就诊效率观察预检分诊时间、门诊总就诊时长。护理满意度分为很满意、基本满意以及不满意，前两项比例之和为护理总满意度。

1.4 统计学分析

数据运用 spss22.0 软件处理，计数资料使用 $n(\%)$ 表示，采用卡方检验，计量资料运用 ($\bar{x} \pm s$) 表示，采用 t 检验， $P < 0.05$ 具备统计学意义。

2 结果

2.1 患者护理满意度情况

见表 1 所示，优质组患者护理满意度为 94.83%，常规组为 81.03% ($p < 0.05$)；

表 1 患者护理满意度评估结果 [$n(\%)$]

分组	n	很满意	基本满意	不满意	护理总满意度
优质组	58	37	18	3	94.83%
常规组	58	24	23	11	81.03%

注：两组对比， $p < 0.05$

2.2 各组患者救治恢复速度情况

见表 2，优质组预检分诊时间、门诊总就诊时长上，优质组各项明显少于常规组 ($p < 0.05$)。

表 2 各组患者救治恢复速度结果 ($\bar{x} \pm s, \text{min}$)

分组	预检分诊时间	门诊总就诊时长
优质组	2.43 ± 0.58	27.94 ± 3.52
常规组	5.82 ± 1.17	44.11 ± 5.48

注：两组对比， $p < 0.05$

3 讨论

门诊部采用优质护理对加快预检分诊时间和门诊总就诊时间有着积极的作用。首先，门诊部采用优质护理可以提高患者就医的效率。在预检分诊阶段，护理人员可以通过对患者进行细致的询问和体格检查，帮助医生更加准确地了解患者的病情，从而更好地为患者排队就诊做出准确的安排^[1]。在门诊就诊阶段，护士在配合医生进行治疗的同时，可以及时检查患者的体征变化，及时反馈给医生，提高就诊效率。其次，门诊部采用优质护理可以提升患者的护理体验和满意度。护理人员通过温馨细致与专业的护理服务，可以更好地配合医生帮助患者全面解决问题，减轻病人的疑虑和恐惧，促进治疗效果。这有助于提高患者满意度，促进患者对医疗机构的信任感和忠诚度，为医院带来更大的声誉和口碑优势。因此，门诊部采用优质护理对加快预检分诊时间、门诊总就诊时间和提升患者护理满意度具有重要价值^[2]。这需要护理人员不

(下转第 129 页)

避免的发生负性心理情绪，如焦虑、抑郁等，促使患者的治疗依从性和康复效果下降。因此应当采取有效的护理方式，缓解不良心理状态，提高护理服务水平，促使患者更好的配合治疗。但常规护理模式强调疾病本身，对患者的实际需求较为忽视^[4]。基于现代医学护理观念，应当注重以患者为中心，结合其具体需求采取相应的护理措施。心理护理干预能够针对患者的心理状态，开展针对性的疏导和护理手段，保证患者身心得到良好改善，提升治疗效果^[5]。

通过本次研究，选取 30 例肾病综合征患者作为观察对象，随机将患者分为研究组及对照组，每组各有 15 例，对照组患者采用常规基础性护理，研究组在实施常规护理的同时，接受心理护理。经干预后，对比两组患者的焦虑及抑郁心理状态变化情况，结果显示研究组患者的 SAS 及 SDS 评分，均低于对照组（ $P < 0.05$ ）。说明通过心理护理能够针对性的解决患者负性情绪。比较护理满意度，研究组相比对照组患者的总满意度较高，分别为 100.00%、73.33%。表示心理护理能够提升患者的满意程度，进而良好配合治疗。

综上所述，对肾病综合征患者采用心理护理干预，有助于改善负性心理状态，提升满意度及依从性，在临床应用中具有较好的推广价值。

（上接第 125 页）

有文献报道^[2]，早期肠内营养护理干预用于 ICU 重症患者中可行，分析：①其适用于消化功能障碍、病情危重及正常膳食无法承受的人群，改善临床疗效、缩短疗程，还可增强机体免疫，给予全面及系统的营养支持，维持机体营养状态，经空腹途径提供无需消化的营养液，满足机体生理所需、强化患者免疫力及抵抗力，促进病理代谢，维持组织器官功能、避免代谢紊乱，促进治疗进展；②早期肠内营养可加快身体机能、恢复速度，缩短疗程，鼻饲喂养可将机体所需营养物质直接向消化道置入，及时提供营养供给、早期恢复消化系统功能，预防菌群失调，避免发生消化道溃疡，且加强护理干预还能对胃黏膜及时修复、改善胃肠黏膜血液循环、对胃酸起中和作用，改善治疗环境、达到预期护理效果^[3]。

本研究示：相比基础组，早期组 TP、PA、TFR、ALB 值高，并发症率更低，分析：早期肠内营养护理可维持机体营养状态、提供必要的营养摄入，为疾病恢复提供支持、促进机体趋于

（上接第 127 页）

断提高专业素质，加强沟通交流与合作，注重服务质量的提升，不断推进医疗服务的质量化和个性化，最终实现更加满意的医疗护理效果。

在各医院开展门诊部优质护理虽然属于时代趋势，但是有关工作还存在一些局限：（1）人力不足：由于医院护理人员数量、工作强度和护理质量的考核等因素，门诊部护理人员人手紧张，可能无法全面开展优质护理工作。（2）缺乏标准化管理：由于各医院门诊部的管理体制、医院文化和财务状况等差异，对门诊部优质护理工作的标准化管理存在一定困难^[3]。（3）缺乏专业化护理人员：门诊部需要更多具有专业化背景和技能的护理人员来提供技术支持和保障，但是这需要加强护理人员的培训和招募工作。（4）缺乏有效的监管机制：门诊部优质护理工作需要得到医院管理层的支持和监管，以确保工作的质量和持续性，但是这在某些医院存在着

参考文献

- [1] 谢莉, 郑淑琪, 胡银萍, 等. 焦点解决短程护理干预对肾病综合征患者激素用药依从性及负性情绪的影响 [J]. 中国中西医结合肾病杂志, 2020, 21(1):53-54.
- [2] 梅琳翌. 全面护理干预对肾病综合征患者的应用价值及满意度观察 [J]. 中国医药指南, 2019, 17(19):273-274.
- [3] 于芬. 家庭预警护理配合健康教育在肾病综合征患者中的应用及对治疗依从性和心理状态的影响 [J]. 首都食品与医药, 2019, 26(5):109.
- [4] 于春. 心理护理干预对减轻肾病综合征患者焦虑情绪的影响分析 [J]. 中国现代药物应用, 2018, 12(24):171-172.
- [5] 吴小漫, 欧春霞. 心理护理干预对减轻肾病综合征患者焦虑情绪的影响 [J]. 心理医生, 2018, 24(32):160-161.

表 2 两组患者护理满意度比较情况（%，例）

组别	例数	非常满意	基本满意	不满意	总满意度
研究组	15	10	5	0	100.00
对照组	15	8	3	4	73.33
χ^2					4.5154
P					0.0315

健康，减少并发症、推广价值较高。

参考文献

- [1] 卓雪英, 潘华仙, 林娇. 基于肠内营养耐受评估的护理干预对 ICU 机械通气患者营养状况、并发症及预后分析 [J]. 吉林医学, 2022, 43(4):1116-1118.
- [2] 李辉. 重症急性胰腺炎患者早期肠内营养支持及护理干预的临床效果 [J]. 中华养生保健, 2022, 40(15):130-132.
- [3] 欧阳露露, 王亮霞. 中医护理方案对 ICU 行肠内营养支持患者营养状况及胃肠道并发症的影响 [J]. 黑龙江医学, 2023, 47(7):881-883.

表 2 并发症比较 [(n), %]

组别	肺部感染	腹泻	消化道溃疡	并发症率
早期组 (n=39)	1 (2.56%)	1 (2.56%)	0 (0.00)	2 (5.13%)
基础组 (n=39)	4 (10.27)	3 (7.69)	1 (2.56%)	8 (20.51%)
χ^2	--	--	--	4.129
p	--	--	--	0.042

缺失或不完善的情况。因此，在推行门诊部优质护理工作时，需要医院管理层、护理科主管和护理工作者共同努力，积极探索适合本院的实施方案，强化规范化和标准化管理，加强培训和招募护理专业人员，进一步完善监管体系，提高门诊部的服务水平和护理质量，切实提高医院的服务质量和竞争力。

总而言之，门诊部采用优质护理后患者护理满意度明显提升，整个就诊流程更为顺畅，就诊效率更高。

参考文献

- [1] 闫玲. 门诊护理中优质护理服务的运用探究 [J]. 婚育与健康, 2022, 28(6):91-92.
- [2] 李菲. 优质护理在门诊护理工作中运用效果 [J]. 中外女性健康研究, 2022(10):107-108.
- [3] 吴娜娜, 徐丽娟. 人性化与优质护理对门诊输液室患者的临床应用效果观察 [J]. 现代养生 (上半月版), 2022, 22(1):60-62.