

## 门诊护理干预对优化门诊分诊质量的效果分析

郭珊珊

兰州市第一人民医院 730050

**【摘要】目的** 探讨门诊护理干预对优化门诊分诊质量的效果。**方法** 采集本院 2021 年 9 月期间接收 2023 年 8 月期间接收的 594 例门诊案例，依据时间先后情况分为优化前与优化后各 297 例，优化前运用常规护理，优化后运用门诊护理干预，观察不同处理后患者矛盾纠纷率与护理满意度情况。**结果** 优化后在患者矛盾纠纷率为 0.67%，优化前为 8.75% ( $p < 0.05$ )；在优化后在护理满意度上为 98.65%，优化前为 86.87% ( $p < 0.05$ )。**结论** 门诊护理干预对优化门诊分诊质量有一定支持作用，减少门诊分诊工作患者矛盾纠纷，提升患者满意度，整体情况更好。

**【关键词】** 门诊；护理干预；门诊分诊质量；效果

**【中图分类号】** R473

**【文献标识码】** A

**【文章编号】** 2095-9753 (2024) 03-101-02

门诊分诊在门诊工作中具有重要的价值，可以通过合理的安排来保持更为有序、高效、舒适的就诊环境，同时有助于减少患者就诊中对医院医护人员的不满，避免矛盾纠纷问题的发生。然而，门诊分诊工作中也存在一些常见问题。首先，患者及家属可能对医院的认识存在偏差和误解，认为一到医院就应该立即就诊，并且都要求看主任医师门诊，不配合预检分诊护士的问诊和分诊，认为这是在耽误时间。其次，部分患者对分诊护士的信任度不足，可能会对护士的判断和建议提出质疑。本文采集 594 例门诊案例，分析运用门诊护理干预后的效果，具体如下：

### 1 资料与方法

#### 1.1 一般资料

采集本院 2021 年 9 月期间接收 2023 年 8 月期间接收的 594 例门诊案例，依据时间先后情况分为优化前与优化后各 297 例。优化前中，男：女=165：132；年龄从 18 岁至 65 岁，平均  $(43.28 \pm 4.81)$  岁；优化后中，男：女=158：139；年龄从 18 岁至 65 岁，平均  $(42.16 \pm 5.65)$  岁；两组患者在基本年龄、性别与病情等资料上差异不明显，具备对比观察的价值。

#### 1.2 方法

优化前运用常规护理，优化后运用门诊护理干预，具体如下：提高分诊护士的专业知识水平、沟通技巧和应对突发情况的能力，确保他们能够准确地进行预检分诊，并有效地与患者及家属沟通。通过优化分诊流程，减少患者等待时间，提高就诊效率。例如，采用叫号系统、电子排队等方式，确保患者有序候诊。分诊护士应积极主动地与患者及家属沟通，了解他们的需求和问题，并提供适当的指导和帮助，以增加患者及家属的信任度和满意度。向患者及家属宣传门诊分诊的重要性和必要性，让他们了解就诊流程和注意事项，提高他们的配合度。提供充足的候诊空间、舒适的座椅和相关设施，确保患者候诊环境良好。建立有效的监督机制，对分诊工作进行定期评估和反馈，及时发现问题并采取改进措施。通过实施激励制度，表彰优秀的分诊护士，激发他们的工作积极性和创新精神。加强与其他科室和部门的协作，共同解决患者就诊过程中遇到的问题和困难。利用现代信息技术，如人工智能、大数据等，开发智能分诊系统，提高分诊的准确性和效率。例如，通过智能语音识别和自然语言处理技术，实现患者自助挂号和分诊。除了传统的面对面沟通，还可以利

用电话、微信、APP 等多种方式与患者及家属进行沟通，提供更加便捷的服务。定期开展健康教育讲座或义诊活动，提高患者对常见疾病的认知和预防意识，增强自我保健能力。对于老年、儿童、残疾人等特殊群体，应给予更多地关注和照顾，提供个性化的服务。例如，设立特殊群体绿色通道、提供轮椅服务等。建立定期评估机制，收集患者及家属的意见和建议，及时发现问题并进行改进。同时，将评估结果反馈给分诊护士，让他们自己的工作表现和改进方向。

#### 1.3 评估观察

观察不同处理后患者矛盾纠纷率与护理满意度情况。

#### 1.4 统计学分析

通过专业软件统计处理有关数据价值，软件为 spss25.0 版本，计数  $n(\%)$  表示，采用卡方检验，计量  $(\bar{x} \pm s)$  表示，采用 t 检验， $P < 0.05$  视为具备统计学价值的评估标准。

### 2 结果

#### 2.1 各组患者矛盾纠纷率情况

见表 1，优化后在患者矛盾纠纷率为 0.67%，优化前为 8.75% ( $p < 0.05$ )。

表 1：各组患者矛盾纠纷率结果  $[n(\%)]$

分组	纠纷	投诉	矛盾纠纷率
优化后 (n=297)	2 (0.67)	0 (0.00)	0.67%
优化前 (n=297)	9 (3.03)	17 (5.72)	8.75%

注：两组对比， $p < 0.05$

#### 2.2 各组患者护理满意度情况

见表 2，在优化后在护理满意度上为 98.65%，优化前为 86.87% ( $p < 0.05$ )。

表 2：各组患者护理满意度结果  $[n(\%)]$

分组	很满意	基本满意	不满意	总护理满意度
优化后 (n=297)	192 (64.65)	103 (34.68)	4 (1.35)	98.65%
优化前 (n=297)	120 (40.40)	138 (46.46)	39 (13.13)	86.87%

注：两组对比， $p < 0.05$

### 3 讨论

门诊分诊在门诊工作中具有重要价值，通过科学合理地进行分诊，将患者按照病情轻重、科室等进行分类，使医生能够更有针对性地处理患者问题，提高了工作效率<sup>[1]</sup>。通过分诊，可以将有限的医疗资源进行合理分配，优先处理病情较重、紧

(下转第 103 页)

过敏性紫癜复发率比较, 实验组低于对照组,  $P < 0.05$ 。

表 2: 心理状态 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	例数	韧性	力量性	乐观性
实验组	37	45.75 ± 1.91	27.86 ± 2.63	14.78 ± 1.31
对照组	37	40.23 ± 2.46	22.12 ± 2.26	10.78 ± 1.41
t	--	10.781	10.068	12.641
P	--	0.000	0.000	0.000

表 3: 过敏性紫癜复发率 n (%)

组别	例数	过敏性紫癜复发率
实验组	37	2 (5.41)
对照组	37	8 (21.62)
$\chi^2$	--	4.162
P	--	0.041

### 3 讨论

Ahmadi 延续性护理是 Ahmadi 提出的一种家庭延续性护理方案, 通过几个阶段建立完善的家庭护理环境, 目的是在出院之后仍然能够得到连续性的护理服务。在住院治疗期间, 就为患儿开展相应的护理方案制定, 主要是在定向和敏感阶段建立帮助系统, 了解患儿及家庭照护者具体情况, 需要建立有效的帮助系统来稳定患儿及家属的情绪, 在后续开展延续

(上接第 100 页)

注: 两组对比,  $p < 0.05$

### 3 讨论

优质护理管理在新生儿护理应用能够有效减少红疹、高胆红素血症、皮肤感染等新生儿不良反应, 同时提升新生儿家属护理满意度, 主要原因有以下几点: 优质护理管理注重全面性和细致性, 从新生儿的生命体征监测、环境管理、体位护理、喂养护理、皮肤护理、脐部护理等多个方面入手, 提供全方位的护理服务<sup>[1]</sup>。这种全面的护理能够及时发现并处理可能导致不良反应的问题, 从而减少不良反应的发生。优质护理管理强调以患者为中心, 关注新生儿的个体差异和需求, 提供个性化的护理服务。这种护理理念能够确保新生儿得到最适合他们的护理, 从而提高护理效果, 减少不良反应的发生。优质护理管理要求护理人员具备专业的护理技能和知识, 能够准确评估新生儿的状况, 及时发现并处理可能的问题。这种专业的护理技能能够提高护理质量, 减少不良反应的发生。优质护理管理鼓励家属参与新生儿的护理工作, 提供必要的支持和帮助<sup>[2]</sup>。家属的参与不仅能够减轻护理人员的负

(上接第 101 页)

担, 还能够增强家属与新生儿之间的亲子关系, 提高家属的满意度。同时, 家属的参与也能够及时发现并处理可能的问题, 从而减少不良反应的发生。优质护理管理注重持续的质量改进, 通过定期总结工作经验、发现问题并提出改进措施, 不断提高护理质量和效率。这种持续的质量改进能够不断完善护理服务, 减少不良反应的发生, 提高家属的满意度<sup>[3]</sup>。总而言之, 优质护理管理在新生儿护理应用能够有效减少红疹、高胆红素血症、皮肤感染等新生儿不良反应, 同时提升新生儿家属护理满意度, 原因在于其全面细致的护理、以患者为中心的护理理念、专业的护理技能、家属的参与和支持以及持续的质量改进等多个方面的优势。

性护理过程中, 能够按照具体的患儿恢复情况调整优化方案。

遵医行为评分, 实验组五个维度遵医行为评分均高于对照组,  $P < 0.05$ ; 心理状态, 实验组各项心理弹性评分高于对照组,  $P < 0.05$ ; 过敏性紫癜复发率比较, 实验组低于对照组,  $P < 0.05$ 。

综上所述, 在过敏性紫癜患儿治疗期间实施 Ahmadi 延续性护理, 能够在出院之后给予患儿干预指导, 优化患儿遵医行为。

### 参考文献:

- [1] 承丽, 卢芹芹, 孙会. Ahmadi 延续性护理在过敏性紫癜患儿中的应用效果及对对照者心理状况的影响 [J]. 川北医学院学报, 2022, 37(07):951-954+958.
- [2] 杨园珂. 延续性护理干预对过敏性紫癜患儿遵医行为及疾病复发的影响 [J]. 河南医学研究, 2021, 30(06):1147-1149.
- [3] 李敏. 医护一体化延续性护理干预对过敏性紫癜患儿遵医行为及复发的影响 [J]. 临床医学工程, 2020, 27(12):1701-1702.
- [4] 孙李莹. 基于结构-过程-结果三维质量评价模式的延续性护理在过敏性紫癜患儿中的应用效果 [J]. 中国民康医学, 2020, 32(19):162-164.

担, 还能够增强家属与新生儿之间的亲子关系, 提高家属的满意度。同时, 家属的参与也能够及时发现并处理可能的问题, 从而减少不良反应的发生。优质护理管理注重持续的质量改进, 通过定期总结工作经验、发现问题并提出改进措施, 不断提高护理质量和效率。这种持续的质量改进能够不断完善护理服务, 减少不良反应的发生, 提高家属的满意度<sup>[3]</sup>。

总而言之, 优质护理管理在新生儿护理应用能够有效减少红疹、高胆红素血症、皮肤感染等新生儿不良反应, 同时提升新生儿家属护理满意度, 原因在于其全面细致的护理、以患者为中心的护理理念、专业的护理技能、家属的参与和支持以及持续的质量改进等多个方面的优势。

### 参考文献:

- [1] 孙爽. 优质护理管理在新生儿护理中的应用效果探讨 [J]. 医学食疗与健康, 2022, 20(11):51-54.
- [2] 张艳林. 优质护理管理在新生儿护理中的运用效果及提高护理质量分析 [J]. 母婴世界, 2021(11):181.
- [3] 戴玲. 新生儿护理中优质护理管理的运用效果观察 [J]. 养生保健指南, 2021(13):117.

及提高患者的满意度。

### 参考文献:

- [1] 蔡红秀. 护理干预对提高门诊预检分诊护理质量的影响 [J]. 康颐, 2022(24):74-76.
- [2] 邵景华. 优质护理干预对门诊分诊护理质量与患者满意度的影响分析 [J]. 中华养生保健, 2021, 39(7):104-106.
- [3] 于萍. 优质护理干预对门诊分诊护理质量及护理纠纷发生率的影响 [J]. 智慧健康, 2022, 8(32):226-229.
- [4] 汤静, 朱丽. 优质护理干预对门诊分诊护理质量与病人满意度的影响分析 [J]. 健康必读, 2021(7):188.