

探究门诊分诊中实施优质护理的效果

戴芬芳

(复旦大学附属中山医院青浦分院门诊护理部 上海 201700)

【摘要】目的:对门诊分诊中实施优质护理的效果展开对比分析。**方法:**选取我门诊62例患者按照护理方法将其分为优质护理组、常规护理组。**结果:**优质护理组护理质量总评分显著高于常规护理组,差异有显著性($P<0.05$);优质护理组护理后护理风险事故发生率、医患纠纷事件发生率和投诉率均显著低于常规护理组(3.23%、0.00%、0.00%和25.81%、29.03%、22.58%),差异有显著性($P<0.05$)。**结论:**在门诊分诊中优质护理措施明显提高护理质量评分,降低护理纠纷事件发生率。

【关键词】门诊分诊; 优质护理; 护理效果

【中图分类号】R47

【文献标识码】A

【文章编号】2096-3807(2017)02-0197-02

在门诊护理中分诊护理为不可缺少的一部分,该部门的护理质量直接关系到医院形象和社会影响。针对该工作的特殊性及其重要性,在门诊分诊护理中应提供富含针对性的护理措施,提高医院护理服务综合水平,优质护理措施作为一种新型护理服务模式,能够有效促进护理事业健康发展^[1]。为更进一步了解门诊分诊中实施优质护理的效果,现展开对比分析如下。

1 资料与方法

1.1 临床资料

选取我院2016年3月—2016年12月门诊的62例患者分为两组,优质护理组31例,男20例,女11例,年龄21~50岁(35.56 ± 5.17)岁;骨科9例,肝胆外科7例,

普外科8例,泌尿外科3例,胃肠外科4例;常规护理组31例,男21例,女10例,年龄22~51岁(36.02 ± 6.01)岁;骨科10例,肝胆外科7例,普外科7例,泌尿外科4例,胃肠外科3例。两组患者的基本资料相比差异无显著性($P>0.05$)。

1.2 方法

1.2.1 常规护理组:患者初次来门诊就诊,分诊护理人员不应擅自串岗或是离岗,并通过和蔼亲切的语言与患者进行交流沟通,患者提出的疑问都很耐心热情的回答,并帮助患者选取合适的科室。除此之外,护理人员应告知患者流程地点、辅助检查作用和注意事项等。

1.2.2 优质护理组

3 讨论

慢性心力衰竭(CHF)是临床十分常见的疾病,该病症是多种心脏疾病的终末期表现,其主要特点为心脏射血能力障碍,若未能得到及时有效的治疗则可能导致心功能的进一步恶化,甚至可能引发死亡。临床以往治疗慢性心力衰竭主要以血管扩张剂、利尿剂等药物为主,虽可在一定程度上改善患者的临床症状及体征,但对该病症病死率方面的改善效果并不显著^[4]。近年来随着临床医疗水平的不断进步,有学者研究发现慢性心力衰竭会导致患者交感神经活性提高,促使机体内儿茶酚胺生成并分泌,儿茶酚胺对于 β 受体产生作用,从而增加了心脏负荷,加重心衰^[5]。由此可见为避免心脏组织遭到儿茶酚胺的损害,改善患者的心功能,降低慢性心力衰竭病死率,对慢性心力衰竭患者使用 α/β 受体阻滞剂进行治疗十分必要。美托洛尔以及卡维地洛是临床用于治疗慢性心力衰竭的常用 β -受体阻滞剂,两种药物均可有效改善患者的心肌缺氧、缺血症状,延长心室舒张期,降低心肌耗氧量,减轻心肌负荷。其中美托洛尔是 β_1 -受体阻滞剂,其可通过增加体内 β 受体数量改善心衰症状,但该药物对心肌具有抑制作用,故其可能对患者的心功能造成不良影响。卡维地洛对于 α 、 β_1 以及 β_2 受体均具有良好的阻滞作用,其可扩张血管,从而抵消心肌抑制,改善心脏回心血量,另外该药物也具有较好的抗氧化作用以及抑制儿茶酚胺诱导的脂肪分解,降低

心肌毒性作用^[6]。此次研究结果也显示相较于对照组,观察组患者临床治疗总有效率约为90.0%,提高程度明显。对比两组病患心功能指标,结果也提示观察组治疗后各项指标的检验结果更为理想。故可认为卡维地洛治疗慢性心力衰竭的效果优于美托洛尔。

综上所述,美托洛尔及卡维地洛治疗慢性心力衰竭均可得到良好效果,但卡维地洛所得治疗效果更为优异,且对患者心功能的改善效果更为理想,故可在临床加以推广应用。

【参考资料】

- [1] 蓝伟锋. 美托洛尔与卡维地洛治疗慢性心力衰竭临床效果探讨[J]. 当代医学, 2013, 41(3): 106-107.
- [2] 卢云甫, 谢仲豪. 卡维地洛和美托洛尔治疗慢性充血性心力衰竭疗效及安全性[J]. 中国社区医师(医学专业), 2014, 45(17): 154-156.
- [3] 张斌. 卡维地洛与美托洛尔治疗慢性心力衰竭疗效及安全性对比研究[J]. 中国药业, 2014, 12(23): 32-34.
- [4] 迟玉法, 姜晓丽. 美托洛尔与卡维地洛治疗慢性心力衰竭的疗效探讨[J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2015, 46(16): 56-58.
- [5] 骆志鹏, 黄海荣, 王天文. 美托洛尔与卡维地洛治疗慢性心力衰竭的疗效比较[J]. 广东医学院学报, 2016, 41(6): 612-614.
- [6] 李巧文, 李晓燕, 唐晓峰. 用美托洛尔与卡维地洛治疗慢性心力衰竭的效果对比[J]. 当代医药论丛, 2015, 24(9): 216-217.

1.2.2.1 导医护理：基于我院门诊包含儿科、内科、骨科、普外、泌尿外科、五官、皮肤和胃肠、肝胆、乳腺外科等较多的分诊科室，分诊台护理人员应积极主动了解患者具体状况，耐心倾听患者主诉，协助患者选取相应的科室就诊。同时，分诊台应配备平车、轮椅等交通工具，协助年老体弱和残障患者，让其坐在轮椅上或是躺在平车上，避免出现意外现象，减轻患者无助感。制定醒目指示牌，并严格遵循急病大病优先就诊的原则，并为其开通绿色通道，争取抢救宝贵时间。

1.2.2.2 心理护理：护理人员从患者及其家属角度考虑问题，基于其就诊前不了解疾病病情，极容易出现紧张、焦虑等不同程度的不良情绪，此时，患者的情绪变化需要护理人员密切关注，针对其具体心理状况实施针对性的心理疏导，并积极同患者进行交流沟通，帮助患者了解疾病和相应预防治疗措施，树立战胜疾病的信心。

1.2.2.3 对护理人员进行知识培训。同时，培训护理人员礼仪，规范其言谈举止，使用热情和文明的语言同患者交流沟通，耐心回答患者疑问。同时为患者提供温馨整洁的就诊环境，舒缓患者心情，减轻患者压力。在进行分诊工作时，护理人员应统一服装，通过播放优美舒缓的音乐为患者营造轻松的就诊环境等。

1.2.2.4 健康宣教：分诊护理人员将常见疾病就诊科室制作成醒目的牌子，并在橱窗内张贴就诊流程图、健康教育处方和门诊就诊须知等。为患者讲解流程地点、辅助检查方法和应注意事项等，根据患者具体状况为其指定优质的就诊流程，在一定程度上缩短患者就诊时间。同时，在患者等待就诊时为其发放健康知识小册子，包含常见疾病和多发疾病的预防、治疗方法，在一定程度上提高患者自我保健知识。

1.3 观察指标^[2]

比较两组对护理质量总满意度和护理后护理风险事故发生率、医患纠纷事件发生率、投诉率，根据我院自行拟定的护理质量满意调查表对患者进行调查，其内容主要包含门诊环境、服务态度、服务及时性、管理规范性和综合素质，分别为15分、25分、25分、20分和15分，总分为100分。

1.4 统计学处理

通过SPSS18.0统计学软件处理相关数据，用“ $\bar{x} \pm s$ ”表示正态计量资料，为 t 检验。用例数(n)表示计数资料，为 χ^2 检验； $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组护理质量评分相比

优质护理组护理质量总评分显著高于常规护理组($P < 0.05$)，见表1。

表1 两组护理质量评分相比(分)

组别	门诊环境	服务态度	服务及时性	管理规范性	综合素质	总分
优质护理组	14.68±0.32	24.32±0.59	24.16±0.81	19.54±0.37	14.19±0.76	96.89±2.85
常规护理组	9.62±0.79	20.04±0.61	19.94±0.79	15.23±0.25	10.02±0.69	74.85±3.13

2.2 两组护理后护理风险事故发生率、医患纠纷事件发生率和投诉率

优质护理组护理风险事故发生率、医患纠纷事件发生率和投诉率均显著低于常规护理组($P < 0.05$)，见表2。

表2 两组护理后护理风险事故发生率、医患纠纷事件发生率和投诉率

[n(%)]				
组别	例数	护理风险事故发生率	医患纠纷事件发生率	投诉率
优质护理组	31例	1(3.23)	0(0.00)	0(0.00)
常规护理组	31例	8(25.81)	9(29.03)	7(22.58)

3 讨论

本次研究中，实施优质护理措施护理后，患者对护理质量评分为(96.89±2.85)分，实施常规护理措施护理患者对护理质量评分为(74.85±3.13)分，证明优质护理措施在门诊分诊中具有重要作用，获得广泛患者的认可。除此之外，优质护理措施可显著促使门诊分诊护理人员提高专业技能，熟悉掌握各种常见疾病的临床症状和诊断治疗方法。为保障患者可以及时就诊，门诊分诊护理人员应避免重复往来于各个检查科室浪费时间，熟悉掌握各个位置和工作规律、各项检查需要时间、坐诊医生特点和发报告时间等。并激发门诊分诊护理人员的积极性和工作热情，从传统的被动服务模式转变为主动服务型，提高其专业技能水平，为患者提供高质量的护理服务，满足患者就诊需要，并降低医患纠纷发生率，赢得医疗市场。因此，在对门诊分诊患者进行护理时优质护理措施可显著提高患者对护理质量总满意度，降低医患纠纷事件发生率。本次研究中，护理后，优质护理组护理风险事故发生率、医患纠纷事件发生率、投诉率分别为3.23%、0.00%、0.00%，高于对照组的25.81%、29.03%、22.58%。在刘平^[3]等学者研究中，通过优质护理高质量的护理措施护理风险事故和医患纠纷事件发生率分别为3.0%和2.0%，同本次研究结果较为相似，从中得出，护理人员在对门诊患者分诊时采用优质护理措施获得良好效果，降低护理后风险事件发生率和医患纠纷事件发生率。

综上所述，在门诊分诊中实施优质护理措施可显著满足患者对护理质量要求，降低患者投诉率和纠纷事件发生率，在一定程度上提高患者对护理质量总评分。

【参考文献】

- [1] 赵开莉, 夏晓琴, 刘并莉. 门诊分诊中以患者为中心的优质护理效果[J]. 吉林医学, 2014, 35(35): 7989.
- [2] 丁莉莉. 优质护理服务在门诊分诊患者中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2014, 20(23): 81-83.
- [3] 刘平, 何少斌. 优质护理对门诊分诊护理质量及患者满意度的影响[J]. 中国医药导报, 2013, 10(8): 152-153.