

优质护理服务模式对耳鼻喉门诊患者满意度的影响

杜雪琴

内蒙古鄂尔多斯东胜区人民医院 内蒙古 鄂尔多斯 017000

摘要:目的: 研究分析在耳鼻喉门诊中开展优质护理工作对提高患者护理满意度的影响情况。方法: 随机选取于2020年3月~2021年9月时段到我院门诊接受诊治的110例耳鼻喉患者, 根据挂号顺序, 按照奇偶数进行分组, 奇数为对照组($n = 55$)、偶数为观察组($n = 55$), 对照组接受常规护理方案, 观察组接受开展优质护理工作。将两组患者的护理质量以及患者对护理工作的满意度进行评价对比。**结果:** 经过不同护理方式干预后, 观察组护理质量显著优于对照组($P < 0.05$)。观察组对护理工作的满意度显著优于对照组($P < 0.05$)。**结论:** 对于在耳鼻喉门诊中开展优质护理工作能够提高护理质量, 进而提高患者对护理工作的满意度, 可帮助促进其更快康复。

关键词: 门诊; 耳鼻喉; 优质护理

引言

门诊科是医院的一个重要科室, 门诊护理管理质量会在一定程度上影响医院的整体形象及品牌, 因此提高门诊护理管理水平与护理质量对医院来说意义重大。基于此, 本文为了进一步分析耳鼻喉门诊的护理管理方法与效果, 选取我科门诊2020年3月~2021年9月收治的110例患者进行临床研究, 详述如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

随机选取于2020年3月~2021年9月时段到我院门诊接受诊治的110例耳鼻喉患者, 根据挂号顺序, 按照奇偶数进行分组, 奇数为对照组($n = 55$)、偶数为观察组($n = 55$)。对照组中男31例, 女24例, 年龄21~61岁, 平均年龄(47.62 ± 3.12)岁; 观察组中男32例, 女23例, 年龄22~63岁, 平均年龄(48.11 ± 3.22)岁。所选择研究对象对本次研究均知情, 使用统计学对两组患者组间多项一般临床资料进行对比分析, 显示差异不显著($P > 0.05$), 存在可比性。

1.2 护理方法

对照组按照门诊一般护理责任制度, 包括患者的导诊和分流、问题解答。根据《福建省立医院福建省立金山医院新型冠状病毒医院感染预防与控制预案》进行防护和指导。

观察组在对照组护理的基础上, 采用人性化的护理模式。1) 对护理人员进行专科培训: 通过专科培训,

让护理人员充分掌握耳鼻喉科各种疾病的病因、发展过程、日常护理、预防、预后以及自我保健方法, 并定期对护理人员的专业知识进行考核^[1]。2) 提高护理人员的心理素质和职业道德修养: 通过讲座的形式让护理人员学会压力自我调节释放方法, 使得在日常的门诊护理中保持良好的情绪和心态。加强护理语言和行为规范的学习, 树立以患者为中心的护理理念。使用规范的普通话与患者进行交流, 并掌握日常的方言和英文沟通, 在与患者沟通时注意使用鼓励性和安慰性的文明语言^[2]。3) 优化就诊环境: 在护士站摆放耳鼻喉科常见疾病的健康宣传册, 供患者翻阅学习; 提供报纸书籍和播放视频, 方便患者在候诊时观看; 在护士站提供便民工具以及饮用水等。严格执行“一医一患”制度。4) 提供导医服务: 提供各个耳鼻喉科医生擅长诊治疾病的信息, 引导患者就诊, 不仅能够使患者得到适合的治疗, 同时也避免了个别主任候诊患者扎堆的情况, 缩短患者的候诊时间, 提高门诊的工作效率^[3]。5) 其他护理: 护理人员积极地为患者解答各种相关疾病和就诊过程问题, 并确认患者已经清楚; 对于突发情况或者情绪异常激动的患者, 上报门诊部, 并主动热情地做好安抚和解释工作。在进行对症护理时, 如吹张通气、喉镜检查取异物, 使用温暖的言语, 舒缓患者的情绪^[4-5]。通过制作小卡片或自粘图片, 做好健康宣传的延续护理, 写明不同疾病的注意事项和复诊时间, 如对于中耳炎的患者提醒近期不要乘坐飞机及游泳。同时留下患者的电话号码, 对于需要复诊的患者提前3d进行电话或者短信提醒, 并追踪观察患者的病情, 及时地给予专业性指导。

1.3 评判指标

将两组患者的护理质量以及患者对护理工作的满意

通讯作者: 杜雪琴, 女, 汉族, 本科毕业, 目前就业于鄂尔多斯东胜区人民医院, 任主管护师, 研究方向: 耳鼻喉, 耳石症, 婴幼儿听力筛查等, 邮箱: 1184127871@qq.com。

度进行评价对比。均选择问卷方式进行调查，护理质量包括服务规范、主动巡视、训教告知、处理问题、专业技术、病情观察，得分越高说明服务质量越好；护理满意度总分0~100分。

1.4 统计学方法

数据采用SPSS19.0进行分析。

2 结果

2.1 护理质量比较

观察组护理质量显著优于对照组 ($P < 0.05$)。详见表1。

表1 护理质量对比 ($\bar{x} \pm s, n = 55$)

组别	服务规范	主动巡视	宣教告知	处理问题	专业技术	病情观察
观察组	3.84 ± 0.45	3.79 ± 0.96	3.91 ± 0.86	4.11 ± 0.57	3.76 ± 0.67	3.78 ± 0.86
对照组	3.54 ± 0.86	3.39 ± 1.01	3.62 ± 0.46	3.84 ± 0.79	3.51 ± 0.45	3.41 ± 0.98
<i>t</i>	2.292	2.129	2.205	2.055	2.297	2.105
<i>P</i>	0.024	0.036	0.029	0.042	0.024	0.038

2.2 对护理工作满意度比较

观察组对护理工作的满意度显著优于对照组 ($P < 0.05$)。详见表2。

表2 对护理工作满意度对比[n(%)]

组别	例数	非常满意	较满意	不满意	总满意度
观察组	55	31 (56.4)	23 (41.8)	1 (1.8)	54 (98.2)
对照组	55	21 (38.2)	26 (47.3)	8 (14.5)	47 (85.5)
<i>t</i>		6.644	0.612	10.773	10.773
<i>p</i>		0.009	0.434	0.001	0.001

3 讨论

门诊是医院对患者服务的第一窗口。护士是第一时间与患者接触，也是让患者感受到医院人文文化和医疗服务的最前沿。因此，护理工作不仅关系到医院的医疗工作，而且对医患关系和护患关系起着重要的作用，是医院整体形象的体现。因此，加强门诊护理工作，建立健全门诊优质护理模式已经成为各大医院的重点工作。

近几年来，随着医院对看护品质的标准的提升，人性化看护概念随之诞生。人性化看护方式是“以人为本”的看护概念，所有问题都是在病患的角度来看，制定完整的看护计划来改善病人心情状况，通过加强看护服务品质来提升病人治疗依从性，以此促进病人的病症康复期间的看护干预办法。目前这种看护方式已成为患者护理模式的发展方向，并且在各类病症的医学看护中有了很好的运用。耳鼻喉急诊主要是针对突发性耳鼻喉症状进行治疗，范围非常广泛，包括急性咽炎、鼻出血、咽部/食道异物等。接受耳鼻喉急诊治疗的疾病类型较多，患者也很多，没有年龄限制。患者接受治疗的过程中常常存在焦虑、恐惧、紧张、抑郁等多种不良情绪，影响治疗依从性。而通过给予患者良好的护理干预措施，对于安抚患者情绪，提升疗效以及预后具有十分

重要的意义。

耳鼻咽喉患者的病种较多，发病时常伴有疼痛，且其交叉性、阻塞性的特点较为明显。大多数患者发病突然且变化较快，容易出现紧张、焦虑等负面情绪，导致在就诊时难以保持平和心态，容易与护士发生口角。护理人员的技术水平参差不齐、就诊流程复杂、医院感染等因素也均会导致门诊护理管理质量下降。因此，有必要对耳鼻喉门诊护理管理的难点进行全面分析，并采取相应、有效的对策切实执行，以提升门诊护理管理质量。

为了探讨耳鼻喉护理管理的有效方法，本研究全面分析了其护理管理的难点，再有针对性地实施人性化护理管理。护理管理难点主要集中在于①患者依从性差：患者对医疗专业术语不理解，对自身疾病缺少正确的认识，导致其依从性较差；②护士服务水平低：护士的操作技术参差不齐，在不了解患者病情的情况下，可能存在重复操作而增加患者疼痛，产生护理纠纷；③感染风险大：耳鼻喉患者通常需要借助器械治疗，治疗期间患者与护士均会与器械产生接触，因此容易出现感染；④患者不熟悉诊疗流程：由于患者对医院的环境、诊疗流程等不熟悉，就诊期间容易出现紧张、焦虑等不良情绪，一旦护士未和患者保持有效沟通，则会诱发护患纠纷；⑤护患配合难度大：患者通常对自身疾病缺乏正确认识，导致其在就诊时常出现不配合医护人员安排的情况；⑥护患冲突多：患者就医心切，容易在就诊时乱插队，尤其的对急诊患者而言，更容易因此紧张、焦虑而与护士发生冲突。人性化护理管理方法实施后，我科耳鼻喉门诊的护理管理水平、护理质量评分以及患者满意度都获得了较大的提升，对比之前的常规护理管理，($P < 0.05$)。

结束语

综上所述，我们在门诊护理中实行人性化的优质护

理模式,使得护士的服务态度、专业技能得到提升,护士更加关注患者的需求,以患者为中心开展护理服务,同时患者感受到科室环境和护理人员的护理态度,满意度有所明显提高。

参考文献

[1]钟华飞,马赛,丁雪,等.优质护理服务在耳鼻喉内窥镜手术病人中的应用研究[J].临床研究,2019,27(09):166-167.

[2]苏丹翎.优质护理服务在耳鼻咽喉科护理工作中的应用[J].慢性病学杂志,2018,19(S1):88,90.

[3]佟艳.优质护理服务在耳鼻喉内窥镜手术病人中的应用[J].世界最新医学信息文摘,2018,18(53):237,239.

[4]王伟英.优质护理服务在耳鼻咽喉科护理工作中的应用评价[J].湖北科技学院学报(医学版),2018,32(01):83-85.

[5]任方红.观察优质护理服务在耳鼻喉内窥镜手术病人中的应用[J].智慧健康,2018,4(02):58-60.

[6]陈芳芳.对行手术治疗的耳鼻喉疾病患者实施优质护理的效果分析[J].当代医药论丛,2017,15(14):160-162.