

门诊预约输液在优质护理服务中的应用

陈娇燕¹,许晨耘²,陈丽云¹

(海南省人民医院门诊部¹、护理部²,海南 海口 570203)

【摘要】 目的 有效解决门诊输液各时间段忙闲不均,缩短高峰期排长队等候的问题,改善输液秩序,降低护理风险,提高患者对输液工作的满意度。方法 为需连续2 d以上输液治疗的患者实施分时段预约输液服务,制定预约输液服务方案、张贴温馨提示、制定流程、制定预约输液卡并实施。结果 实施分时段预约输液,缩短了患者的等候时间,优化服务流程,改善输液秩序,有效减轻护士的工作压力,减少护理风险,提高护理服务质量及患者满意度。结论 门诊预约输液服务是一种确实可行的办法,值得推广应用。

【关键词】 门诊输液;预约;优质护理服务;应用

【中图分类号】 R472.9 **【文献标识码】** B **【文章编号】** 1003—6350(2013)21—3273—02

分时预约是指患者在约定的时间段到预约医院,接受相应的检查和治疗的一种预约方法。何晓俐等^[1]认为,对复诊患者应尽量采取分时预约。我院各门诊注射室平均日输液量约400人次,特别是上午9:30~11:30输液患者近200人,导致此时段患者等候时间长,尤其在患者就诊的高峰季节和时段,长时间的等候使患者产生烦躁、愤怒等情绪,同时护士在高度紧张、嘈杂的环境中工作,增加了护理风险和患者的不满意。为了提高输液的安全和保证护理质量,提供优质的护理服务。我院于2012年7月开始实行门诊输液预约服务,收到了良好的效果,现介绍如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料 我院三个门诊每天共输液患者近1 200人,年龄1~90岁,患者文化程度参差不齐。

1.2 方法

1.2.1 预约时间安排 将08:00~12:00分为四个时间段,每1 h为一个时间段,每个时间段约20例患者,并专设一个预约配药窗口,患者按预约时间段来输液,直接到预约配药窗口,护士将会优先给其配药输液,提早或超时都将重新排队,使预约不至于流于形式而失去其意义。不参加预约的患者则在普通配药窗口按照常规取号排队配药输液。因为目前下午输液患者相对较少,患者等候时间不会很长,一般不超过10 min,所以下午根据需要设预约输液服务。

1.2.2 预约方法

1.2.2.1 张贴提示 张贴“温馨提示”在显眼的位置,具体内容为:“尊敬的病友,为了缩短您的等候输液时间,我科实行预约输液服务,如您需要预约输液服务,请您选择合适您的时间进行预约,每一预约

时间段20例患者,我们将设预约配药窗口优先为您服务,感谢您的合作!祝您早日康复!”

1.2.2.2 预约输液 对需连续输液 ≥ 2 d的患者,建议以预约输液的方式来输液,预约时间定在输液人数较少的时段^[2],即可避开输液高峰,又可缩短等候时间,更可享受优质护理服务,同时保证了输液的安全。

1.2.2.3 输液时间安排 根据患者使用药物的性质、剂量、浓度、用法及药物半衰期的长短,合理安排预约输液时间。

1.2.2.4 预约流程 同意预约的患者,护士在预约输液登记表上填写预约的日期、时间段、患者姓名、电话、护士签名,并在患者注射单背后注明预约日期、时间段。并交代患者凭注射单按时间来输液,直接到预约配药窗口取预约号等候,一般等候时间不会超过5 min。患者应约来输液时,配药护士接到患者输液注射单时,查对注射单背后注明预约的日期、时间与预约输液登记表填写内容相符合,才给予配药输液,并打钩说明患者已按预约时间来配药输液。

2 结果

2012年7~12月底,共有3 829人参加预约输液服务,其中3 787人应约,应约率达98.9%,预约患者由一开始的每时段10例左右到现在每时段均满20例,除次日不在本医院输液外,预约输液量达70%左右,有效地减轻了护士在高峰时段的输液压力。参加预约的患者也因有优先服务而高兴,其他未预约来输液的患者也因等候时间缩短而满意,护士也能在无患者“围攻”的环境下有条不紊地工作,降低了护理风险,提高了护理质量,做到患者、护士双方满意的效果。

交往训练对稳定期精神分裂症患者社会功能恢复的影响

张黎明, 马晓燕, 肖路平

(西安市精神卫生中心门诊部, 陕西 西安 710061)

【摘要】 目的 探讨交往训练对稳定期精神分裂症患者社会功能恢复的影响。方法 选取我院 2010 年 9 月至 2012 年 9 月在精神科治疗的 50 例稳定期精神分裂症患者为研究对象, 运用随机数字表法将稳定期精神分裂症患者分为对照组和观察组, 对照组仅接受抗精神病药系统治疗、常规护理、工娱治疗, 观察组患者则增加为期 3 个月的交往训练, 比较两组患者社会功能缺陷筛查量表(SDSS)、阳性与阴性症状量表(PANSS)得分。结果 观察组患者的社会功能缺陷筛查量表、阳性与阴性症状量表各维度得分明显优于对照组患者, 经统计学分析其差异具有统计学意义($P < 0.05$)。结论 交往训练有利于促进稳定期精神分裂症患者社会功能的恢复, 值得推广。

【关键词】 交往训练; 稳定期; 精神分裂症; 社会功能

【中图分类号】 R473.74 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1003-6350(2013)21-3274-03

Effect of communication training on social functions of schizophrenia patients in the stabilization. ZHANG Li-ming, MA Xiao-yan, XIAO Lu-ping. Outpatient Department, Xi'an Mental Health Center, Xi'an 710061, Shaanxi, CHINA

【Abstract】 Objective To investigate the effects of communication training on social functions of patients with schizophrenia in the stabilization. **Methods** Fifty schizophrenia patients who were treated in the Department of Psychiatry in our hospital from September 2010 to September 2012 were chosen as the research subjects. The schizophrenia patients were divided into the control group and the observation group by random number table. Patients in the control group were given the antipsychotics treatment+the conventional nursing measures+work entertainment therapy, while those in the observation group were given communication training for three months on the basis of the antipsychotics treatment+the conventional nursing measures+work entertainment therapy. The patients were assessed by Social Disability Screening Schedule (SDSS) and Positive and Negative Syndrome Scale (PANSS). **Results** The all dimensions of SDSS and PANSS in the observation group were significantly better than those in the control group after three months' treatment ($P < 0.05$). **Conclusion** The communication training is conducive to enhance the recovery of social function in patients with schizophrenia, which is worth clinical application.

【Key words】 Communication training; Stabilization; Schizophrenia; Social function

精神分裂症患者有明显的认知功能和社会功能的损害^[1-2]。随着医疗技术的快速发展, 新型抗精神

病药物的广泛应用, 使得精神分裂症患者的预后得到很大的改善。但是, 药物治疗只能有效的控制患者的

通讯作者: 张黎明。E-mail: 1241475633@qq.com

3 小结

实行分段预约输液服务有效缩短了患者输液等候的问题, 优化服务流程, 改善了门诊输液的良好秩序, 降低了护理的风险, 对提高护理服务质量和患者的满意度发挥积极的作用, 提高护理人力资源的利用, 提供优质护理服务, 做到了人性化服务, 充分体现了“以人为本”、“以患者为中心”的服务理念, 是优质护理服务的一个重要手段, 是预约输液的发展趋势,

达到“三好一满意”的要求。因此, 门诊预约输液服务是一种确实可行的办法, 值得推广应用。

参考文献

- [1] 何晓俐, 马洪升, 陈可欣, 等. 门诊患者对医院实名制预约挂号知晓状况调查[J]. 护理学杂志, 2010, 25(17): 48-49.
- [2] 刘红霞. 输液流程中引入输液导诊护士的实践[J]. 齐齐哈尔医学院学报, 2011, 32(11): 1875.

(收稿日期: 2013-03-13)