

DOI:10.12361/2661-3263-05-08-115583

# 优质服务在门诊管理中的应用效果

桓丽静

联勤保障部队第九八八医院第一派驻门诊部, 中国·河南 郑州 450000

**【摘要】**目的: 观察在医院门诊管理工作中, 采取优质服务所取得的应用效果。方法: 选择医院在2020年1月-2021年1月间收治的120例门诊患者, 对照组患者采取常规门诊护理方法, 观察组患者采取优质服务, 对比观察分析两组患者在治疗前后的心理状态评分、满意度及护患纠纷发生概率。结果: 患者经过治疗后, 与治疗前数据形成对比, 且观察组患者的干预情况优于对照组, 干预开展满意度优于对照组, 且发生护患纠纷发生概率比较低, 存在着显著性差异( $P < 0.05$ )。结论: 在门诊管理中采取优质服务, 可有效改善患者的心理状态, 以此降低出现医患纠纷事件的概率, 提升患者对于护理工作开展的满意程度。

**【关键词】**优质服务; 门诊管理; 应用效果

## Application Effect of Quality Service in Outpatient Management

Huan Lijing

*The First Outpatient Department of the 988 Hospital of the Joint Logistics Support Force, Zhengzhou, Henan, China 450000*

**[Abstract]**Objective: To observe the application effect of adopting high-quality service in the development of hospital outpatient management. Methods: 120 outpatients admitted to the hospital from January 2020 to January 2021 were selected. The patients in the control group were treated with routine outpatient care, and the patients in the observation group were treated with high-quality service. The psychological status score, satisfaction and the probability of nurse patient dispute resolution of the two groups were compared and analyzed before and after treatment. Results: after treatment, the data of patients were compared with the data before treatment, and the intervention situation of patients in the observation group was better than that in the control group, the satisfaction of intervention was better than that in the control group, and the probability of nurse patient disputes was relatively low, with a significant difference ( $P < 0.05$ ). Conclusion: the adoption of high-quality service in outpatient management can effectively improve the psychological status of patients, thereby reducing the probability of doctor-patient disputes and improving the satisfaction of patients with nursing work.

**[Keywords]**Quality service; Outpatient management; Application effect

### 前言

对于医院来讲门诊是非常重要的部分, 患者在进入医院之后最先接触到的就是门诊, 所以在门诊的患者呈现出疾病种类复杂的现象, 同时也就成为医院内部人流量大的大科室。虽然不会提供长周期的护理服务, 但是实际工作开展任务繁重, 患者在就诊的过程中, 呈现出病情变化快、流动性大等特点, 很多患者在就诊的过程中, 无法得到全面优质的护理服务, 导致医患纠纷不断增加, 且对医院的声誉产生影响, 强化门诊管理是非常关键的。随着近些年科学技术的发展, 促使医院门诊护理工作质量得以提升, 始终坚持以患者为中心开展服务, 强化基础护理工作的开展, 在提升医护人员综合素质的同时, 促使整体护理工作质量得以改善, 本文主要对医院门诊管理中采取优质服务效果进行分析。

### 1 资料与方法

#### 1.1 一般资料

选择医院在2020年1月-2021年1月间收治的120例门诊患者, 对照组患者采取常规门诊护理方法, 观察组患者采取优质服务。对照组患者年龄在18-69岁, 平均年龄为( $33.5 \pm 5.1$ )

岁, 观察组患者年龄在19-72岁, 平均年龄为( $34.5 \pm 4.9$ )岁, 两组患者的一般资料经过对比, 其存在的数据差异无统计学意义( $P > 0.05$ )。

#### 1.2 方法

对照组患者在门诊就诊的过程中, 采取常规护理措施, 医护人员引导患者开展一些检查, 并且按照医嘱使用药物加以治疗, 及时的向患者进行一些健康宣教<sup>[1]</sup>。

观察组患者则接受的是优质服务, 患者在就诊高峰期需要排队期间, 医护人员将其引导至候诊室中等待叫号, 在就诊室中营造出干净卫生的环境, 且在显眼的地方张贴患者就诊流程以及相关医务工作人员的简介等, 为患者提供饮水机、座位等基础设施, 为患者就医营造出整洁、温馨的环境<sup>[2]</sup>。在门诊处的护理人员需要积极参与到各项培训中, 通过学习提升自身综合素养, 继而在接待患者的时候, 始终保持着正确、举止大方行为, 积极耐心的回答患者提出的问题, 转变一些医护工作者的固执思想, 在工作开展中始终坚持以患者为中心, 按照相关规章制度开展各项操作, 从而提升护理工作质量<sup>[3]</sup>。患者在就诊中加强彼此之间的沟通, 立足于实际病情发展基础之上, 为其讲解与

疾病相关的知识, 例如患者疾病的发病机制、表现、治疗及预防等手段, 并为其发放健康手册, 便于患者能够随时了解疾病的相关知识内容, 在讲解疾病治疗关键内容时, 要求患者严格的按照医嘱用药, 并形成较好的生活习惯, 能够采取积极乐观的心态面对疾病的治疗<sup>[4]</sup>。患者在完成治疗需要出院时, 为其提供专业的出院指导, 提醒患者在家休养期间, 需要按照医嘱服用药物, 家属定期监督患者的用药与恢复情况, 一旦出现任何不适等症状, 需要及时的前往医院就诊。

### 1.3 观察指标

在本次研究中评估患者心理状态时, 选择使用心理状态评估量表, 在该量表中包含了多条文字内容, 将其划分为四个不同评分, 患者的分值越高状态就越差。在调查中选择问卷调查的方式, 获取患者对于护理工作开展的满意度评价, 问卷总分为 100 分,  $\geq 85$  分表示非常满意, 60-84 分之间为满意,  $< 60$  分则表示患者不满意, 结合数据结算患者满意程度。对两组患者治疗中出现的护患纠纷概率进行对比。

### 1.4 统计学方法

在调查统计的过程中, 将所收集到的数据资料采取 SPSS22.0 软件进行分析, 使用 t 检验调查数据资料, 当  $P < 0.05$  时表示其存在的差异具有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组患者治疗前后心理状态对比

将两组患者的调查数据加以对比, 观察组心理状态评分数值比较低, 数据间存在的差异具有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。

表 1 两组患者治疗前后心理状态评分对比

组别	例数	治疗前	治疗后	t	p
观察组	60	76.5 ± 3.2	43.1 ± 2.3	68.126	0.000
对照组	60	76.5 ± 3.3	58.9 ± 2.4	32.013	0.000
t		0.312	39.103		
p		0.756	0.000		

### 2.2 两组患者治疗满意度、护患纠纷发生率对比

观察组与对照组患者就护理满意度而言, 观察组整体分值比较高, 且出现护患纠纷的事件概率低, 数据经过对比存在差异性 ( $P < 0.05$ )。(见表 2)

## 3 讨论

在医院的日常工作开展中, 门诊治疗所提供的服务对整体形象与荣誉形成影响, 门诊治疗涉及到的知识内容比较多, 患者的病情发展呈现出复杂化特点, 门诊区域的患者、护理人员

表 2 两组患者治疗满意度、护患纠纷发生率对比

组别	例数	非常满意	满意	不满意	满意度	护患纠纷发生率
观察组	60	35 (58.33)	25 (41.67)	0 (0.00)	60 (100.0)	1 (1.67)
对照组	60	25 (41.67)	29 (48.33)	7 (11.67)	53 (88.33)	8 (13.33)
t					5.382	4.712
p					0.013	0.014

流动性大, 导致管理工作呈现较大难度<sup>[5]</sup>。开展优质服务指的是将病人作为工作开展的中心, 立足于基础护理之上, 进一步落实护理工作开展责任制度, 在深化护理专业内涵的同时, 促使门诊护理工作服务水平提升。在门诊管理中采取优质服务, 是对以往护理理念的一种有效转变, 在提升护理人员工作开展意识的同时, 转变以往被动工作思维为主动工作, 构建起和谐良好的医患关系, 减少在门诊治疗中出现护理纠纷事件<sup>[6]</sup>。伴随着社会经济水平的提升, 人们的健康意识也有所转变, 对于护理工作开展的服务质量有比较高的要求, 常规门诊工作中具有一定作用但缺乏针对性, 导致最终提供的护理服务比较被动且质量差, 增加护患纠纷事件的发生概率, 对医院整体声誉产生影响, 就需要在门诊管理的过程中, 采取更多有效的干预措施<sup>[7]</sup>。

在门诊管理的过程中, 开展优质服务工作, 始终坚持以患者为工作开展中心的护理原则, 立足于基础护理之上, 进一步深化护理工作开展内涵, 促使整体护理服务工作开展水平得以提升, 减少门诊治疗中出现医患纠纷的概率, 提升人们对护理工作开展的满意度<sup>[8]</sup>。在提供优质护理服务时, 医护人员对周边环境加以营造, 为患者提供一些温馨、整洁的就诊环境, 并在医院内部定期组织开展培训工作, 促使医护人员综合素质得以提升, 能够在工作中举止大方, 转变以往被动护理的理念为主动, 按照医院内部的相关操作规范制度开展工作, 促使门诊管理工作能够更加顺利, 同时也提升整体工作开展质量水平<sup>[9]</sup>。在于患者之间进行沟通交流组织开展健康宣教工作的过程中, 能够很好的转变患者出现的不良情绪, 提升对疾病的认知, 能够积极、自信的面对疾病的治疗, 患者在出院时需要叮嘱按时用药, 一旦出现身体不适等症状要及时就诊。在门诊的管理过程中, 采取优质服务理念, 能够有效的弥补常规门诊治疗中存在的不足, 提升医护人员的团队工作开展能力, 激发出参与工作的主动性, 在患者就诊的过程中建立起良好的医患关系, 减少治疗中出现医患纠纷概率。在开展优质服务的过程中, 促使门诊管理的服务内涵得以提升, 同时也提升护理的开展质量, 保障门诊救治工作的顺利开展, 提升患者在治疗过程中的依从性, 且对门诊护理工作开展有着较高的满意度<sup>[10]</sup>。根据刘凤艳等人所开展的研究结果显示, 将优质服务应用在门诊护理管理工作开展中, 能够有效的提升护理工作开展满意程度, 其在研究中表示观察组患者对护理工作开展满意度达到 97.29%, 远远超出了对照组的

81.08%, 这一研究结果与本文的研究是一致的。本次研究开展实践开展中, 通过对获取到的数据资料分析, 发现观察组经过干预之后患者的心理评分低于对照组患者, 并且观察组患者对于护理工作开展满意

度较高, 出现护患纠纷的概率远低于对照组。

#### 结语:

在医院门诊管理中采取优质服务之后, 能够充分的彰显出医院的精神风貌与医德医风, 切实展现出医院所拥有的医疗、护理技术水平。但是在社会的不断发展中, 还需要强化学习, 在提升自身专业知识与文化素养的同时, 开展一些优质服务, 为患者及患者家属提供更多方便, 以此提升患者对医护工作的满意度, 继而提升优质服务工作开展效率。

#### 参考文献:

- [1] 茹顺霞, 赵燕. 门诊护理管理中优质服务的应用——评《现代医院门诊管理》[J]. 中国国境卫生检疫杂志, 2022, 45(03): 254.
- [2] 丁贝. 信息化管理在医院门诊管理中的应用效果[J]. 中国当代医药, 2021, 28(36): 180-182.
- [3] 桑鹏, 韩璐, 陈博年. 优质服务在门诊管理中的应用效果评价[J]. 天津科技, 2021, 48(11): 14-15+19.

[4] 刘晓林, 迟泽昆. 医院门诊管理中信息化的有效运用[J]. 网络安全技术与应用, 2021, (10): 133-134.

[5] 廖婷, 肖金凤. 共享门诊管理模式的构建与实践效果[J]. 中医药管理杂志, 2021, 29(16): 62-64.

[6] 张耀峰, 黄静娥, 符红波. 医师-药师协作的华法林抗凝门诊管理模式的应用及其效果评价[J]. 今日药学, 2021, 31(08): 623-626.

[7] 康乐, 屈智博. 医院信息系统在优化医院门诊管理中的应用效果[J]. 中国民康医学, 2021, 33(03): 114-115.

[8] 贾晓宁, 章卫芬. 护理动态岗位管理在门诊管理中的应用[J]. 中医药管理杂志, 2020, 28(11): 87-88.

[9] 吴翠冰. 高危孕产妇应用风险预警评估管理模式在产科门诊管理中的效果观察[J]. 齐齐哈尔医学院学报, 2019, 40(13): 1693-1695.

[10] 范玉霜. 探究精细化管理在门诊管理中的应用效果[J]. 中国卫生产业, 2019, 16(18): 105-106.