

强化主动服务意识在门诊导诊护理工作中的效果分析

李 艳

铜仁市人民医院门诊部 贵州 铜仁 554300

【摘 要】：目的：本文旨在分析强化主动服务意识在门诊导诊护理工作中的效果。方法：选取了我院外科门诊在2021年1月-2022年1月期间接诊的50例患者进行研究，将其随机分为实验组和对照组，每组25例。实验组接受了主动服务的措施，护理人员在门诊导诊过程中积极主动向患者提供帮助和解答问题，而对照组按照往常方式实施常规导诊。在此期间，护理人员要准确和详细记录下需要进行观察的指标，对两组数据进行收集和比较，统计并分析结果，以便为后期研究提供数据支持。结果：实验组在导诊中平均每位患者的满意度得分显著高于对照组（ $P<0.05$ ）。结论：强化主动服务意识对门诊导诊护理工作有着明显的促进作用。通过培训增强导诊护士的服务意识，能够有效提高患者的满意度，同时也能够提升导诊护士自身服务水平和职业素养。因此，建议医院在门诊导诊中加强相关培训，以提高导诊护士的服务意识和技能水平，强化主动服务意识在门诊导诊护理工作值得推广和应用。

【关键词】：强化主动服务意识；门诊导诊护理工作；护理满意度

Analysis of the Effect of Strengthening Active Service Consciousness in Outpatient Guidance Nursing Work

Yan Li

Outpatient Department of Tongren People's Hospital, Guizhou Tongren 554300

Abstract: Objective: This paper aims to analyze the effect of strengthening active service awareness in outpatient guide nursing work. **Methods:** 50 patients treated in the surgical clinic of our hospital from January 2021 to January 2022 were selected and randomly divided into an experimental group and a control group, with 25 patients in each group. The experimental group received the measures of active service, and the nursing staff actively provided help and answered questions to the patients during the outpatient guidance process, while the control group conducted routine guidance in the usual way. During this period, the nursing staff should accurately and detailed record the indicators to be observed, collecting and comparing the two sets of data, statistics and analyzing the results, so as to provide data support for the later research. **Results:** The average satisfaction score of each patient in the experimental group was significantly higher than that of the control group ($P<0.05$). **Conclusion:** Strengthening active service consciousness has an obviously positive effect on the outpatient guide nursing work. By enhancing the service awareness of the guided nurses, it can effectively improve the satisfaction of patients, and also improve the service level and professional quality of the guided nurses. Therefore, it is suggested that hospitals strengthen relevant training in outpatient guidance, so as to improve the service awareness and skill level of guide nurses, and strengthen the active service awareness, which is worth promotion and application.

Keywords: Strengthening active service consciousness; Outpatient guidance nursing work; Nursing satisfaction

引言

导诊护理工作是医疗服务中非常重要的一环，负责协助患者进行初步问诊、检查和转诊等工作，而在现代医疗服务中，强化主动服务意识已经成为一种普遍的趋势，能够有效提高医疗服务的质量和效率。门诊导诊护理工作是医院中不可或缺的一环，其主要职责是引导和协调患者就诊流程，同时提供基本的护理服务。在这个过程中，导诊护士需要拥有强烈的主动服务意识，以便更好地为患者提供全面、高效且贴心的服务。近年来，随着医疗服务质量不断提升和人们健康意识的增强，患者对医院服务的要求也越来越高。如何提升导诊护士的主动服务意识已成为门诊导诊护理工作中亟待解决的问题，通过对强化主动服务意识在门诊导诊护理工作中的效果进行分析，探究如何提升导诊护士的主动服务意识，对实现更好的医疗服务质量具有重要意义。随着社会的不断发展，人们对医疗服务的

需求也在不断增加。在这样的背景下，门诊导诊护理工作作为医务人员与患者沟通的重要环节，需要更好地适应患者的需求和期望。通过采取主动服务意识，即以患者为中心，提供更主动、更贴心的服务，可以有效提高患者的满意度和忠诚度^[1]。因此，在门诊导诊护理工作中引入主动服务意识，对于提高工作效率具有重要的现实意义。本文将通过实证研究来分析主动服务意识对门诊导诊护理工作效果的影响，旨在为医务人员提供更为科学、有效的工作方法，同时也为医疗服务质量的提升做出一定的贡献。为此，选取了我院外科门诊在2021年1月-2022年1月期间接诊的50例患者进行研究，将其随机分为实验组和对照组。进行针对性的主动服务护理研究，旨在为后续相关护理人员提供有利的参考数据支持，现将内容报告如下。

1 资料与方法

1.1 资料

此次研究选取了我院外科门诊在 2021 年 1 月 -2022 年 1 月期间接诊的 50 例患者进行研究, 为了保证此次研究的顺利开展, 我院护理人员对全体患者的临床资料进行了调查和分析, 经过调查分析发现, 全体患者各项基本资料差异较小, $P > 0.05$, 全体患者均符合研究纳入标准。

将 50 例患者随机分为实验组和对照组, 每组 25 例, 实验组接受了主动服务措施, 护理人员并在门诊导诊过程中积极主动向患者提供帮助和解答问题, 其中男性 12 例, 女性 13 例, 患者的年龄在 27-44 岁, 平均年龄为 (31.2 ± 2.2) 岁, 对照组按照往常方式实施常规导诊, 男性 13 例, 女性 12 例, 患者的年龄在 27-44 岁, 平均年龄为 (31.2 ± 2.3) 岁。研究人员对两组数据进行收集和比较, 统计并分析结果。

纳入标准: ①选取了我院外科门诊在 2021 年 1 月 -2022 年 1 月期间接诊的 50 例门诊患者。②患者无认知障碍和精神障碍, 不会影响实验数据的统计。③患者没有其他严重的疾病, 不会影响本次研究结果。

排除标准: ①伴随严重功能性障碍的患者, 难以配合研究。②存在严重精神障碍的患者。

1.2 方法

在核对好全体患者的基本资料后, 围绕 50 例门诊患者以随机抽样的方式进行分组, 具体划分为对照组 25 例, 实验组 25 例, 确保两组患者的基本资料不存在明显差异。而后围绕对照组实施常规导诊工作。

门诊导诊护理工作的主要职责是为患者提供优质、高效的服务, 帮助患者更好地了解就医流程和医疗资源。在这个过程中, 强化主动服务意识对于提升患者满意度、增强医院形象和促进医疗质量具有重要的意义。实验组接受主动服务措施, 具体内容包括: ①提前准备工作: 在患者到达之前, 护士可以提前查看患者的病历记录、检查结果和其他相关信息, 了解患者的病情和需求, 为患者的到来做好充分的准备。

②主动问询: 当患者到达时, 护士应该及时迎接并主动问询患者的姓名、预约的科室以及病情等信息, 以便为患者提供更加准确的导诊服务。

③指引路径: 在指引患者前往不同科室的过程中, 护士应该清晰地向患者介绍医院的布局和各个科室所在位置, 引导患者正确走向目的地, 并帮助患者避免迷路和浪费时间。

④详细解释: 在患者到达就诊科室后, 护士应该详细介绍医生的职称、姓名和专业领域, 并向患者解释接下来的检查、治疗或手术等流程, 让患者对就医过程有更加清

晰的认识和了解。

⑤提供关怀: 在为患者提供导诊服务的过程中, 护士应该关注患者的身体状况和情绪变化, 在适当的时候给予患者一些温暖和安慰, 如询问患者是否需要喝水、休息或上洗手间等, 观察患者的具体情况, 如果患者有意外情况, 应该立即采取紧急措施进行处理或者立即告知相关的医生避免发生不必要的结果。

⑥跟进服务: 在患者完成就医后, 护士可以通过电话或其他方式主动与患者联系, 了解患者的情况和治疗效果, 并为患者提供必要的帮助和建议, 以确保患者得到全面、连续的护理服务。

⑦不断学习: 为了提高门诊导诊护理工作的质量和效率, 护士们应该不断学习和更新自己的专业知识和技能, 积极参加各种培训和学习活动, 提高自身的服务能力和素质。

⑧加强沟通能力: 首先积极引导患者选择适当的就医科室和医生; 其次是在与患者沟通中注重语言表达和用语规范, 尽可能使用易于理解的语言, 避免使用专业术语和难懂的医学词汇^[2]; 最后是在与其他工作人员沟通协调时, 要表现出积极主动、耐心细致和有效率的特点。

⑨提高服务效率: 首先是熟悉医院各科室的位置和医生的专业特长, 根据患者的病情、需求和就医时间合理安排导诊路线; 其次是尽可能采用信息化手段, 如电子导诊系统、语音提示设备等, 提高导诊的准确性和效率; 最后是在导诊过程中, 不断反馈和改进服务方式, 总结经验, 提高服务质量和效率。

⑩注重细节服务: 门诊导诊护理工作中, 注重细节服务可以增加患者对医院的好感度, 提升医院服务形象, 也是强化主动服务意识的一种表现。首先是为患者提供方便、舒适的环境和温馨、热情的服务, 如为患者提供免费矿泉水、阅读杂志等; 其次是在导诊过程中, 注重细节服务, 如主动为患者指路、开门、推轮椅等^[3]; 最后是关注特殊患者的需求。

1.3 统计学方法

本研究数据均采用统计学软件 SPSS21.0 进行分析和处理。计量资料采用 t 检验、计数资料采用 χ^2 检验, 以 $P < 0.05$ 表示差异具有统计学意义。

2 结果

与对照组相比, 实验组的满意度显著高于对照组 ($P < 0.05$), 具体结果如下:

表 1 两组患者的满意度对比 [n(%)]

组别	例数	满意	比较满意	不满意	总满意度
对照组	25	9 (36)	8 (32)	8 (32)	17 (68)
实验组	25	16 (64)	8 (32)	1 (4)	24 (96)
χ^2		10.83	11.11	11.31	10.98
P					<0.05

3 讨论

门诊导诊护理工作是医疗服务的重要环节之一, 而强化主动服务意识则是提升该工作效果的关键。在门诊导诊护理工作中, 主动服务意识指的是在患者到达门诊后, 导诊护士应主动了解患者的病情和需求, 并积极向患者提供

相关帮助和建议。随着医疗水平的不断提高, 现代的医院门诊导诊护理工作已经越来越重要。为了更好地服务患者, 强化主动服务意识是必须的。本文探讨如何在门诊导诊护理工作中强化主动服务意识的效果分析。首先, 主动服务意识可以帮助导诊人员更加了解患者需求。在门诊导诊护

理工作中,患者往往需要得到准确、及时、全面的服务。如果导诊人员只是按照既定程序进行工作,而没有尽可能地了解患者的具体情况和需求,那么导诊人员就无法提供最适合患者的服务。因此,在门诊导诊护理工作中,导诊人员应该倾听患者的需求和问题,并根据实际情况调整服务方案,以提供更优质的服务。其次,主动服务意识有助于提升导诊人员的专业知识和技能。在门诊导诊护理工作中,导诊人员需要对各类常见疾病、检查方法、治疗方案等有一定的了解^[4]。如果导诊人员能够主动了解医学知识和技能,那么导诊人员就能更好地辅助医生开展工作,同时也能提高导诊服务的质量。因此,在门诊导诊护理工作中,导诊人员应该注重学习和实践,并不断完善自己的专业知识和技能。第三,主动服务意识可以增强导诊人员的服务意识。在门诊导诊护理工作中,导诊人员是患者与医生之间的桥梁^[5]。如果导诊人员能够始终以服务为宗旨,关心患者的身心健康,那么患者与导诊人员之间就能够建立良好的信任关系,增强患者对医院的满意度和归属感。因此,在门诊导诊护理工作中,导诊人员应该树立服务意识,尽可能地为患者提供方便、舒适、安全的服务。最后,主动服务意识可以提升医院的品牌形象和市场竞争力。在当今市场经济的环境下,医院也需要进行市场营销,以吸引更多的患者到来。如果导诊人员能够通过主动服务意识提高服务质量,那么医院的品牌形象和市场竞争力也将得到提升。因此,在门诊导诊护理工作中,导诊人员应该注重服

务质量的提高,以达到让患者体验到更好的服务的同时还能够达到市场营销的目的。通过本次研究工作发现,强化主动服务意识在门诊导诊护理工作中的实施,显著提升了实验组患者的各项指标,与对照组差异极大, $P<0.05$ 。综上所述,在门诊导诊护理工作中强化主动服务意识是十分必要的。通过增强导诊人员的服务意识、提高专业知识和技能、关心患者需求和问题等方式,可以达到更好地服务患者、提高医院品牌形象和市场竞争力的效果,因此强化主动服务意识在门诊导诊护理工作值得推广和应用。

参考文献:

- [1] 张贝凝. 在门诊导诊护理工作中加强护患沟通技巧对门诊挂号等候时间及纠纷事件的干预效果[J]. 黑龙江中医药,2020,49(05):307-308.
- [2] 马在萍. 优质护理服务在门诊导诊工作中的应用效果观察[J]. 中国药物与临床,2020,20(11):1903-1904.
- [3] 林梅宁, 林艺红. 门诊导诊护理工作中医患沟通意义[J]. 中外医学研究,2020,18(10):64-65.DOI:10.14033/j.cnki.cfmr.2020.10.026.
- [4] 凌诗莹. 探讨护患沟通技能在门诊导诊护理工作中的应用价值[J]. 临床医药文献电子杂志,2020,7(10):106+108.
- [5] 叶春风. 护患沟通在门诊导诊护理工作中的应用价值[J]. 实用临床护理学电子杂志,2020,5(03):24.