

开展“优质护理服务”前后患者对护理外勤人员满意度调查

王彩霞

内蒙古鄂尔多斯市中心医院客户服务部 内蒙古鄂尔多斯 017000

摘要：目的：探究开展“优质护理服务”前后患者对护理外勤人员满意度。方法：将2019年2月-2020年2月开展优质护理服务前后期间的100例患者以及20名护理外勤人员作为研究对象，采取自制的满意度问卷调查表，调查100例患者对护理外勤人员的工作满意度。结果：由研究结果数据方面上可见，开展优质护理服务前患者对护理外勤人员的满意度相比开展后较低 ($P < 0.05$)。结论：对患者开展优质护理服务，能够显著提升患者对护理外勤人员工作的满意度，同时能够提升护理外勤人员的责任感以及成就感，进而能够促进护理质量的提升。

关键词：护理外勤人员；优质护理服务；满意度

护理外勤部属于医院护理部非临床科室，其主要负责24小时对患者检查、转科以及送急标标本等工作^[1]。于临床工作期间，护理外勤人员采取优质服务，能够显著降低患者不良情绪的产生，可促进护患关系，对护理质量予以提升。为此，将2019年2月-2020年2月开展优质护理服务前后期间的100例患者以及20名护理外勤人员为研究对象，探究开展“优质护理服务”前后患者对护理外勤人员满意度。研究结果详见下文。

1 资料与方法

1.1 基础资料

将2019年2月-2020年2月开展优质护理服务前后期间的100例患者以及20名护理外勤人员作为研究对象，其中患者男女占比为47:53；平均年龄46.57±3.21岁。护理外勤人员均为女性，年龄平均31.34±3.25岁。学历：初中8名，高中5名，大专7名；工作时长：>10年9名，5-10年7名，<5年3名。

1.2 方法

1.2.1 优质护理服务方法

(1) 对护理外勤人员进行岗前培训，采取观看护理安全操作规范视频，进行急诊患者运送，送检标本以及转科等培训。护理外勤人员考核合格后方可上岗。

(2) 制定优质护理服务：做好患者陪检服务，协助患者进行相关检查，转送患者轮椅等设施均确保有安全带，在患者就坐、平躺后及时系好安全带；转送期间对患者静脉留置针、尿管以及引流管等做好防护措施，避免产生脱落。收送核酸、化验标本期间保证低温、密闭，确保在有效时间内，完成送检，且设立跟踪系统。③取送药品中，需要严格核对药物，避免发生错误。

(3) 提升护理外勤人员的服务质量：转变护理外勤人员的理念，促使其能够为患者进行主动、微笑服务。以患者为中心，为患者以及护理人员提供优质服务。对其礼仪、着装等进行规范等。

1.2.2 调查方法

自制患者满意度问卷调查表，依此来评价患者对护理外勤人员的工作满意度。有患者自行填写，且由护士长现场回收。本次问卷调查表共发放100份，回收100分，回收率100%。

1.3 效果标准

对优质护理服务前后患者对护理外勤人员的工作满意度进行对比分析。满意评价等级为非常满意、一般满意以及不满意。满意度计算方法为非常满意例数加上一般满意例数比上总例数乘以100%。

1.4 统计学方法

研究所得到的数据均采用SPSS 23.0软件进行处理。 $(\bar{x} \pm s)$ 用于表示计量资料，用 t 检验；(%)用于表示计数资料，用 χ^2 检验。当所计算出的 $P < 0.05$ 时则提示进行对比的对象之间存在显著差异。

2 结果

开展优质护理服务后患者对护理外勤人员的工作满意度为98.00%，开展优质护理服务前患者对护理外勤人员的工作满意度为84.00%。由研究结果数据方面上可见，开展优质护理服务前患者对护理外勤人员的满意度相比开展后较低 ($P < 0.05$)。详见表1。

表1 开展优质护理服务前后工作满意度对比[n, (%)]

组别	例数	非常满意	一般满意	不满意	工作满意度
开展后	78.00% (78)	20.00% (20)	2.00% (2)	98.00% (98/100)	
开展前	56.00% (56)	24.00% (24)	16.00% (16)	84.00% (84/100)	
χ^2	-			11.966	
P	-			0.001	

3 讨论

伴随医疗体制持续改革，医疗质量、护理安全管理力度得到提高，优质护理服务开展后，对各项查对制度进行严格管理，防止错接患者、耽误患者检查等，能够对不安全因素予以消除，能够确保患者的安全，进而对医疗护理服务质量予以提升^[2]。

在采取优质护理服务期间，经对护理外勤工作人员采取培训，且进行人性化管理，能够对创造良好的形象，可对护理外勤人员素质以及文化修养予以提高。从而使得患者体会到护理外勤人员优质护理服务，提升患者的满意度^[3-4]。本次研究结果中，由研究结果数据方面上可见，开展优质护理服务前患者对护理外勤人员的满意度相比开展后较低 ($P < 0.05$)。

综上所述，对患者开展优质护理服务，能够显著提升患者对护理外勤人员工作的满意度，同时能够提升护理外勤人员的责任感以及成就感，进而能够促进护理质量的提升。

参考文献

- [1] 迟静, 李彩萍. 优质护理服务在门诊分诊护理管理中运用对提升患者满意度的影响分析[J]. 2021, 023(24):124-125.
- [2] 邓素贞. 优质护理服务在门诊导诊中对患者满意度的影响[J]. 智慧健康, 2020, 37(17):2.
- [3] 冯丽莉. 优质护理服务对老年矽肺患者满意度及护理效果的影响[J]. 中国医药指南, 2020, 23(20):134-135.
- [4] 赵晓燕, 陈花梅. 分析优质护理服务应用在输液护理中对患者满意度的影响[J]. 世界最新医学信息文摘, 2020, 23(47):2.