

持续改进特需门诊服务质量对患者满意度的影响

王晨蕾

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】目的：对特需门诊患者应用持续改进特需门诊服务质量对于患者满意度的影响进行分析。方法：回顾性选取本院接收的特需门诊患者中的81例患者作为研究对象，纳入时间为2021年2月~2023年2月，在2022年2月开始实施持续改进特需门诊服务质量的方式，比较应用前后患者的护理满意度与护理质量、心理情绪、医患纠纷发生率等。结果：应用后的各项指标均是较优的，差异有意义，（ $P < 0.05$ ）。结论：当把持续改进特需门诊服务质量应用在特需门诊患者身上时，可以显著提升患者的满意度、护理质量，减少患者的不良心理，控制医患纠纷的出现，维护医院的可持续发展，适用于临床中。

【关键词】：特需门诊；护理满意度；护理质量；持续改进特需门诊服务质量；医患纠纷

DOI:10.12417/2705-098X.23.09.071

The impact of continuous improvement of the quality of special outpatient services on patient satisfaction

Chenlei Wang

Longhua Hospital Shanghai University of Traditional Chinese Medicine Shanghai 200032

Abstract: Objective: To analyze the impact of continuous improvement of service quality in special needs clinics on patient satisfaction. Method: A retrospective study was conducted on 81 patients who received special outpatient services from our hospital from February 2021 to February 2023. The continuous improvement of service quality in special outpatient services was implemented from February 2022, and the nursing satisfaction, nursing quality, psychological emotions, and incidence of doctor-patient disputes of patients before and after the application were compared. The results showed that all indicators after application were excellent, with significant differences ($P < 0.05$). Conclusion: When continuously improving the quality of special outpatient services is applied to special outpatient patients, it can significantly improve patient satisfaction and nursing quality, reduce patients' negative psychology, control the occurrence of doctor-patient disputes, and maintain the sustainable development of the hospital. It is applicable in clinical practice.

Keywords: Special outpatient service; Nursing satisfaction; Nursing quality; Continuously improving the quality of special outpatient services; medical disputes

特需门诊是医院的主要服务窗口，与患者有直接的联系。其次，在指导患者就医的同时，还要保证患者的就医流程的规范化，以最大限度地满足患者的就医需求。但是，在医院的发展进程中，作为一个品牌的“窗口”，它的门诊又是“窗口”中的“窗口”^[1]。导诊员是患者与患者的第一个直接联系，它的任务是指导患者就医、维护患者的有序就诊和最大化患者的需要。从某种意义上来说提供什么样的导诊服务代表了医院的服务水平。因此，做好一份好的导诊工作，在树立医院形象，提高患者满意度方面，具有十分重要的意义^[2]。针对于此，本次研究选取近年来收治的81例特需门诊例患者对实施持续改进特需门诊服务的效果进行分析。

1 资料和方法

1.1 资料

回顾性选取本院接收的特需门诊患者中的81例患者作为研究对象，纳入时间为2021年2月~2023年2月，在2022年2月开始实施持续改进特需门诊服务质量的方式。入组标准：①属于特需门诊的患者；②选择精神正常、沟通正常、意识正

常的患者；③选择知晓研究内容，并且自愿签订知情同意书的患者；④选择临床资料完整，获得医院伦理委员会批准的患者。排除标准：①排除存在精神病史和沟通与交流障碍的患者；②排除依从性较低，家属不同意的患者；③排除临床资料不完整的患者。81例患者中，41例男性患者，40例女性患者，年龄23-67岁，平均（45.11±7.85）岁。经比较两组一般资料，无显著差异性，（ $P > 0.05$ ）。

1.2 方法

为我院的81例患者发放科室自制的问卷，主要包括预检分诊满意程度，工作的服务质量等诸多问题，其中每一个问题下面都有着满意、较为满意、不满意的标准，让患者结合自身的情况与感觉，进行自行填写，在患者填写完成之后，进行及时的回收。在2022年2月份，发放81份问卷，回收81份调查表，回收率与有效率均为100%。然后，对回收的问卷进行总结和分析，并且制定相应的措施，具体内容如下：一是对人员进行再培训和岗位重分的工作；二是实施专人分诊，保证导医和护士处于分工合作的状态；三是改变服务的观念，尤

其是对患者的主动服务意识进行重点培养。四是，改进门诊服务的流程，为患者提供针对性且优质的护理服务。

1.3 观察指标

1.3.1 护理满意度

对比两组患者的护理满意度，利用特需门诊科室自制的满意度调查表进行评分，满分为60分，按照36分和48分进行划分，分为非常满意、满意、不满意等标准。护理满意度=（非常满意+满意）/总例数×100%。

1.3.2 护理质量

对两组患者的护理质量进行对比，主要对比预检分诊满意度、工作人员服务态度和水平以及仪表举止、健康宣教情况、主动服务意识、门诊工作流程等指标，数值越高，护理质量越高。

1.3.3 心理情绪

对比两组的心理情绪，使用SAS量表与SDS量表进行评估与对比，对患者的抑郁程度、焦虑程度等进行比较，数值与心理状态成反比。

1.3.4 医患纠纷发生率

对两组患者的医患纠纷发生率进行对比，统计患者投诉、出现医患纠纷等不良事件的发生情况。医患纠纷发生率=（患者投诉+出现医患纠纷）/总例数×100%。

1.4 统计学分析

采用SPSS22.00软件对本次研究数据进行分析，计量资料用 $\bar{x} \pm s$ 表示，行t检验，计数资料用百分比表示，采用 χ^2 检验，当 $P < 0.05$ 时，差异有统计学意义。

2 结果

2.1 护理满意度对比

应用后的满意度更高，（ $P < 0.05$ ），见下表1：

表1 两组护理满意度的比较（n，%）

组别	n	非常满意	基本满意	不满意	满意度
应用前	81	41	31	9	88.89
应用后	81	45	35	1	98.77
χ^2					6.821
P					0.009

2.2 护理质量对比

应用后，医院门诊的护理质量较高，（ $P < 0.05$ ），见表2：

表2 两组护理质量对比（n， $\bar{x} \pm s$ ）

组别	n	应用前	应用后	t	P
预检分诊满意度	81	76.23±7.79	91.52±6.28	13.753	0.000

工作人员服务态度	81	69.33±8.62	89.12±7.59	15.507	0.000
工作人员专业水平	81	71.26±7.78	88.96±7.69	14.304	0.000
工作人员仪表举止	81	72.46±8.12	89.36±6.25	14.844	0.000
健康宣教情况	81	71.45±8.25	91.36±7.66	15.917	0.000
主动服务意识	81	75.36±8.88	93.21±6.77	14.387	0.000
门诊工作流程	81	74.36±9.55	94.55±4.66	17.100	0.000

2.3 心理情绪对比

应用后的心理情绪更优，（ $P < 0.05$ ），见表3：

表3 两组患者心理情绪对比（n， $\bar{x} \pm s$ ）

组别	n	SAS 评分	SDS 评分
应用前	81	62.63±8.35	64.82±7.14
应用后	81	26.53±4.38	42.69±5.77
t		34.457	21.696
P		0.000	0.000

2.4 医患纠纷发生率对比

应用后医患纠纷发生率较低，（ $P < 0.05$ ），如下表4：

表4 两组人身结果对比（n，%）

组别	n	患者投诉例数	出现医患纠纷	医患纠纷发生率
应用前	81	10	3	16.05
应用后	81	2	1	3.70
χ^2				6.935
P				0.008

3 讨论

目前，特需门诊医生必须经过专门的训练，然后才能取得相应的资格证书。然而，由于特需门诊的护理人员相对不足，既要引导就诊，又要承担外出检查、会诊、缴费取药等工作。他们的工作量很大，而且在很大的压力下工作。因此，在对患者进行健康教育的过程中，很可能会出现失误，从而引起患者的不满。同时，由于专业医生的人数不足，还会频繁地外出会诊，以及门诊的环境比较嘈杂，这都是造成患者不满意的重要因素，从而使特需门诊的服务品质下降，对医院的可持续发展不利^[3]。

针对这些问题，本研究拟采取以下对策：（1）对特需门诊工作人员进行“再培训”和“换岗”，提高“窗口形象”。在不断加剧的医疗市场竞争中，因为特需门诊的护理人员数量较少，再加上引导就医、外出检查及会诊、缴费取药等，造成了大量的工作量，同时也忽视了对患者的人文关怀、健康宣教等方面的专业工作，从而造成了患者的不满。此外，由于本科室的专业医师数量较少，且经常需要到外地咨询，且大型的诊室内噪音较大，亦造成了患者的满意度较低。为提高我科的服

务水平,提高我科的服务水平,自2022年二月起,我科在原来的门诊护士队伍中,向医院、护理部申请增设导医队伍。需要候选人对导医这份工作有一定的兴趣,有一定的道德素养,有一定的医患沟通能力。根据自愿原则,增加了8位医生和2位前台服务员^[4]。同时,还要对原来的门诊护士和新入的导医及服务人员,进行一次严格的岗位培训,并针对不同的岗位,展开专业知识、技术的学习,以及礼仪、沟通等方面的培训。针对不同水平的人员展开有针对性的业务学习,让其既能掌握门诊专家坐诊的时间和专业特长,又能对各类专科疾病的症状、体征和治疗用药等有所了解,能在任何时候都能应付可能发生的紧急情况。在仪容举止上,护士长对她的言谈举止、形体打扮、护士礼仪以及与患者的交流技巧等进行了专门的训练,让每个接待员都可以向患者们展现出一种笑容,淡妆上岗,为科室、医院树立了一个好的窗口形象。(2)转变服务观念,引入临床护理人员对患者进行分类。在此之前,医生都是负责对医院的基础结构和一些基础资料的咨询。但是,现在的社会,患者的需求变得更高,就诊患者也變得更多。在这种情况下,特别是第一次来医院看病的患者,他们对医院的环境还不是很熟悉,对就诊流程也不是很清楚,他们迫切地想要得到治疗,再加上担心自己的疾病是否能够被治愈,所以就会产生惧怕、担忧等紧张情绪。经过了上一次的训练和考核之后,当患者第一次走进医院的门诊大厅时,就可以看到咨询台上的门诊引导者,通过对患者进行问诊,降低患者的盲目感觉,增强了患者对医务人员的信任度和忠诚度。(3)强化“以患者为本”的观念。就诊患者在挂号、候诊、诊断、检查、缴费、取药、治疗等流程中,如果患者数量较多,排队时间较长,患者通常就会对疾病的治疗表现出急躁的情绪,从而导致了焦虑的心理,进而引发了医患关系紧张。患者都想得到引导和帮助。为使“患者为中心”的服务思想更加充分地体现出来,我院实行了寻诊工作方式。“寻诊工作方式”指的是:加大了门诊的引导人员,划分了寻诊范围,明确了工作责任,在每个寻诊范围里都设立了一个咨询柜台,并可以在任何时候都可以在各个寻诊范围里进行巡诊,在服务的时候,要做到了挂牌服务,文明服务,要做到了来有迎声,去有送声,相逢有问候声,服务不到位要致歉声,要积极主动地找到服务对象,及时地、主动地解决患者在看病过程中所面临的种种问题。从而让引导医生在工作中,牢固地建立起“以患者为本,以质量为本,以服务为本”的服务观念。尤其是对于老弱病残的患者,在必要的时候,导医人

参考文献:

- [1] 曹波,杨璐,周城义,范文雄.基于提升出院患者满意度的医疗服务质量持续改进[J].江苏卫生事业管理,2022,33(6):794-796.
- [2] 刘思言,季国忠.以投诉管理为导向的门诊服务质量持续改进[J].中国卫生产业,2019,16(34):83-85.
- [3] 沈玉强,季婧,周庆利,刘姗姗.FOCUS-PDCA模型在医院IT运维服务质量持续改进中的应用[J].中国数字医学,2018,13(6):84-86.
- [4] 杨晓蓬.持续改进管理体系对提高现代医院服务质量的价值分析[J].临床医药文献电子杂志,2018,5(17):183+185.

员可以实施全程陪同,即使不能说全程陪同,也要放手不放眼,放眼不放耳,时刻关注患者的需求,对行动不便的患者提供轮椅护送,最终达到患者“来院有人迎、检查有人陪、困难有人帮”的工作目的,将被动服务转变为主动服务。门诊部利用周会、专题讲座等方式,对所有的门诊导医进行了一次对他们的服务理念的培训,促进了护士们的思想意识和观念的变化。同时,还可以在休息的时候,将他们的工作安排在不同的地方,让他们能够真正地站在自己的角度去考虑问题,将患者的合理需求当成一项工作来解决,用真诚、热情的态度为患者服务,这样就提升了患者的满意度。使患者减少忧虑,减少患者跑腿,建立一个好的窗口形象。(4)对门诊医生的工作过程进行改进,提升医生的工作品质。通过对原有导医流程的评价和分析,我院对其进行了重新设计和优化,充分发挥了“以患者为中心”的人性化,将患者的权益放在第一位,从而提升了导医的服务水平。主要包括:①门诊引医台从原先设置在门诊大厅的中央,改为在门诊部一楼显眼的位置。②患者看病先到服务台问诊,分诊,登记,然后在接诊护士的带领下到相应的门诊。③寻找护士将陌生的患者带到辅助诊室,并将患者转交给该室的主治医师;④为老年人、儿童、骨折患者和手术后复诊患者提供优先就医的渠道;⑤在没有陪同或无法移动的患者中,帮助患者取得药物,并向患者讲解药物使用方法,饮食指导,以及复诊的时机。⑥门诊导医咨询台上午、下午的工作时间比原工作时间提早1小时,以保证与登记时间相同;⑦提供为残疾人提供便利的便利设施。通过对特需门诊的持续改进服务质量方法的分析,可以提高患者的满意度,提高护理服务的质量,减少不良心理的产生,减少医患纠纷,更好的保障医院的可持续发展。所以,医生可以为患者提供有关资讯的谘询服务。在就诊的时候,患者对医院的环境很不熟悉,也不知道具体的流程,同时也会对自己的病情感到担忧,从而导致患者出现不良的心理。所以,患者在入院之后,要积极地对患者进行问诊,对患者实行病情、临床症状和体征的分类,这样才能建立起一个和谐的医疗关系,减少医疗纠纷和不良事件的发生。在实际工作中,坚持以患者为主的原则,提供护理服务,在满足患者需求的同时,提高特需门诊的服务质量,从而保持医院的可持续发展。

综上所述,对特需门诊服务进行不断的改善,可以提升患者的满意度和门诊的服务品质,减少医疗纠纷的发生,是非常有价值的。