

全程服务新模式对门诊护理服务质量的影响效果分析

王晨蕾

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】：目的：采用全程服务新模式对患者的护理提供精致化服务，门诊护理服务质量的影响效果进行深入研究。方法：选取2018年11月1日—2019年11月1日前往医院门诊就诊的1000例患者为研究对象，依据自然年分为对照组与观察组各500例，对照组采取传统的常规门诊护理服务，观察组采取全程服务新模式，在常规门诊的基础上对两组患者从护理患者的服务质量、患者的候诊时间、患者的就诊时间、患者的焦虑评分、患者的抑郁评分、患者的护理满意率进行了对比分析。结果：观察组护理的各项评分均高于对照组，观察组的候诊及就诊时间短于对照组，患者的焦虑评分及患者的抑郁评分低于对照组，其差异均有统计学意义（ $P<0.05$ ）。结论：研究表明全程服务新模式，为患者提供精致化系统服务有助于进一步提升门诊护理服务质量，改善目前某些护理岗位的不良风气，有些护理人员态度傲慢、语气极为不耐烦地处理患者问题，为白衣天使起到了抹黑的作用，改善护理风气为患者缓解焦虑紧张的心理状态，从而积极改善护患对立形势，值得推广使用。

【关键词】：门诊；全程服务新模式；服务质量；护理满意率

Effect analysis of the impact of the new model of whole-service on the quality of outpatient nursing services

Chenlei Wang

Longhua Hospital affiliated to Shanghai University of Traditional Chinese Medicine, Shanghai, 200032

Abstract: Objective: To adopt the new model of full-service to provide refined services for patients' care, and to conduct in-depth research on the impact of outpatient nursing service quality. Methods: 1,000 patients who went to the hospital for outpatient treatment from November 1, 2018 to November 1, 2019 were selected as the study objects, and 500 cases were divided into a control group and an observation group according to the natural year, and the control group adopted the traditional conventional outpatient nursing service, and the observation group adopted a new model of full service. Patient satisfaction rates were compared. Results: The nursing scores of the observation group were higher than those of the control group, the waiting and visiting time of the observation group was shorter than that of the control group, and the anxiety score and the depression score of the patient were lower than that of the control group, and the difference was statistically significant ($P<0.05$). Conclusion: The study shows that the new model of full-service, providing patients with refined system services can help further improve the quality of outpatient nursing services, improve the current bad atmosphere of some nursing positions, some nursing staff have an arrogant attitude and extremely impatient tone to deal with patient problems, which has played a smear role for the angels in white, improving the nursing atmosphere to alleviate the psychological state of anxiety and tension for patients, thereby actively improving the situation of nursing antagonism, which is worth promoting and using.

Keywords: Outpatient; New model of full service; Service quality; Nursing satisfaction rate

门诊是我国医疗卫生体系为接待病情较轻的患者所设立的部门，通过规范系统的诊疗，排查患者的病因做出初步诊断治疗。患者入院需要在门诊进行全方位诊断，门诊是收治病人入院的基础单位，门诊患者数量较多。随着人们对保健意识的水平有显著提高，门诊的接待量逐年上升，但门诊的空间有限，医疗资源会影响门诊服务需求，容易发生护患纠纷问题。为了提高门诊的有效资源和空间利用率，医院应使用统一的就诊卡，利用自助服务系统就诊。其中应有专项负责人员告知患者购买就诊卡时进行患者挂号、患者就诊、患者检查、患者缴费、患者求取化验报告等多项便捷服务。

1 研究资料与方法

1.1 资料

选取2018年11月1日—2019年11月1日前往医院门诊就诊的1000例患者为研究对象，依据自然年分为对照组与观察组各500例。对照组中男250例、女250例；年龄：21岁～66岁，平均年龄（ 43.34 ± 4.26 ）岁。观察组中男300例、女200例；年龄：23～67岁，平均年龄（ 43.59 ± 4.41 ）岁。

纳入标准：

- （1）均于研究时间段内医院门诊就诊者；
- （2）患者认知功能良好，能够配合门诊护理者；
- （3）了解知晓研究方案内容并自愿参与。

排除标准:

- (1) 患者具有合并严重精神障碍或者是认知功能障碍者;
- (2) 复查的患者;
- (3) 门急诊手术者。

1.2 方法

对照组使用寻常的门诊护理,患者在就诊流程的排队、挂号、候诊等就诊方面进行相应的流程执行,在此期间提供的服务包括5个部分:

(1) 诊疗及候诊护理人员应以和蔼亲切的态度接待患者,使患者感受到如沐春风的就诊环境,耐心对患者提出的各类疑问进行相应的工作解答,以专业的知识,对检查医疗物品做出细致化统筹。

(2) 分诊护理。在进行分诊护理中,以高度负责任的态度,对患者的各项检查工作予专项引导。

(3) 门诊换药室护理。患者进行门诊换药时,应对患者所处的环境做好严格的消杀处理,对换药室应执行无菌操作,消毒是处理换药室内的每个死角,达到无菌消毒的良好环境。

(4) 门诊手术室护理。护理人员在处理门诊手术室护理中,应严格按照相应的规章制度,做好相应的无菌管理,对穿戴衣物及参观人员做好相应的信息核对,患者的信息应保证监控的严密性,防止因核对不慎出现的偏差。

(5) 门诊注射室护理需要护理人员对患者进行定期的巡视,观察患者病情,并以耐心的状态询问患者有无不适的情况。

观察组在常规的门诊护理基础上,提供了全新服务模式,细化护理种类,使患者达到更深一层的服务体验,由护士长为组长建立相应的服务小组,在分诊导诊的固定状态下提供相应的优质化服务模式。针对相应的服务流程采取一定的细化,集思广益地推陈出新中解决相应的决策问题。护理人员的态度应以积极、正面、耐心、温和的方式回答患者的问题。开诊前应做好相应的准备工作,以标准的姿态对所使用的诊疗设备、使用表格、所用器械等进行逐步检查,保持室内的清洁程度及空气流通。在候诊时需要护理人员对患者进行经常式的巡视,若发现患者病情发生变化,需要将其送至急诊科。医院的护理门诊,是一个综合性门诊,为广大患者提供了康复、便捷的护理场所。因此,需要广大护理人员从全身心服务患者的角度出发,为患者或家属解决各种护理问题,不但提供热情服务,还需要以专业的指导精神,为患者提供相应的建议,本着以患者尽快康复的目的进行护理。观察组采用的全新护理模式是在常规组的基础上加优质的个性化服务,围绕着患者个性化问题展开有序开展。通过患者的心理需求,给予多方面广泛性的个性化满足,使其综合性、专业性、操作性都基于患者服务角度出发,给予准确配合。在护理过程中。要求护理人员全力辅助

患者,在治疗过程中的各项问题,针对老弱病残患者,需要无微不至地进行规范化服务。针对不熟悉就诊流程的患者,应有针对性地带领患者治疗巡视,护理操作中必须严格规范护理人员的各方面职业素养,对于护理人员的仪表进行相应的培训,穿着整齐,举止大方,态度和蔼,对患者的病情进行全面考量,根据患者的病情及患者的心理需求,提供细致化精准度服务。从多角度替患者考虑问题,急患者之所急,想患者之所想,尽最大的能力,满足患者的各项相关需求,从而促进护理质量。除此以外,要保障全程护理的优质化,使护理人员有自身的综合素养和职业操守。面对门诊流程的简化,需要护理人员在以下几个方面进行重点加强:

(1) 提高护理管理意识。在提升护理人员的职业操守时,医院护理人员的服务质量直接影响患者的诊疗效果和诊疗方向。因此,护理人员要以患者为中心,全心全意为患者服务,自觉优化自身的服务理念,改善自己的服务行为,时刻复盘自身的服务问题,达到优质的工作效率,提升工作积极性。本着为患者提供高质量、多元化的服务为精神理念,减少护患纠纷的不良影响。

(2) 提高护理质量和水平。在提高护理质量方面,应由院方及时培训,督导护理人员的专业性,由于某些护理人员对相关的护理知识掌握极为不扎实,在护理过程中容易发生一些疏漏及护理弊端,从而影响患者的病情,治疗护理人员无法依据专业知识给予准确判断,影响着患者各个诊疗环节因此提升护理人员的优质水平。从专业性的角度给予量化,对护理人员的专业性进行培训考核及绩效评估,使护理人员的技术专业性与绩效挂钩,通过绩效评估的方式,积极推进护理人员的专业度及技术能力。护理人员肩负着“白衣天使”的称号,如表现出态度恶劣、与病患沟通时采取强硬回怼战胜患者的心理,应给予及时查督导,若不适合护理人员的工作岗位,应给予及时调整或进行相应的行业内剔除,优化护理人员队伍,提升护理人员素质。使护理人员在接受相应的培训管控工作中正确标准的职业素养为执行力,满足患者的治疗效果和治疗效率。

1.3 观察指标

护理服务质量:包括对患者的护理管理、对患者的护理服务、对患者的安全管理、对患者的分诊管理、对患者的诊室管理、对患者的治疗室管理,各维度评分。

- (1) 患者的候诊时间、患者的就诊时间。
- (2) 焦虑评分:分值越高焦虑越严重。
- (3) 抑郁评分:分值越高抑郁越严重。
- (4) 护理满意率:采用自制的门诊护理服务满意度调查表测评。

1.4 统计学处理

采用SPSS25.0统计软件对数据进行处理 $P<0.05$ 表示差异具有统计学意义。

2 结果分析

2.1 两组护理服务质量比较

对照组和观察组的护理服务质量对比如表1所列。由表1可知,观察组的护理服务质量高于对照组,差异均有统计学意义($P<0.05$)。

表1 两组护理服务质量比较

组别	观察组	对照组	t	P
护理管理	22.25±1.02	17.49±1.11	5.497	0
护理服务	13.24±1.01	9.57±1.03	4.759	0
安全管理	17.64±1.12	13.37±1.23	4.343	0
分诊管理	5.32±0.25	5.21±0.29	3.597	0
诊室管理	5.04±0.16	5.34±0.20	3.324	0
治疗室管理	17.59±1.11	14.77±1.23	3.255	0

3 讨论

科学技术的蓬勃发展,使人们的生活质量得到了优质化推进,医疗体系的完善性关系着人们的生命健康,医疗体系得到了有效发展,使人们的身心健康得到了相应的保障,但是医患关系却并为此而发生改善,反而处于紧张的状态。医院护理因素是造成医患关系紧张的主要因素。相关的调查显示,医院大部分医患紧张关系都是由于护理人员态度恶劣,对患者和家属回馈的问题不积极回答或根本不予理会,采取冷漠、敷衍、傲慢的方式与病患及家属进行沟通,因此会造成病患及家属。紧张、焦虑的情绪是病患在恢复过程中夹杂了不良的心理因素,对治疗带来了相对低劣的效果。护理人员因自身的专业知识掌

握不扎实,在实际操作中为患者增加了痛苦,不但护理人员不会就此问题深刻反省与自身工作能力的检查,反而是在内心或态度上抱怨患者,不予配合。因此,应积极清除护理人员队伍中的劣质成员,对护理人员队伍应提出严肃规范的要求。院方在缓解医患关系方式中,应积极推进新型护理模式,根据相应的结论为导体,在应用的相应的护理措施中给予全程化推进,保质保量地促使护理方向得到蓬勃发展。随着人们对保健意识的逐步提升,前往门诊就诊的数量日益增加,虽然加重了门诊的护理工作,带来了相应的工作难度与挑战,但越如此,越要保证门诊的护理质量,避免护患关系的发生与冲突。我国大多数医疗机构采取分诊导诊的服务模式,模拟出患者的正确挂号程序。在相应的研究数据中指出,顾问式全程服务,对于患者的焦虑及抑郁评分得到了显著降低,能有效地改善护患关系,使护患关系得到了较高的提升。理论研究表明,该护理模式是改善患者的心理情绪及心理压力的最高表现。针对研究结果,观察组的护理模式的优质化强于对照组,因此,对于患者的护理需求,需要进行系统的分析总结,根据相应的全新服务模式提供顾问化全程服务,促使门诊患者根据帮扶小组给予多方面问题的妥善,妥善解决,在不同的区域设定不同的流动导诊,使患者在出现问题中,可以有效找到相应的护士人员予以解答或提供帮助,不但提升了服务质量,还提升了患者的看病效率,缩短了患者的就诊时间,对于患者的简单病情可以有效进行初步处理,便于医生后续给患者进行准确的诊断与治疗,避免患者出现浪费时间、重复排队的不良影响。全新服务模式,针对患者的看病流程给予进一步升级规划,在全方位服务患者的过程中,患者感受到了院方的热情关怀、细心帮助、耐心指导等优质化体验,使护理工作得到了进一步提升,改善了护患关系的不良影响。

4 结束语

综上所述,医院必须通过全程护理服务模式,给患者以优质服务,消除患者不良情绪,使患者早日康复,保障患者的生活质量,提升护患关系,优化患者满意度。

参考文献:

- [1] 张俊,王艳艳,苏洁.儿科门诊护理服务质量及需求属性研究[J].护理学杂志,2020,35(13):4-5.
- [2] 郭亚茹,陈偶英,罗丹.我国护理门诊相关研究现状与热点领域分析[J].护理研究,2019,33(10):1702-1706.
- [3] 储爱琴,范西真,贺雪梅,等.安徽省211家二级以上医疗机构门诊服务质量现状分析[J].中国医院管理,2019,39(7):35-36.
- [4] 徐静.全程护理在改善体检服务质量中的应用价值[J].全科口腔医学电子杂志,2020,7(6):101.