

护理管理对于提高门诊导医台护士服务质量的有效性评价

王虹

(江苏丰县人民医院门诊输液室 221700)

摘要:目的:探究护理管理对于提高门诊导医台护士服务质量的有效性。方法:纳入本院 2022.1-12 门诊导医台 14 名护理人员,根据时间分组,上半年实施常规护理管理,下半年开展强化护理管理,对比效果。结果:观察组患者就诊时间短于对照组 ($P<0.05$),护理质量评分高于对照组 ($P<0.05$)。观察组护理满意度高于对照组 ($P<0.05$)。结论:护理管理可有效提升门诊导医台护士服务质量以及护理满意度,缩短患者就诊的等待时间,促进护理服务质量的提升。

关键词:护理管理;门诊导医台;护士;服务质量

作为临床重要的医疗环节,护理工作的作用在患者的诊疗过程中尤为地重要。可以推动患者的康复进程,同时还会影响到患者对医院护理服务水平的评价,进而影响到医院的社会地位和形象。护理人员作为护理工作的实践者,于艳雪,陈沙沙研究中认为,对护理人员加强护理管理规范以及相关的培训,对于提升其业务能力和职业道德素养非常地关键^[1]。也是改善医患关系、拉近护患距离,提升医疗护理服务水平的重要措施之一。门诊导医台的护理人员需要具备更高的专业能力,除此以外,门诊导医台人员也是患者步入医院以后首先沟通和接触的医疗人员,工作职责是为患者的诊疗工作提供有效的指导和协助,因此,导医台的护理人员还需要具备良好的沟通、理解以及表达的能力,其服务意识态度和服务的质量直接影响到患者诊疗时的心理舒适度,所以各大医院对门诊导医台护理人员的护理服务质量极其地重视^[2]。随着现代护理观念的进步,人性化的护理服务理念在护理中贯穿整个过程,不仅要予以患者真诚的服务和尊重,更要为患者提供优质且高效的护理服务来促进患者对医院的信任感和护理服务满意度以及第一印象。为提升门诊导医台护士服务质量水平,本文开展对该群体加强护理管理的影响效果探究,内容如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

纳入本院 2022.1-12 门诊导医台 14 名护理人员,均为女性,24-43 岁,均值 35.27 ± 0.14 岁。

1.2 方法

上半年时接受常规的护理管理,在服务患者时根据患者的问题以及医院对门诊导医台岗位的规章制度进行护理管理。

观察组接受加强护理管理:(1)护理管理培训和考核。在进行此项管理措施时,要对医院门诊导医台的护理人员进行日常工作培训的观察了解,各个护理人员对导医台护理服务工作的具体流程以及服务态度、自身的专业能力、沟通能力以及日常考核结果等信息进行充分的评估。门诊导医台护理人员的形象代表着医院的形象,因此极为的重要,护理人员的服务态度能够让患者感到亲切和心理的温暖,可以减轻看病的恐惧心理,起到精神鼓励的作用。所以应该对护理人员的形象管理、业务流程以及服务态度进行重点的培训,患者步入大厅时护士应该保持微笑服务,热情地接待患者,着装要大方得体,文明用语。展示给患者良好的第一印象。在接待时,护理人员展现出良好的精神面貌,让患者感到心理放松,减轻焦虑、紧张等不良情绪,在与患者沟通时要合理地应用沟通技巧。护患得良好和谐地沟通是维持护患关系以及提升护理服务质量的重要环

节。在前期培训时,

指导护理人员掌握正确的沟通技巧,保持亲切的问候,首先根据患者的年龄进行相对应的称呼,在为患者提供导诊服务时,要表达出真诚的态度,切实地帮助患者解决护理问题,根据患者的问题和主诉要善于引导患者和家属拓展问题的范围,便于发现患者的问题细节,更针对性地提供解决建议,予以患者切实的帮助。与患者和家属交流的同时,要注意专业词汇的替换,也要确切地叙述语句,不能模糊不清,以免误导患者,对于一些专业的术语,可以精准地用口语化的词语来代替,使患者能够更好地理解,在帮助患者解答问题的过程中,一定要秉着认真、负责、严谨的态度,予以患者专业的服务解答。分析护理人员的日常考核成绩,对每位护理人员的薄弱环节进行分析和加强护理管理方面的培训,提升护理人员的综合业务能力,并严格按照医院的制度进行导医护理服务。(2)预约就诊流程的优化。医院每天都有很多患者前来诊疗,容易出现秩序问题,在管理的期间,应重视患者候诊秩序管理的问题,如果患者候诊的时间过长,会出现劳累以及焦急等情绪,造成沟通态度急躁,以引造成护患关系紧张。对此可以通过预约就诊进行改善,患者可以将自身的病情以及危急程度进行表达,护理人员可根据患者的具体情况进行顺序预约以及分时段就诊时间的科学安排,协调患者的时间,提升患者的诊疗效率,减少患者候诊的时间。有些患者通过门诊挂号,也有一些患者偏于年轻化会选择自主预约的形式,在预约就诊流程中对自主预约工作进行完善,及时确定患者是否按时间候诊,并进行候诊提醒,降低失约率。制定科学的换诊制度,在导医台设意见箱和投诉电话的热线,丰富患者的意见表达方式和途径,定期对意见箱以及热线电话中患者对预约就诊的建议进行管理,分析可参考的意见进行预约就诊的管理,持续性地进行预约就诊的管理制度优化。(3)主动帮助。在常规的门诊导医台护理服务流程中,护理人员处于被动的状态等待患者的求助,护理人员要改变这一被动的思想工作观念,并建立以患者为中心的服务思想和态度。护理人员要观察来往的患者,对于表现出迷茫和无助的患者主动上前询问患者是否需要帮助,善于观察患者的行为和表情,提升主动服务的意识和工作态度。定期对门诊导医台护士进行导医护理管理观念以及方法的培训,使护理人员的业务能力以及护理管理知识的范围能够得到提升和拓展,丰富自身的专业素养,专业地帮助患者解决问题。(4)优化服务流程。每个月都进行一次门诊导医台服务流程的总结,并开展集体的会议讨论,及时发现服务流程的不足,并集思广益,查找相关文献以及参考患者建议等方式进行改进和完善。对于一些疾病紧急、年龄较大或者婴幼儿等特殊群体可根

据疾病的危急程度开放绿色通道,适当地加急安排患者。对于行动不便的患者应及时上前予以帮助,协助患者进行挂号、取药和相关的检查帮助指导。在门诊导医台开通全天的热线电话,24小时弹性排班,确保热线电话能够随时有护理人员接通,可以在电话中为患者解决咨询问题。

1.3 观察指标

(1) 比较就诊时间。(2) 比较护理质量,分别选取两组护理管理时段的各100例患者参与问卷调查,含5个维度,各个维度100分,正向评分^[4]。(3) 护理满意度: NSNS(纽卡斯尔护理满意度量表),19道题,1-5级评分^[5],转换为百分制评分,非常满意:90分以上,满意:70—89分,不满意:70分以下。

1.4 统计学方法

统计学处理软件SPSS20.0,用均数标准差($\bar{x} \pm s$)表示计量资料,用t检验,用百分比(%)表示计数资料,用 χ^2 检验,当 $P < 0.05$ 时视为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 就诊时间和护理质量调查

观察组患者就诊时间短于对照组($P < 0.05$),护理质量评分高于对照组($P < 0.05$)。见表1。

表1 就诊时间和护理质量调查($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	就诊时间	护理质量			
			护士形象	服务态度	沟通能力	业务能力
对照组	100	1.68 ± 0.3584	2.26 ± 2.5483	2.58 ± 2.1584	2.26 ± 2.7586	2.95 ± 2.52
观察组	100	2.89 ± 1.0494	3.52 ± 3.5795	3.96 ± 2.7892	3.58 ± 2.8693	3.78 ± 2.64
t		8.574	14.526	16.874	15.920	14.106
P		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

2.2 护理满意度

观察组护理满意度高于对照组($P < 0.05$)。见表2。

表2 护理满意度(n, %)

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意度
对照组	100	35 (35.00)	47 (47.00)	12 (12.00)	88 (88.00)
观察组	100	57 (57.00)	40 (40.00)	3 (3.00)	97 (97.00)
χ^2					6.258
P					0.005

3 讨论

导医台是主要以服务患者为工作内容的护理团队,同时也是医院门诊中不可缺少的重要组成部分,可以理解为是医院对外对接的窗口。近年来,随着我国人口高龄比例的增长,就诊人数增多,门诊工作的任务量激增,门诊工作日常接触的病人较多,且具有较强的流动性,也会涉及多个不同的病种,具有病情复杂的特点^[6]。门诊导医在患者诊疗的过程中发挥了重要的作用,具有协助患者导诊、分诊、帮助患者建立就诊卡等工作,为患者就诊提供科学合理的建议。门诊导医台的护理服务水平一般都是患者对该医院第一印象,所以导医台的服务质量也能够体现出医院的护理服务水平。门诊导医台直接与患者沟通和接触,很多患者在就诊时,由于病情的影响,导致患者的心理状态感到恐慌和焦虑,而在这样的情况下,门诊导医台护理人员的语言以及行为、专业能力、服务态度都会影响着患者的心态,造成患者的就诊情绪紧张,也会引起患者的不满,造成护患纠纷。

优质护理服务理念地开展,应该在临床护理服务的多角度、多

内容方面共同执行来贯彻以患者为中心的理念和实践^[7]。传统的门诊导医台护理内容较为被动,护理人员不会去主动询问患者的需求,都是被动地等待患者的咨询,对于现在人们对医疗服务的多元化以及人性化的需求已经不能满足,有必要根据新的时代发展和医疗服务需求的增加来进行导医台护理内容的完善以及护理人员服务意识的改变。加强导医台服务品质以及对护理人员开展护理管理工作的强化是必然趋势,可以推动门诊导医台护理人员的服务态度以及综合素质的强化,全面地贯彻以及落实以患者为中心的医疗服务理念。本次研究结果显示,观察组患者就诊时间短于对照组($P < 0.05$),护理质量评分高于对照组($P < 0.05$)。观察组护理满意度高于对照组($P < 0.05$)。这提示在门诊导医台护理人员中加强护理管理可以对护理质量以及患者的护理满意度提升进行有效的促进。在护理管理中能够通过培训转变导医台护士的服务态度,使其在接待患者时能够注重自身的形象以及合理地运用沟通技巧,给患者以及家属留下满意的第一印象,全程进行医疗人员的微笑服务,可予以患者精神上的鼓励,提升患者的诊疗体验感。在护理管理中,打破了传统的服务模式,将被动服务转变为主动服务,培训导医台护理人员开展患者首问工作中,对患者以及家属进行沟通技巧的引导,可以拓展患者诊疗需求的更多内容表达,从而进行可详细地了解患者导诊需求,便于解决患者的实际困难,更规范地提供健康询问等工作^[8-9]。在导医台同时开设电话热线和患者的意见管理收集措施,定期的收集和评估能够直观地了解患者的服务感受建议,并进行合理改进,可以以患者的角度进行导医台护理服务流程和细节的完善,重视患者的内心感受,能提升护理服务的声誉以及患者对护理服务的满意度以及护理质量评价^[10]。

综上所述,门诊导医台的护士在接受护理管理后可以提升护理服务效率,缩短患者的候诊时间,改善护理质量。

参考文献:

- [1]于艳雪,陈沙沙.导医分诊服务规范化对提高门诊分诊护理满意度的影响[J].中国国境卫生检疫杂志,2022,45(S01):301-303.
- [2]张贝凝.分析持续护理质量改进对提高门诊预检分诊准确率的效果[J].山西医药杂志,2020,49(13):1728-1729.
- [3]杨惠莉,岳林,方芸,等.CICARE沟通模式在提高肿瘤门诊护理服务满意度中的应用[J].护士进修杂志,2020,35(1):56-58.
- [4]刘燕,李妍,姚利琴,等.行动研究法提高神经内科护士床旁交接班质量的效果研究[J].护理管理杂志,2020,20(7):520-523.
- [5]李苗苗,安李一,陆巍,等.护士进行居家远程护理服务体验质性研究的Meta整合[J].护士进修杂志,2021,36(11):1015-1021.
- [6]刘光英,安晓华,马建敏,等.机动护士在手术室护理人力资源管理中的应用[J].中国护理管理,2020,20(1):15-19.
- [7]张华秀,熊根玉,魏建梅,等.以护士为主体的疼痛护理管理质量评价体系的构建及应用[J].护士进修杂志,2023,38(7):583-589.
- [8]王丹心,李慧妍,谭绍英,等.基于信息化的护理质量管理平台的应用及效果评价[J].海南医学,2023,34(5):716-719.
- [9]李晓英,安晓红,郭海燕,et al.急诊科护士分层级管理对护士职业生命质量,护理质量,护理风险的影响[J].中国实用护理杂志,2021,37(33):2611-2616.
- [10]孙晓英,毛美芬,张琴燕,等.门诊老年患者护理服务质量评价量表的构建及信效度检验[J].护士进修杂志,2022,37(4):332-337.