

优质服务模式用于门诊护理管理的效果

牟婷婷

(吉林市中心医院 吉林省吉林市 132000)

摘要:目的:观察优质护理模式在门诊护理中的应用,探究其管理效果。方法:2022年10月至2023年9月期间,随机选择136例在我院门诊就诊的患者,均等分为对照组(68例)和观察组(68例),分别给予常规护理和优质护理。结果:经比较研究显示,在护理管理效果上,观察组相关时间均显著短于对照组,在统计学意义上结果有显著差异($P<0.05$);在护理满意度评分上,观察组相关评分也显著高于对照组,在统计学意义上结果有显著差异($P<0.05$)。结论:在门诊管理过程中,护理人员应该重视护理服务的完善和优化,在优质服务模式下,能在最大限度上促进门诊管理的效果,提高就诊患者的护理满意度,减少护患纠纷。

关键词:优质护理;门诊管理;护理满意度;应用效果

随着医疗水平的不断改善,人们的疾病治疗变得更加方便、快捷,给人们的门诊就诊过程带来巨大便利,促进了人们生活效率的提高。在就诊过程中,人们越来越重视自身实际需求的满足,不再拘泥于传统意义上以疾病为中心的医疗服务,而医院也更加重视门诊护理服务的优化和改进,旨在帮助人们提高就诊体验,也能在较大程度上提高门诊护理水平,优化护理管理效果。本文选择136例患者为研究对象,对其中一组实施优质护理干预,进而探究优质护理的效果,促进门诊护理管理方案的不断优化。

1 资料与方法

1.1 一般资料

在2022年10月至2023年9月期间,选择在我院门诊就诊的136例患者,按照接诊的单双号,将其均等分为对照组(68例)和观察组(68例),分别给予不同的护理干预方案。对照组68例患者中,有男性患者37例,女性患者31例;患者年龄均在20-75岁之间,平均为(41.69 ± 7.32)岁;外科就诊患者27例,内科就诊患者23例,妇产科就诊患者18例。观察组68例患者中,有男性患者35例,女性患者33例;患者年龄均在22-79岁之间,平均为(42.79 ± 7.53)岁;外科就诊患者29例,内科就诊患者24例,妇产科就诊患者15例。上述资料经比较分析,在统计学意义上结果无显著差异($P>0.05$)。

1.2 护理方法

对照组患者入院后,给予其常规门诊护理方案,根据其疾病的严重程度和演变进展,指导其正确的就诊位置和就诊流程,主要是针对患者的问诊分诊进行护理引导,告知其应该就诊科室、检查区域、厕所位置、医院环境等内容,以及解决患者向护理人员提出的其他问题。

观察组患者入院后,给予其优质门诊护理方案,对患者进行综合性、针对性的人性化护理,具体内容如下:

(1)加强培训:医院护理部或相关部门要定期组织护理人员开展培训,提高其综合管理能力。要贯彻“以人为中心的”护理理念,从仪

容仪表、服务态度、接诊流程、基础护理等多个方面开展培训,为其设置一定的考核标准,在结束一天的门诊管理工作后,还要进行查缺补漏,总结护理管理时遇到的不足和问题,同经验丰富的护理工作进行交流沟通,进而提高管理能力^[1]。

(2)改善环境:医院环境的清晰明确是促进门诊管理效果的重要前提,一方面,相关主体要优化门诊整体的环境布局,通过箭头、指示牌等进行位置标识;另一方面,还要针对特定人群设置具有人性化特色的特定区域,例热水供应区、母乳喂养室等^[2]。另外,还可以在分诊台放置一定量的糖果,以防有患者由于严重饥饿或候诊时间较长而导致的低血糖,降低其可能诱发的跌倒风险。

(3)优化流程:等候时间较长是导致门诊管理效果较低的主要因素,相关主体应该重视就诊流程的完善和优化。对于管理者,应该重视网上预约挂号的推广和普及,包括电话预约、官网预约、公众号预约等形式^[3]。对于护理人员,应该实行灵活性的排班方案,保证每个班次都有专人能够帮助患者进行网络挂号。对于专家坐诊时间段,应当适当增加或选择经验丰富的护理人员。

(4)定期巡视:与其他科室不同,医院门诊人流量相对较大,在很大程度上很难充分照顾到每位患者,因而加强巡视促进优质护理服务的重要方式。护理人员要细心观察门诊患者的疾病性质,对于部分患者“无法说、不好说”的问题要善于引导、妥善处理,避免发生纠纷。另外,要重点关注是否有患者的病情容易出现变化,对于可能危及其生命安全的,要及时协调医生处理。

(5)健康宣教:在管理过程中,要多与患者沟通,耐心解答患者的疑问,还要循序渐进地、用通俗易懂的语言对患者进行健康宣教。很多患者在问诊分诊时会充满疑惑,对自己患病的原因或临床表现不明所以,护理人员就要为其讲解疾病的基本知识和病因病理,不仅要提高患者对疾病的认知,还要让其认识到疾病的危险因素,进而促进其疾病的健康管理,确认合适的就诊科室^[4]。

1.3 观察指标

(1) 护理管理效果：观察并记录干预后患者的挂号时间、候诊时间、缴费时间、就诊总时间，从时间角度直接反映门诊护理管理的实际效果。时间越短，说明护理管理效果越好。

(2) 护理满意度评分：使用护理满意度调查问卷，从接诊流程、护理操作、门诊环境、服务态度、仪容仪表 5 个维度综合评估患者对护理质量的满意情况，满分 100 分，分数越高，说明护理满意度越高^[6]。

1.4 数据分析

本研究使用 SPSS 24.0 进行数据处理，以均值加减标准差表示计量资料，以 t 检验进行差异验证，在 P 值小于 0.05 时，在统计学上意义上结果有显著差异。

2 结果

2.1 患者护理管理效果比较

对 2 组患者的护理管理效果进行比较，结果显示，观察组相关时间

表 5 2 组患者护理满意度评分比较 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	接诊流程	护理操作	门诊环境	服务态度	仪容仪表
对照组	68	81.47 ± 5.28	83.45 ± 4.19	83.77 ± 4.36	82.39 ± 5.27	83.73 ± 5.64
观察组	68	95.11 ± 3.25	92.31 ± 2.50	95.53 ± 3.04	94.85 ± 2.55	95.16 ± 2.49
t		6.310	5.113	6.342	5.811	5.566
P		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

门诊是患者面向医院的第一面窗口，其服务质量关系着医院整体的工作建设，然而目前来说，我国门诊的相关服务还存在很大的进步空间，患者人流量与门诊布局不能完全匹配，影响着患者的就诊体验和管理效果。

优质护理是融入人性化管理理念的护理，通过对门诊管理的多个环节进行深入研究和不断创新，能够缩短人们的就诊过程，促进护理工作能力的全面提高。本研究显示，相比之下，优质护理对于缩短患者挂号、候诊、缴费以及就诊全过程的时间，提高患者的就诊效率，同样，还提高了患者对于门诊管理的满意度，在一定程度上减少了医患纠纷的发生率。

综上所述，优质护理模式在门诊患者的护理管理中发挥着不可替代的作用，不仅能提高患者就诊的效果，还能促进整体护理水平的不断进步，让以人为本的护理理念深入人心，促进社会的和谐发展。

参考文献：

均显著短于对照组，在统计学意义上结果有显著差异 (P<0.05)，说明优质护理模式能明显改善门诊护理管理效果，见表 1。

表 4 2 组患者护理管理效果比较 ($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	挂号时间 (min)	候诊时间 (min)	缴费时间 (min)	就诊总时间 (min)
对照组	68	15.24 ± 1.33	18.15 ± 5.61	13.42 ± 3.55	63.26 ± 10.33
观察组	68	5.76 ± 1.20	7.12 ± 3.29	5.85 ± 1.84	35.27 ± 6.19
t		12.681	5.086	5.519	6.725
P		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

2.2 患者护理满意度评分比较

对 2 组患者的护理满意度评分进行比较，结果显示，观察组相关评分均显著高于对照组，在统计学意义上结果有显著差异 (P<0.05)，说明优质护理模式能明显提高患者的护理满意度，见表 2。

[1] 谢丹,徐雪莲. 优质护理服务在提升门诊导医护理质量中的临床应用[J]. 中外女性健康研究,2022(10):194-195.

[2] 闫玲. 门诊护理中优质护理服务的运用探究[J]. 婚育与健康,2022,28(6):91-92.

[3] 杨宇. 门诊护理工作中优质护理服务理念的应用研究[J]. 医学美容,2019,28(4):123-124.

[4] 陈艳. 优质服务模式应用于门诊护理管理对患者满意度及焦虑心理的影响评价[J]. 世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2020,20(79):200-201. DOI:10.3969/j.issn.1671-3141.2020.79.101.

[6] 王素玉,金丽君. 优质服务模式应用于门诊护理管理对患者满意度及焦虑心理的影响[J]. 世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2020,20(85):321-322. DOI:10.3969/j.issn.1671-3141.2020.85.153.

[7] 陈彦秋,程瑾,袁梦,等. 患儿家属对门诊输液静脉留置针接受度与认知知识调查分析[J]. 齐鲁护理杂志,2021,27(9):92-95. DOI:10.3969/j.issn.1006-7256.2021.09.032.