

# 全面推进优质护理服务提高门诊患者满意度的效果

杨芳弟

(乌鲁木齐市第一人民医院(儿童医院) 新疆乌鲁木齐 830000)

**摘要:**目的:探讨全面推进优质护理服务提高门诊患者满意度的效果。方法:选择本院门诊于2022年4月-2023年5月收治的200例患儿,将其随机分成观察和对照两组,各组100例,一组进行优质护理服务,另一组实施传统护理。结果:观察组患儿家属对于护理的满意度为95%,而本组患儿不良事件发生率为3%,对照组患儿进行护理后满意度为85%,不良事件发生率为10%,两组数据进行对比后存在统计学意义( $P < 0.05$ )。结论:门诊患儿全面推进优质护理服务后能够提升总体满意度,降低了服务不良事件发生率。

**关键词:**优质护理;门诊患儿;满意度

医院属于特殊行业,服务为生存和发展之本,也是其可持续发展的基础。门诊是医疗机构的窗口,应以良好的态度对待患儿,提升患儿的满意度。患儿满意程度是评价医疗服务质量的一个重要指标,也是评价医疗服务质量的一个重要指标。现在的医疗市场竞争非常激烈,各大综合医院之间的技术水平和医疗设备都相差不多,因此,如何提升医疗服务水平,就成了各个大医院之间最主要的竞争力。近几年,医院在医疗服务管理方面下了很大的功夫,坚持把患儿放在第一位,把质量放在第一位,把服务放在第一位的宗旨,进行了各种高质量的护理,对门诊工作进行了持续的改善,让患儿的就医体验得到了提高。此次研究主要探讨全面推进优质护理服务提高门诊患儿满意度的效果,内容如下:

## 1 资料和方法

### 1.1 一般资料

选择本院门诊于2022年4月-2023年5月收治的200例患儿,随机分为两组,每组各100例,观察组与对照组。观察组中男儿童60名,女儿童40名,年龄4-5岁,平均 $(8.3 \pm 1.5)$ 岁,对照组中男儿童55名,女儿童45名,年龄4-16岁,平均 $(8.5 \pm 1.6)$ 岁。观察组和对照组患儿基线资料数据进行对比并无统计学意义。

### 1.2 方法

对照组患儿进行常规护理,护理人员需要按照患儿的挂号顺序安排患儿进行就诊,并回答患儿家属的问题,危重症者需要予以绿色通道,从而挽救其生命。

观察组患儿进行优质护理,内容如下:①调整门诊布局规划。依据患儿就诊时的生理、心理需要和空间环境,对门诊布局进行整体性的规划,以达到最大限度地利用医疗资源。根据不同的功能,分为不同的服务区。在实验室检测服务区域,设置采血区进行血样、尿样的生化检测,并能对检测结果进行自动扫描、打印;自助综合式药房服务区域:通过信息科技,把药房自动化配送系统与医院信息系统相结合,当收到患儿的支付资料之后,该系统就可以实现分配取药窗口,自动抓取药品,

分篮等功能。利用预先摆放的方式,药师在进行第二次检查后,才会发放药物,这不但可以有效地防止发药错误,也能减少孩子们排队拿药的时间;导诊咨询服务:为发热儿童提供导诊、咨询和分诊服务,分流发热儿童,并将有传染性疾病的儿童送往专科门诊;对需要进行例行检查、开具处方的患儿开具清单或处方;患儿自助服务区域和各楼层挂号划价收费一体化窗口:提供自助挂号、缴费、充值、查询等多种服务;实行集中式医疗,缩短患儿往返的时间。②创建舒适的就诊环境。在门诊大厅内,设立垂直式就诊专家一览表,各楼层设有电子显示屏,实时显示当日就诊医师信息;每一层都有一位导医,为孩子们提供指引;添加醒目、标准的立体连续标识。通过关注我们的微信,你可以在医院里找到你想要的位置,然后点击导航,让你更容易的找到自己的科室。为行动不便的患儿提供轮椅,在候诊区配备舒适的候诊椅,免费为患儿提供纸杯,饮用水等,从而减轻患儿在入院后的陌生感,减轻患儿的精神负担,让患儿在每一天都能感受到就医的方便与舒适。③预约挂号系统完善。通过微信、网站、现场窗口、自助终端等多种形式的预约服务;在医院的微信公众号服务平台上,首创了“预约当日号”,并在此基础上,完成了预约挂号、检查、缴费等业务。让患儿有更多的选择。已经交费的患儿在看病的时候不需要拿号,只要拿着家属手机上的短信收据,就可以按照自己的号码来看病。也可以进行门诊预约,患儿出院后可以携带医生开的随访预约表到医院挂号;通过使用结构化的电子病案,可以大大提高出诊医师撰写电子病历的效率和病历质量进行优化,使医患之间的问诊过程变得更加顺畅,同时也让患儿的就医体验得到了切实的加强。④医务人员弹性排班。按照患儿的流动规律,缴费窗口和药房人员每天提早和推迟1个小时上班,护理人员和导医均早于平时上班时间,高峰时间需要增加医生,挂号和缴费窗口都开放,以此防止医患之间的冲突,从而提高患儿满意度。此外组织医务人员进行培训学习,其中包含专业技术、交流技巧,将医务人员的价值和思想认知转变。

### 1.3 评估指标

对比组间患儿不良事件发生率；对比组间患儿家属护理满意度。

#### 1.4 统计学

本研究采用SPSS25.0进行数据处理,计数资料用卡方检定,计量资料采用t值检验,将两组资料进行比较,例如 $P < 0.05$ 为组间差异显著。

### 2 结果

#### 2.1 满意度

观察组以及对照组患儿分别实施护理后满意度分别为95%和85%,两组数据对比 $P < .05$ ,见表1。

表1 对比两组患儿家属的护理满意度(n%)

组别	例数	非常满意	满意	不满意	满意度
观察组	100	60 (60)	35 (35)	5 (5)	95 (95)
对照组	100	52 (52)	33 (33)	15 (15)	85 (85)
$X^2$					5.5556
P					0.0184

#### 2.2 不良事件

观察组患儿进行护理后出现3例不良事件,发生率为3%,对照组患儿进行护理后出现10例不良事件,发生率为10%,两组数据对比 $X^2=4.0313$ , $P=0.0446$ ,存在统计学意义。

### 3 讨论

随着知识经济的到来,人们对医疗卫生服务的要求越来越高。在门诊工作中,要进一步强化服务的内容与过程,“以患儿为中心”,实行多元化、高质量的护理服务,是提高医疗质量的一个重要途径。近几年来,医院不断地深化和提高医疗服务质量,从患儿就诊的每一个环节都做起,重视各个细节的服务,真正实现对患儿的优质护理,让医疗服务的水平比以前有了显著的提高。

门诊护理是医院的第一张面孔,它的服务质量直接影响着患儿对医院的满意度和社会的满意度,因为门诊患儿的种类很多,人流量也很大,而护理人员的人手有限,任务繁重,所以护理人员进行护理工作时,往往是身心俱疲,与患儿的交流和交流很少,极大地影响了患儿的体验。因此,除了提高医务人员的业务技能和理论知识外,还要提高护理人员的服务态度和言行,让他们养成主动服务的意识,提高他们的服务能力,给患儿带来更好的看病体验,进而提高他们的护理满意度。在现代护理中,高质量的护理服务常常被人们所重视,它主要关注于患儿的感觉,从各方面为患儿提供全面、高质量的护理。因此,医院将高质量的护理服务引入到门诊护理工作中,通过

对护理人员的高质量服务意识的训练和学习,让他们对高质量的护理服务有了更多的了解,进而提高了他们的个人行为,并从他们的言行举止和语言上给予患儿更多的感受,并与交班、考核相结合,对护理人员的服务态度与行为进行约束和规范,让患儿得到更好的服务,让患儿得到更好的服务体验,让他们的满意度不断提高。

从此次研究结果可知,观察组患儿进行优质护理,观察组患儿进行常规护理,观察组患儿的护理满意度明显提升,并且不良事件发生率较低,两组数据对比后存在统计学意义,实行高质量的护理服务,不仅可以减少不良的护理事件的发生,还可以保障医疗安全,和谐医患关系,全面提高门诊医生的综合素质,从而大大改善了门诊服务质量。但是在开展高质量护理服务的实践中发现,在医院的人力资源配置、分配机制、操作管理等方面,还存在着与优质护理服务不匹配的问题,这对优质护理服务的作用产生了一定的影响,这都是我们在未来临床工作中不断探索和完善的。

综上所述,全面推进优质护理服务能够提高门诊患儿的满意度,同时避免不良事件的参数,能够将患儿就医体验提升,对于患儿的合理身心需求满足,临床应用价值显著。

#### 参考文献:

- [1]胡秀娟.优质服务模式应用于门诊护理管理对患儿满意度及焦虑心理的影响[J].基层医学论坛,2022,26(12):66-68.
- [2]常逍遥.优质护理服务对提高结核病门诊患儿护理服务质量的作用[J].临床医学研究与实践,2022,7(11):143-145.
- [3]梁宝凤.优质护理服务在门诊儿童输液室中的应用效果及对患儿家属满意度的影响分析[J].中外医疗,2021,40(36):146-149+154.
- [4]杜婷婷.优质护理服务在外科门诊患儿中的运用效果研究[J].继续医学教育,2021,35(09):101-102.
- [5]唐翠卿,丛日华.探讨优质护理服务对门诊患儿心理状态及护理服务满意度的影响[J].心理月刊,2021,16(08):151-152.
- [6]戴炜.优质护理服务对门诊输液患儿满意度及依从性的影响[J].实用妇科内分泌电子杂志,2020,7(36):102-103.
- [7]陆新华.优质服务模式应用于门诊护理管理对患儿满意度及焦虑心理的影响分析[J].心理月刊,2020,15(21):158-159.
- [8]陈哲.探讨门诊护理管理中应用优质服务模式对患儿满意度及焦虑心理的影响[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(34):109.