

# 针对性导诊服务对提高护理服务质量的效果研究

张园琴

(鹰潭一八四医院客服部 江西鹰潭 335000)

**摘要:**目的:研究针对性导诊服务对提高护理服务质量的应用效果。方法:以2021年05月-2022年04月间在本院就诊的120例患者为研究对象,将患者随机分成对照组(n=30,常规导诊护理服务)、研究组(n=30,针对性导诊护理服务);比较2组的护理服务质量、护理满意度情况。结果:研究组的护理服务质量及护理满意度均要高于对照组,组间差异显著(P<0.05)。结论:在导诊服务中采取针对性导诊护理服务干预,可提高护理服务质量,促进提高患者的护理满意度,具有较高的应用价值。

**关键词:**针对性导诊服务;护理服务质量;应用效果

现如今,人们的健康意识逐步提高,对于医疗服务也提出了更高的要求。导诊护理服务是医院护理工作的重要内容,并且导诊护理服务质量也会对医院整体护理质量造成影响。由于导诊服务是患者入院接触护理服务的首要环节,因此导诊护理服务质量也是体现整体服务水平的关键环节。导诊服务具有包容性较大以及服务内容较广的特点,不仅承担医院患者的分流、引导以及秩序维护工作,同时也是患者在医院的“向导”,能够为患者诊疗过程中提供优质的护理服务,帮助患者及时获得有效的诊疗服务<sup>[1-2]</sup>。鉴于此,本文将以120例患者为研究对象,研究分析针对性导诊服务对于提高护理服务质量的应用效果,详如下文。

## 1.资料与方法

### 1.1 一般资料

选取2021年05月-2022年04月间在本院就诊的120例患者为研究对象,将患者随机分成对照组、研究组两组,各60例。对照组:男、女性患者比例为34:26;患者最大年龄为69岁,最小年龄21岁,均龄(36.24±3.46)岁。研究组:男、女性患者比例为33:27;患者最大年龄为68岁,最小年龄23岁,均龄(36.58±3.51)岁。2组患者基本资料对比无显著差别(P>0.05),有比较意义。

### 1.2 方法

#### 1.2.1 对照组

对照组采取常规导诊服务,主要包括对患者开展导诊护理服务过程中,以微笑及柔和语气开展服务工作,并且耐心解答患者的疑虑及问题,给出有效的回答及帮助,并且根据患者的诉求,指导患者有序接受诊治,提高患者就诊效率。

#### 1.2.2 研究组

研究组采取针对性导诊服务干预,具体措施如下:

(1)导诊护理服务培训:通过定期开展导诊服务工作培训管理,提高护理人员的服务态度及护理水平。培训内容主要包括心理学护理、护患沟通技巧、急救操作技巧等多方面的护理培训,以此提高护理人员的护理水平,为患者提供更加优质的导诊护理服务,及时根据患者的诉求,对其实施针对性的护理干预。(2)导诊礼仪规范服务:要求导诊护理人员在接待患者时,需要保持面带微笑,并且以端正的姿态接待患者,根据患者的诉求,

以柔和的语气回答患者问题,并且在患者沟通期间,可辅助相应的手势对患者开展导诊服务。护理人员在面对情绪激动的患者及家属时,首先要及时对患者及其家属的情绪进行安抚,让患者保持一个平和的心理状态,然后针对患者的诉求,帮助患者解决问题,避免患者情绪过于激动而引起护患纠纷事件,影响整体护理质量。并且需要及时对存在负面情绪的患者实施安抚护理,通过有效的沟通交流,帮助患者缓解负面情绪,并保持良好心态。(3)“绿色通道”导诊服务:在对特殊患者实施导诊护理服务时,需给予“绿色通道”服务。对于不便的患者,可主动为患者提供轮椅、平车等辅助工具,并且根据患者病情状况,协助患者就诊。针对孕妇或者是病情较为严重的特殊患者,需要及时打开绿色通道,安排患者就诊,并且陪同患者就诊,以患者为重点,待患者病情稳定后,再继续后续工作。针对就诊后需要办理住院的患者,护理人员可根据患者的治疗科室,帮助患者联系住院部安排办理入院,并指导患者家属完善相应的手续。针对初次入院就诊的患者或者是老年患者,护理人员需要及时上前开展引路服务,让患者能够及时就诊。对于情绪激动或者是扰乱秩序的患者,护理人员需要及时开展劝导工作,若是劝导无果,将以相应的措施维护其他患者的就诊秩序,合法合理保障患者及其自身的合法权益。(4)人文关怀导诊服务:导诊护理服务不仅要体现出导诊护理质量,同时也要充分体现出对患者的人文关怀。可在患者等待就诊服务的过程中,打开等待就诊区域的电视机,播放相应科室的常见疾病健康知识,以此吸引患者注意力,加速消耗等待就诊时间,避免患者产生负面情绪。同时可在导诊台备好一次性水杯、纸笔以及医院的医疗服务手册等物品,在患者需要时为患者提供。并且对于询问路线的患者,导诊护理人员可在接待患者数量较少的情况下,可陪同患者达到需要去的科室,为患者提供优质服务。(5)健康宣教服务:在对患者实施导诊服务过程中,护理人员可根据患者的病情给予相应的健康知识宣教服务,通过口头宣教方式为患者普及相关疾病知识以及健康注意事项等,提高患者健康意识及行为,有利于提高患者预后。

### 1.3 观察指标

(1)采取评分方式对2组的导诊护理服务质量(导

诊服务态度、导诊服务形象、导诊咨询服务、导诊沟通交流、导诊服务专业性)进行评估,单个项目评分满分设置为10分,评分越高则导诊护理服务质量越好。

(2)评估比对2组患者的导诊服务满意度,主要对导诊安排、导诊咨询沟通、导诊专业水平、护理人员服务态度四个方面进行评估,单项分数满分设置为10分,超过7分即为满意。

#### 1.4 统计学方法

研究数据以SPSS25.0版统计学软件统计分析,计量数据以( $\bar{x} \pm s$ )表示,计数数据以例(n)、百分比(%)表示;计量数据对比用t检验,计数数据以 $\chi^2$ 检验;统计结果显示 $P < 0.05$ 时,提示此数据有统计学差异。

#### 2.结果

##### 2.1 导诊护理服务质量比对

数据比对结果显示,研究组的导诊护理服务质量评分明显要比对照组评分更高( $P < 0.05$ )。

表1 2组的导诊护理服务质量比对( $\bar{x} \pm s$ ,分)

组别	导诊服务态度	导诊服务形象	导诊咨询服务	导诊沟通交流	导诊服务专业性
对照组 (n=120)	7.33 ± 1.16	8.02 ± 1.32	8.12 ± 1.35	7.09 ± 1.18	7.81 ± 1.35
研究组 (n=120)	9.02 ± 1.25	9.24 ± 1.26	9.36 ± 1.21	9.14 ± 1.21	9.43 ± 1.24
t	10.856	7.324	7.493	13.287	9.681
p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

##### 2.2 导诊服务满意度情况比对

比对结果得出,研究组的导诊服务满意率明显要高于对照组( $P < 0.05$ )。

表2 2组的导诊服务满意度情况比对[n(%)]

组别	导诊安排	导诊咨询沟通	导诊专业水平	护理人员服务态度
对照组 (n=120)	104(86.67)	105(87.50)	102(85.00)	105(87.50)
研究组 (n=120)	118(98.33)	119(99.17)	118(98.33)	119(99.17)
$\chi^2$	8.166	9.122	969.0	9.122
p	0.004	0.003	0.002	0.003

#### 3.讨论

导诊服务是医院的重要服务站点,患者进入医院后,首先接触的就是导诊服务,因此,提高导诊服务质量对于提高医院整体服务水平具有重要作用及意义。导诊服务是医院的重点护理服务内容,需要根据各个科室的患者人流量以及疾病特点等多方面因素进行综合考虑,为

不同的患者实施针对性的导诊服务,提高患者的导诊服务满意度。

现如今,社会人口老龄化加剧,导致各类慢性疾病的发病率不断升高,促进增多医院的就诊患者人数,不仅加大了医院的诊疗压力,同时也加重了医院导诊服务的工作量,工作量的增多,容易降低护理服务质量,从而影响患者的导诊护理服务满意度。因此,需要针对不同需求的患者给予针对性的导诊服务,有效提高导诊服务质量。在开展针对性导诊服务时,首先需要对导诊护理人员实施相应的护理服务培训,提高护理人员的服务操作水平,优化护理人员的服务态度,为患者提供高水平且优质的导诊服务。同时在对患者实施导诊服务期间,护理人员需要以亲和的态度对患者实施导诊服务,并以柔和的语气和患者交流,让患者感受到良好护理服务态度。对于不同情况及需求的患者,采取针对性的导诊护理服务,让患者能够获得更好的导诊服务,有利于提高患者满意度<sup>[3-4]</sup>。同时需要对患者实施人性化的导诊服务,通过加强与患者之间的沟通交流,并给予患者安抚与鼓励措施,缓解患者负面情绪,提高患者对医护人员的信任度,促进发展和谐护患关系<sup>[5]</sup>。导诊服务除了需要满足患者基于诊疗之上的护理服务之外,还需要为患者提供相应的基础服务,满意患者诊疗期间的基本需求,提高护理质量。通过对患者实施人性化护理服务,以针对性的干预措施,让患者获得优质护理服务,提高患者护理满意度,有效提高整体护理服务质量。

综上所述,将针对性导诊服务用作于导诊护理服务中,可以有效提高护理服务质量,且患者的护理满意度较高,具有较高的应用价值。

#### 参考文献:

- [1]王波,徐丹.门诊导医台护士工作中开展优质护理干预的观察[J].2020,002(002):140-140.
  - [2]冯笑.人性化护理服务在门诊导诊中的应用效果及满意度影响评价[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2021,21(21):95-96.
  - [3]马在萍.优质护理服务在门诊导诊工作中的应用效果观察[J].中国药物与临床,2020,20(11):1903-1904.
  - [4]宁康华,许秀凤.门诊精细化护理服务对导诊护理质量及患者满意度的提升价值[J].保健文汇,2021,22(16):125-126.
  - [5]张毅.门诊细节服务管理对导诊护理服务质量的影响[J].山西医药杂志,2020,49(3):344-346.
- 作者简介:张园琴,单位:鹰潭一八四医院客服部,1985年11月24日,女,汉族,籍贯:江西余干,护师,本科,主要从事工作:导诊。