

门诊导诊实施优质护理服务对患者满意度的影响

李云欣

(云南省开远市人民医院 云南开远 661600)

摘要:目的:分析门诊导诊中实施优质护理服务所呈现出的临床效果。方法:分析病例选择在2022.1~2022.12时段就诊于我院门诊就诊的患者80例,依据随机数字表法开展分组分析,例数均分($n=40$ 例),对照组应用常规护理服务,观察组应用优质护理服务,对2种护理方式所呈现出的护理效果进行对比和分析。结果:两组服务质量评分比较,观察组明显高于对照组($P<0.05$);两组挂号等候时间、辅助检查等候时间比较,观察组明显短于对照组($P<0.05$);两组护理满意度比较,观察组明显高于对照组($P<0.05$)。结论:在门诊导诊中应用优质护理服务,能够提高服务质量,缩短患者等候时间,促进其护理满意度的提升。

关键词:门诊导诊;优质护理服务;满意度

门诊是医院的重要组成部分之一,主要由临床医生为患者开展诊疗工作,针对不住院患者提供诊断与用药治疗的服务,或收治患者住院治疗的行为。因医院患者数量多,再加上大部分患者不了解自身病情,可能会影响到后续治疗,故门诊导诊具有极为重要的作用,可提供向导、咨询等服务,促进诊疗效率与效果的显著提高^[1]。与此同时,门诊导诊的服务水平与患者整个就诊过程以及对医院的整体印象具有一定影响,若服务水平低下,易引起患者的不满情绪,不利于医院的持续发展^[2]。基于此,本院在2022年1月至2022年12月期间收治的80例门诊患者中主要实施优质护理服务,现报道效果如下。

1. 资料与方法

1.1 一般资料

80例门诊患者分为两组,所有患者临床资料比较结果显示 $P>0.05$,均于2022年1月-2022年12月期间纳入,分组方式:随机数字表法。由20例男性、20例女性患者构成对照组,该组年龄:23~75岁,均值(45.48 ± 10.39)岁。由25例男性、15例女性患者构成观察组,该组年龄:23~75岁,均值(45.63 ± 10.25)岁。

纳入标准:(1)患者于门诊接受治疗;(2)患者对本研究知情且同意加入。

排除标准:(1)合并传染性疾病、急危重症者;(2)无法正常沟通或不配合研究者。

1.2 方法

对照组应用常规护理服务,即护理人员安排患者在候诊区有序排队等待叫号,询问患者是否需要帮助与指导,了解患者的有关情况,讲解注意事项;通过交流与观察判断患者的病情严重程度,一旦发现病情急迫的患者,则立即开通绿色通道,为患者争取最佳救治时间。

观察组应用优质护理服务,具体方法:(1)改善服务态度:各个导诊护理人员提前15min到岗上班,严格执行主动服务制度,热情接待各个患者,第一时间询问患者病情,参照实际情况安排患者正确挂号与分诊,指导患者缴费、检查与取药等;针对年老体弱或危重患者,提前安排就诊,而行动不便患者则通过轮椅或病床送至相关科室;门诊部每月定期组织门诊护理人员进行专业培训,主要学习礼仪规范与护患沟通技巧等内容,促进导诊护理人员素质的整体提升。(2)提供优质服务:门

诊集中了大量患者,并且患者的性别、年龄与病情等情况均不相同,护理人员为患者提供服务时需做到换位思考,时刻保持热情的态度,并应用温和的话语与患者进行沟通,确保患者处于情绪稳定的状态;在门诊设立便民措施,提供轮椅、热水与一次性水杯等,并且各诊室大厅电视屏幕随时显示目前叫号情况,以便患者对门诊各类信息进行了解;在门诊导诊台与公共场所等悬挂常见疾病就诊科室提示牌,并张贴门诊就诊须知、就诊服务流程图等;设置服务窗口(挂号、分诊与收费等)于各类层,导诊护理人员及时疏散患者,避免患者排队长等候,并做好患者投诉接待工作,尽可能安抚患者的情绪。(3)更新服务理念:分析门诊工作的情况与特点,做好分诊导诊工作,主动为患者提供服务,细心观察各个患者,协助患者通过自助机、手机、挂号处进行挂号,确保患者及时且准确地得到治疗。(4)优化门诊环境:为保证就诊环境的干净整洁,对门诊进行重新装饰,更换全部的旧设备,应用电子挂号与电子处方等;患者在就诊区若需要对主治医生进行重新选择,由护理人员协助其进行二次分诊,指导患者听到叫号时进入诊室进行就诊;在患者等候就诊过程中,护理人员主动介绍医院情况、就诊流程等,并讲解传染病、常见病的防治知识;在开设健康教育处方、健康知识宣传栏于门诊各楼层,护理人员以患者病情为参照,应用恰当的方式与简单的语言为患者提供针对性健康教育,帮助患者消除紧张与焦虑感。(5)优化排班模式:依据护理人员的资质进行合理分配,明确划分工作职责,做到层层质控;由高年资且护理能力较强的护理人员负责为病情危重的患者提供帮助,病情轻者则由低年资护士负责。

1.3 观察指标

(1)评估两组服务质量,包括3个维度,即服务态度、咨询服务、就诊等候,各项维度总分为100分,得分越高表明服务质量越高。(2)记录两组挂号等候时间、辅助检查等候时间。(3)评估两组护理满意度,评估工具应用《护理满意度调查问卷》,评分80-100分、60-79分、 ≤ 59 分依次表明高度满意、基本满意、不满意,将达到高度满意与基本满意两项标准的患者例数纳入总满意行列,并以此计算护理满意度。

1.4 统计学方法

处理工具为 SPSS 22.0 统计软件。计量数据 ($\bar{x} \pm s$) 比较行 t 检验, 计数数据 (%) 比较行 χ^2 检验。比较差异有统计学意义以 $P < 0.05$ 表示。

2. 结果

2.1 两组服务质量比较

两组服务质量评分比较, 观察组明显高于对照组 ($P < 0.05$), 见表 1。

表 1 两组服务质量评分对比 (分, $\bar{x} \pm s$)

组别	n	服务态度	咨询服务	就诊等候
对照组	40	65.48 ± 5.21	56.34 ± 5.47	67.54 ± 2.16
观察组	40	88.15 ± 2.36	86.15 ± 5.91	90.36 ± 2.41
t 值	-	20.800	19.471	31.648
P 值	-	0.000	0.000	0.000

2.2 两组等候时间比较

两组挂号等候时间、辅助检查等候时间比较, 观察组明显短于对照组 ($P < 0.05$), 见表 2。

表 2 对比两组等候时间 (min, $\bar{x} \pm s$)

组别	n	挂号等候时间	辅助检查等候时间
对照组	40	20.16 ± 2.52	28.15 ± 2.18
观察组	40	11.90 ± 2.72	12.95 ± 2.47
t 值	-	6.657	11.324
P 值	-	0.000	0.000

2.3 两组护理满意度比较

两组护理满意度比较, 观察组明显高于对照组 ($P < 0.05$), 见表 3。

表 3 对比两组护理满意度 (n/%)

组别	n	高度满意	基本满意	不满意	护理满意度
对照组	40	15 (37.50)	13 (32.50)	12 (30.00)	28 (70.00)
观察组	40	25 (62.50)	12 (30.00)	3 (7.50)	37 (92.50)
χ^2 值	-				6.464
P 值	-				0.010

3. 讨论

医院门诊的工作内容主要是为无需住院治疗或为尚未住院治疗患者提供诊疗指导、服务, 其中包含了一系列的工作, 如健康检查、诊断治疗等。门诊作为医院与患者连接的桥梁, 因患者病种复杂, 在医院治疗时需较多的环节, 再加上医院就诊具有候诊时间长、看病时间等特点, 需要门诊导诊充分发挥应有的作用, 协助患者在短时间内了解就诊了解, 尽快接受进行诊断与治疗, 其服务效率与质量在患者治疗而言具有重要的影响^[1]。此外, 门诊患者的流动量大, 再加上患者需求不一, 任何一个环节出现问题均会影响到后续就诊与治疗工作的开展。若提高门诊导诊护理服务, 既能够充分体现出院的工作效率与管理水平, 又有助于推动就诊流程的迅速运转^[4]。

既往在门诊导诊中应用常规护理服务, 部分患者因

为就诊而产生的不良情绪难以得到改善, 或是存在着就诊流程不合理、等候时间较长等问题, 导致患者接受度相对较低^[5]。优质护理服务目前在临床各科疾病中已得到大力应用, 将其应用于门诊导诊工作中, 可引导患者全面了解就诊流程, 获得良好的就诊体验, 对医院护理服务的过程而言也具有关键性作用。本研究结果显示, 两组服务质量评分比较, 观察组明显高于对照组 ($P < 0.05$); 两组挂号等候时间、辅助检查等候时间比较, 观察组明显短于对照组 ($P < 0.05$)。表明应用优质护理服务能够提高护理服务质量, 显著缩短患者的挂号等候以及辅助检查等候时间。护理人员以患者病情为依据, 指导其正确分诊, 再加上叫号后及时提醒患者就诊, 均可缩短患者的等候时间。与此同时, 导诊护理人员扮演的角色较多, 如沟通协调者、引导者等, 使患者对护理人员的要求变得更为严格。护理人员全面熟悉与掌握各项护理流程, 在患者就诊期间提供准确的信息, 可促进门诊导诊服务质量的显著提高。此次研究护理人员均在接受专业培训后上岗, 不仅具有良好的形象, 而且护理工作的积极性充分得到调动, 由被动工作转变为主动提供服务, 可在护理实践中真正落实优质护理的内涵, 及时发现并解决其中存在的问题, 为不同情况的患者提供不同的护理服务, 进而提高护理质量与医院形象。本研究结果显示, 两组护理满意度比较, 观察组明显高于对照组 ($P < 0.05$), 提示优质护理服务的实施能够提高患者的护理满意度。分析是护理人员在工作期间严格遵循以人为本的原则, 在整个护理过程中贯穿关心关爱与人文关怀, 充分体现出门诊导诊具备的便捷、周到等特色, 相对于常规护理服务更适用于门诊导诊护理中。此外, 护理人员主动与患者沟通, 了解与分析患者的情绪变化情况, 帮助患者缓解等待就诊而产生的不良情绪, 可增强患者战胜疾病的信心。护理人员主动讲解疾病有关的知识, 可让患者掌握病情变化规律与疾病发展过程, 促进不良情绪的缓解, 有效提升护理满意度。

综上所述, 在门诊导诊实施优质护理服务, 可缩短患者等候时间, 显著提高服务质量与患者护理满意度。

参考文献:

- [1] 邓素贞. 优质护理服务在门诊导诊中对患者满意度的影响[J]. 智慧健康, 2020, 6(17):93-94.
- [2] 曾慧韵, 樊燕明, 张桂花, 等. 探讨优质护理服务对提高门诊导医护理质量的影响[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2019, 4(34):36.
- [3] 黄娜, 杨燕. 门诊导医感动服务对患者满意度的影响[J]. 饮食保健, 2019, 6(001):292-293.
- [4] 胡长立. 导诊实施优质护理服务对患者满意度的影响[J]. 中国城乡企业卫生, 2020, 35(11):106-107.
- [5] 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.