

人性化便民措施在门诊服务中对患者满意度的改善探讨

袁秋梅

(重庆医科大学附属第二医院 重庆市 400010)

摘要: 目的: 探讨人性化便民措施在门诊服务中对患者满意度的改善情况。方法: 随机将 2019 年 12 月-2021 年 11 月在本院接受治疗的 120 例在门诊就诊的患者分为对照组(常规护理)与观察组(人性化便民措施), 每组各 60 例, 观察两组不良事件发生率和护理满意率。结果: 与对照组比较, 观察组不良事件发生率更低, 护理满意率更高 ($P < 0.05$)。结论: 在门诊服务中对患者开展人性化便民措施, 不仅能够降低不良事件的发生率, 而且还能进一步提升患者的护理满意率。

关键词: 人性化便民措施; 门诊服务; 满意度

门诊作为面向群众的窗口, 人流量极大, 若在门诊护理管理不当, 极有可能影响门诊的工作效率和质量, 导致患者就诊时间延长, 从而加大患者的不满。因此, 在门诊服务中开展优质的护理干预十分有必要^[1]。人性化便民措施是一种以人为本的护理干预模式, 可根据患者的就诊需求对其开展人性化的服务, 从而让患者感受到导医的关爱, 避免患者引发不满情绪^[2]。基于此, 本文就人性化便民措施在门诊服务中对患者满意度的影响进行分析, 报告如下。

1. 资料与方法

1.1 一般资料

研究对象在门诊就诊的患者(120 例), 入院起始时间为 2019 年 12 月, 终止时间为 2021 年 11 月, 根据随机数字表法对其进行分组(对照组、观察组), 两组均为 60 例。本次研究已获得医院伦理委员会批准。两组资料比较无差异 ($P > 0.05$), 见表 1。

表 1 基本资料对比[n (%), ($\bar{x} \pm s$)]

组别	n	性别		年龄(岁)
		男	女	
对照组	60	34 (56.67)	26 (43.33)	46.54 ± 5.34
观察组	60	35 (58.33)	25 (41.67)	46.44 ± 5.41
t/χ^2 值	-	0.034		0.102
P值	-	0.853		0.919

1.2 方法

对照组: 开展常规护理。内容以常规接待、环境护理、病情评估为主。

观察组: 开展人性化便民措施。(1) 预约门诊服务: 告知患者可通过电话、窗口和网上等方式直接预约门诊就诊时间, 并在门诊大厅电子屏幕上循环播放各科专家和出诊医师坐诊时间。且患者入院后还需主动与患者进行沟通交流, 询问患者病情、就诊科室, 做好就诊指导和心理健康教育, 同时协助患者进行各项检查, 并做好出院指导。(2) 优化护理服务: 针对病情较为严重或多次就诊的患者, 可为其开放绿色通道, 护理过程中加强对患者的人文关怀, 让患者感觉到亲切感。且患者入院后还需主动(3) 便民措施: 于门诊放置轮椅、担架车, 供患者免费使用, 同时还需放置饮水机、一次性水杯、便民箱等, 便民箱中包含信纸、笔、针线、卫生纸、老花镜等, 另外还需在门诊放置健康宣传册, 并免费帮助患者测量体温和血压。除此之外, 针对老弱病残孕等特殊人群, 可为其规划特殊人群等候区域。

1.3 观察指标

(1) 记录两组患者护理差错、护理安全事故和投诉等不良事件发生率。(2) 采用本院自制量表调查, 共 36 个条目, 包括 6 个维度和 1 个健康变化自评, 主要调查其非常满意 (≥ 90 分)、基本满意 (70~90) 和不满情况 (< 70 分), 总满意率 = (非常满意例 + 基本满意例) ÷ 总例数 × 100%。

1.4 统计学方法

采用 SPSS22.0 统计学软件对本次研究数据进行分析, 使用 t 检验计量资料 ($\bar{x} \pm s$), 行 χ^2 检验计数资料 (%), 若检验结果为 $P < 0.05$ 则差异具有统计学意义。

2. 结果

2.1 不良事件

如下表 2, 不良事件比较, 观察组显著低于对照组 ($P < 0.05$)。

表 2 不良事件发生率对比[n (%)]

组别	n	护理差错	护理安全事故	投诉	总发生率
对照组	60	2 (3.33)	2 (3.33)	4 (6.67)	8 (13.33)
观察组	60	1 (1.16)	0 (0.00)	1 (1.16)	2 (3.33)
χ^2 值	-	-	-	-	3.927
P值	-	-	-	-	0.048

2.2 护理满意率

如下表 3, 护理满意率比较, 观察组显著高于对照组 ($P < 0.05$)。

表 3 护理满意率对比[n (%)]

组别	n	非常满意	基本满意	不满意	总满意率
对照组	60	30 (50.00)	21 (35.00)	9 (15.00)	51 (85.00)
观察组	60	33 (55.00)	25 (41.67)	2 (3.33)	58 (96.67)
χ^2 值	-	-	-	-	4.904
P值	-	-	-	-	0.027

3. 讨论

门诊具有人流量大、流动性强等特点, 且就诊患者差异性大, 给门诊护理工作增添了难度^[3]。常规门诊护理多是在患者主动咨询后再对其进行干预, 护理内容较为片面, 可取得的效果有限。

人性化便民服务可为患者提供便民的设备设施, 相较于常规护理而言, 该护理内容更具人性化, 可从患者的需求出发, 为其提供针对性的优质护理服务, 从而满足患者的不同需求, 使得患者能够提升对医护人员的信任感, 从而积极配合治疗, 有助于进一步提高门诊就诊的安全性, 进而有效提升患者的护理满意率^[4]。本文研究结果显示, 观察组护理后, 其不良事件发生率仅为 3.33%, 对照组则高达 13.33%。结果表明, 在门诊服务中对患者开展人性化便民措施, 有助于进一步提高门诊就诊的安全性, 避免就诊过程中引发大量不良事件。此次研究发现, 观察组患者护理后其满意率高达 96.67%, 对照组仅为 85.00%。提示人性化便民措施可有效提升门诊就诊患者的护理满意率。

综上所述, 针对在门诊就诊的患者, 对其开展人性化便民措施, 不仅能够保障门诊就诊的安全性, 而且还能在一定程度上提升患者对护理的满意率。

参考文献:

- [1] 刘朝辉, 魏泉玥. 人性化便民措施在门诊服务中的作用分析[J]. 中国保健营养, 2020, 30(20): 309-311.
- [2] 宿艳丽. 在医院发热门诊中应用人性化护理干预对服务质量与满意度的干预效果[J]. 中国保健营养, 2021, 31(11): 38.
- [3] 于野. 人性化服务应用于门诊采血室护理的效果[J]. 中国医药指南, 2020, 18(22): 163-164.
- [4] 吴秀文. 人性化管理对门诊护士工作积极性的影响[J]. 中国卫生标准管理, 2021, 12(6): 39-41.