

优质服务模式应用于门诊护理服务对患者满意度的影响

康蕊

沧州市第四医院（南皮县人民医院） 河北沧州

【摘要】目的 探究门诊护理服务中施行优质护理对患者满意度的影响。**方法** 择取本院门诊于 2021.7-2022.7 之间收治的患者 100 例为研究对象，以计算机单双数分组形式，将患者分入对照组 50 例施行门诊常规护理，其他患者则分入观察组施行优质护理服务，对比两组患者干预前后负性情绪值抑郁量表 SDS 以及焦虑量表 SAS 自评分值；统计两组对护理服务态度、护理技术、护理形象、心理护理的评分；统计整体护理问卷满意度。**结果** 两组护理之前的负性情绪指数无统计意义，护理后观察组指数偏低；护理评分中观察组的服务态度、护理技术、护理形象、心理护理偏高，整体满意度较高，（ $P < 0.05$ ）。**结论** 门诊护理中需应对不同患者的复杂病况，优质服务模式可及时、周到、有效的为患者提供护理服务，有助于患者负性情绪的改善，可提升护理的服务质量并获得患者满意。

【关键词】 优质服务模式；门诊护理服务；患者满意度

【收稿日期】 2023 年 1 月 18 日 **【出刊日期】** 2023 年 3 月 8 日 **【DOI】** 10.12208/j.cn.20230144

Effect of quality service model applied to outpatient nursing service on patient satisfaction

Rui Kang

Cangzhou fourth hospital (Nanpi County People's Hospital) Cangzhou, Hebei

【Abstract】 Objective To explore the effect of quality nursing on patient satisfaction in outpatient nursing service. **Methods** 100 patients admitted to the outpatient department of our hospital between July 2021 and July 2022 were selected as the study subjects. 50 patients were divided into the control group for routine outpatient care in the form of single and even computer grouping. The other patients were divided into the observation group for quality nursing service. The self-evaluation values of SDS and SAS were compared before and after the intervention; The scores of the two groups on nursing service attitude, nursing technology, nursing image and psychological nursing were counted; The overall nursing questionnaire satisfaction was counted. **Results** the negative emotion index of the two groups before nursing was not statistically significant, and the index of the observation group after nursing was low; In the nursing score, the service attitude, nursing technology, nursing image and psychological nursing of the observation group were higher, and the overall satisfaction was higher ($P < 0.05$). **Conclusion** the outpatient nursing needs to deal with the complex conditions of different patients. The high-quality service mode can provide timely, thoughtful and effective nursing services for patients, help to improve the negative emotions of patients, improve the quality of nursing services and obtain patient satisfaction.

【Keywords】 high quality service mode; Outpatient nursing services; Patient satisfaction

门诊是医院接诊数量较多的部门，患者流动性较大，接触患者的时间短且患者情况各异，为在较为短的时间里为患者留下良好的护理印象，并帮助患者获取信息，门诊需提供优质服务，协助患者合理有序的就医，围绕患者不同的诉求给予指引，依据患者的病种提供宣教与解释。门诊护理中，要求护理人员具备高素质服务意识，维持门诊的秩序、初步帮助患者掌

握就诊方式，一方面为患者提供舒适的就医体验，一方面为医院护理形象的树立奠定基础^[1]。本文从门诊护理视角，分析优质服务模式施行的路径以及对患者满意度的影响，为医院门诊护理中探究合理服务方案提供参考。

1 资料与方法

1.1 一般资料

择取本院门诊于 2021.7-2022.7 之间收治的患者 100 例为研究对象,以计算机单双数分组形式,将患者分入对照组 50 例施行门诊常规护理,男 26 例、女 24 例,年龄为 20-79 岁,平均年龄为 45.26 ± 11.25 岁;其他患者则分入观察组施行优质护理服务。男 23 例、女 27 例,年龄为 21-82 岁,平均年龄为 44.12 ± 9.36 岁。两组患者入院时间、就诊信息、病种与病程等无对比意义, $P > 0.05$ 。

纳入条件:门诊逗留时间 $> 30\text{min}$;无纠纷;依从门诊护理;有清晰的意识;具备医嘱理解能力;无严重心脑血管、肝肾疾病;无肿瘤疾病;具备独立就医能力。

排除条件:昏迷;有纠纷或矛盾;意识不清醒;精神异常;需在监护人或是陪护人帮助下就医;无自理能力;严重脏器或者恶性肿瘤病;传染病^[2]。

1.2 方法

对照组:

(1) 穿戴整齐树立良好的形象,热情接待患者,观察患者神态、动作、随身携带物品、家属状态等,及时上前询问是否需要帮助,回复问题并耐心的提供咨询服务。

(2) 保持环境干净整洁,同期流通,合理控制室温与湿度。

(3) 预备开诊相应物品,检查器械完好性,将物品归类并合理摆放在固定位置。

(4) 维持秩序,避免患者吵闹,协助医院开展分诊,针对老弱病残、重症患者应采取优先就诊原则,安排患者尽快就医,病情突发时应具备抢救能力,及时转入急诊,发现传染病患者应立即隔离并做好消毒工作,配合院感部门进行现场处理,安抚患者避免引起恐慌。

(5) 尽量一室一患,及时测量血压等做好记录,异性医生为患者检查肛门、会阴、睾丸等私密位置时需有同性护士陪同,并进行解释^[3]。

(6) 预备急救物品,及时补充物资。严格执行消毒要求,配备消毒剂、洗手设施等。

(7) 通过电视、手册、折页等做好宣教工作。取得患者信任,介绍医嘱事项。给予不适患者体位指导等。

观察组:

(1) 成立优质服务小组,对小组成员进行培训,包括服务理念、服务技巧、服务沟通方式、服务应急等,贯彻以人为本、以患者为本的服务理念。改善纠

正环境,为患者准备如休息区、轮椅、引水装置等,保护患者隐私,为隐私检查患者提供私密空间。张贴纠正流程,摆放宣传册便于患者自主查阅。注重心理护理,关注患者心态变化,及时针对恐慌、焦虑的患者予以指导。为等待就诊的患者提供科普与疾病解释。重点形式如下:

①一心为患:完善服务流程,注重患者就医感受,主动与患者所需就诊的科室联系,加强协作。晨会交接、服务流程、预约挂号等需规范化、标准化,定期考察。

②强化技能:首诊接待与安全运送有专人负责,掌握“徒手心肺复苏”等技巧,要求小组每个人都过关。运送方式、运血、消毒流程要求护理人员熟练掌握,杜绝传染病流行。

③全能导诊:患者就诊及时接待、患者咨询详细解答、患者行动不便,陪同就诊、患者遇到问题予以协调。患者病情突变进行急救,为患者设有失物招领箱,提供失物招领服务。

④义务奉献:24 小时为危重患者、老弱患者、急诊以及住院无陪护的患者提供护送服务。给予患者亲情式关怀,促使患者对医院陌生的环境逐渐适应,能够依从医嘱^[4]。

1.3 观察指标

对比两组患者干预前后负性情绪值抑郁量表 SDS 以及焦虑量表 SAS 自评分值;

统计两组对护理服务态度、护理技术、护理形象、心理护理的评分(发放打分问卷,统计平均分)。

统计整体护理问卷满意度(在门诊相应位置贴好满意度调查表的二维码,便于患者扫描填写,或指导患者在纸质版问卷上填写)。

1.4 统计学处理

采取 Statistical Product and Service Solution 21.0 软件分析,评定资料计数检验的单位为 χ^2 , 评定计量单位的检验单位为 t, 平均数以 $\bar{x} \pm s$ (mean \pm standard deviation) 表示,以 $P < 0.05$ 、 $P > 0.05$ 评定两组对比的统计学差异性。

2 结果

2.1 门诊患者护理前后的负性情绪指数对比

观察组护理前 SAS 评分为 55.42 ± 6.29 、SDS 评分为 57.42 ± 5.12 ;护理后 SAS 评分为 43.26 ± 5.92 、SDS 评分为 45.26 ± 3.56 ;对照组护理前 SAS 评分为 56.74 ± 4.59 、SDS 评分为 56.29 ± 5.23 ;护理后 SAS 评分为 47.59 ± 6.23 、SDS 评分为 49.85 ± 5.74 。护理后观

察组 SDS 指数 43<对照组 47、SAS 指数 45<对照组 49。对比具有统计意义, $P<0.05$ 。

2.2 门诊患者对护理的评分统计

观察组评价中, 服务态度 89.56 ± 7.45 ; 护理技术 90.45 ± 5.24 ; 护理形象 92.36 ± 5.62 ; 心理护理 84.56 ± 6.25 。对照组评价中, 服务态度 81.25 ± 6.23 ; 护理技术 84.54 ± 7.26 ; 护理形象 88.52 ± 4.52 ; 心理护理 81.23 ± 5.26 。对比具有统计意义, $P<0.05$ 。

2.3 门诊患者对护理的满意度统计

观察组满意 31 例, 占比 62%; 一般满意 17 例, 占比 34%, 不满意 2 例, 占比 4%。对照组满意 28 例, 占比 56%; 一般满意 18 例, 占比 36%, 不满意 4 例, 占比 8%。观察组的总体满意度为 $96\%>$ 对照组总满意率 92% , 对比具有统计意义, $P<0.05$ 。

3 讨论

门诊接诊患者的数量较多, 医护人员与患者交流的窗口之一。门诊可直接反映医护人员的工作形象、责任感、服务态度以及医院的综合实力。传统门诊护理服务相对被动, 为更加主动的体现对患者的重视, 及时性为患者提供帮助, 门诊构建了优质服务模式, 旨在从细微处着手, 在原有的服务标准下, 尽量满足患者的诉求, 促使患者就医体验更为轻松, 就医更为方便, 就诊期间情绪更加稳定。

门诊服务具有特殊性, 患者的要求不断变化, 患者的病情差异较大, 需求也与日俱增并不统一, 在护理中应提供给患者更加人性化、个性化的服务, 而不是统一的进行宣教, 忽视患者个体问题。门诊应设置便民服务台, 及时为患者测量血压、可由患者自行测量体重等。增设分诊护理人员, 对护士进行培训, 促使分诊的准确率提升。为患者导诊, 提供预约服务, 促使患者挂号等更为便捷。门诊还应提供免费咨询电话、饮水设施等, 解决患者入院后的系列生活问题。在就诊高峰期, 应进行护理分流, 鼓励其他科室的护士作为门诊志愿者, 参与导诊与秩序的维持, 为患者提供宣教, 促使患者依从就诊顺序。应结合常见的病种, 在门诊处制作宣传册并发放, 维持门诊舒适、安静、温馨的环境^[5]。

门诊应注重对护士形象的亮化, 要求“微笑在脸、服务在心”, 在优质服务过程中, 树立门诊“微笑牌”。在导诊、取药、宣教等过程中, 始终温柔的对待患者。

积极主动的为患者提供帮助, 一要主动进行分诊, 促使急症患者及时得到治疗; 二是主动帮助患者解决疑问, 为患者与陪护人提供医疗知识的帮助; 三是主动上前与患者沟通, 争取能够避免纠纷与误解; 四是主动征求患者的意见, 应对患者主诉引起重视, 缩短就诊时间, 预防候诊风险。

门诊服务中, 便民措施必不可少, 针对门诊常见的输液操作, 应讲解流程、收费标准、注意事项, 为输液的患者提供水与干净的纸杯。可设立便民袋, 便于患者将检查单等收纳到袋子中, 预备指甲刀等便民物品, 让患者感受到温暖。若患者年老体弱行动不便, 应及时上前搀扶, 争取联系其家属或者为患者预备休息室。结合常见病、多发病应做好口头教育准备, 能够口若悬河、通俗易懂的为患者介绍保健知识, 指导患者正确饮食。同时在疫情防控阶段, 应为患者预备免费的一次性口罩、热水袋、靠枕等。

总之, 门诊优质服务应创新举措, 在医护协作下提升质量, 体现护理价值。

参考文献

- [1] 姚瑶, 王桂玲. 门诊护理管理中应用优质服务模式对患者焦虑、抑郁心理及满意度的影响分析[J]. 结直肠肛门外科, 2021, 27(S02):175-176.
- [2] 李娜. 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]. 饮食保健, 2021(4): 143.
- [3] 任玉蓉. 门诊护理管理中优质服务模式对患者满意度的影响分析[J]. 健康之友, 2021(13): 229.
- [4] 唐思思. 门诊导诊实施优质护理服务对患者满意度的影响[J]. 健康必读, 2020, 000(018):114.
- [5] 鲜龚雪, 苏延平, 蔡丹妮. 门诊护理管理中应用优质服务模式对患者满意度及焦虑心理的影响分析[J]. 结直肠肛门外科, 2020(S02):136-137.

版权声明: ©2023 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS