

• 护理研究 •

门诊细节服务管理对提高导诊护理服务质量有效性的探讨

李 藜

四川省阆中市人民医院门诊部 四川阆中 637400

【摘要】目的 探讨门诊细节服务管理对提高导诊护理服务质量的效果。**方法** 选取 2018 年 1 月-12 月门诊就诊的 400 例患者进行研究,随机分成观察组和对照组各 200 例,对照组采用常规门诊导诊护理干预,观察组采用门诊细节服务管理进行导诊护理干预,比较两组患者护理满意度和护患纠纷发生率。**结果** 观察组满意度为 98.00% 高于对照组的 91.50% ($\chi^2=2.625$, $P=0.043$)。详见表 1。观察组的护患纠纷发生率为 0 低于对照组的 6.50%, ($\chi^2=6.014$, $P=0.000$)。**结论** 在门诊导诊护理中应用门诊细节服务管理,可以有效提高患者护理满意度,减少护患纠纷发生率,提升医院的整体形象,值得临床上推广应用。

【关键词】 门诊; 细节服务管理; 导诊; 护患纠纷**【中图分类号】** R47**【文献标识码】** A**【文章编号】** 1009-3179 (2019) 03-137-02

门诊是医院直接面对患者的重要窗口,门诊护理质量的高低决定着患者的就医流向,因此,采取有效措施提高门诊部门的护理服务质量,是十分重要的,可以有效提高医院的竞争力^[1]。本研究中,选择门诊诊治就诊的 400 例患者分析门诊细节服务管理对导诊护理服务质量的影响,现报告如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取 2018 年 1 月-12 月门诊就诊的 400 例患者进行研究,随机分成观察组和对照组各 200 例,观察组男 103 例,女 97 例,年龄 13-83 岁之间,平均年龄为 (43.33±6.79) 岁,学历程度:大专以上学历 46 例,大专以下学历 154 例;对照组男 104 例,女 96 例,年龄 13-84 岁之间,平均年龄为 (42.69±7.08) 岁,学历程度:大专以上学历 46 例,大专以下学历 154 例。两组患者一般资料比较差异没有统计学意义 ($P > 0.05$), 可以进行组间比较。

1.2 方法

在门诊导诊的过程中,对照组采取常规的方式进行导诊护理服务,观察组采取门诊细节服务管理的方式进行导诊护理服务,具体方法如下: (1) 加强导诊队伍建设: 由资质高且有多年经验的作为门诊部的护理长,护理团队需要经过综合考核上岗,每个护理人员要确保自己的专业水平,熟悉整个门诊的流程,力求在最短的时间内能够为患者提供准确的信息,并为学生提供最好的服务。(2) 门诊导诊要礼仪规范: 在日常的导诊工作中要习惯性地用礼貌用语,例如“您好”、“请”等规范服务礼仪,努力做到十个一点。即: 待人亲一点; 笑容多一点; 嘴巴甜一点; 说话柔一点; 做事多一点; 理由少一点; 动作快一点; 脑筋活一点; 度量多一点; 脾气小一点; 以护理人员的真诚化解矛盾,从细节之处彰显优质服务的质量^[2], 为患者指引及解答时可借势更形象,更容易理解; 强调平时的站姿,以良好的形象,饱满的精神风貌迎接每一位患者及来访者。(3) 提供便民服务: 免费为患者提供饮水机、老花镜、针线,一次性杯子、平车、轮椅等; 为特殊人群开通“绿色通道”,帮助行动不便、年老体弱、残、盲、危和外地患者就诊; 做好失物招领的登记工作,及时查询联系失主认领。(4) 提供细节护理: 指导患者预约就诊,协助患者自助取号,同时门诊各楼层增设自助服务区提供自助社保卡建档、充值、预约取号、查询、结算,自助化验报告单打印等缩短患者排队等候时间; 利用 LED 滚动屏宣传有关医疗,卫生,防疫及健康知识,大厅内禁止吸烟,随地吐痰,

乱丢果皮纸屑,做好宣传栏的管理工作,督促工人搞好门诊大厅卫生工作和消毒隔离工作等手段,提升导诊服务的质量。

(5) 增设导诊咨询台: 在门诊大厅建立导诊台,并在每个楼层的拐角处建立分导诊台,导诊台需要耐心的向患者解惑,帮助患者能够正确的挂号以及就诊和检查,避免耽误患者的病情,及时的让患者得到医治,为患者提供最方便的服务。(6) 其他: 护理人员每个月对就诊环节护理服务进行总结并评估,不断的完善在服务的过程中存在的问题。制定相应的管理措施,定期对护理人员进行考核,考核的内容主要包括有: 护理人员对岗位职责的认识,具体的工作流程等,将考核成绩与护理人员的绩效挂钩,以此不断提高导诊的有效工作时间,同时将患者对导诊人员满意度与导诊人员的年度考核挂钩。

1.3 观察指标

比较两组患者护理满意度和护患纠纷发生率。

医院门诊部自行设计的门诊病人护理满意度调查表,包括 6 个部分,分别为: 门诊护士的言谈举止、仪表仪容您是否满意; 当您提出问题时门诊护士是否耐心解答; 当您有困难时,门诊护士能否帮助您解决; 门诊护士的导医导诊是否满意; 您对门诊环境卫生是否满意; 您对化验报告打印是否满意。6 个项目总分 100 分, 80-100 分为满意; 60-80 分为基本满意; 小于 60 分为不满意。满意度 = (满意例数 + 基本满意例数) / 总例数 × 100%。为确保此次调查的准确性和科学性,调查时要将调查的内容和目的跟调查对象解释清楚,并详细说明填写要求,问卷也要在现场发放,当场收回^[3]。

1.4 统计学分析

研究数据应用统计学软件 (SPSS20.0) 进行数据分析,护理满意度和护患纠纷发生率 (计数资料) 的统计方法采用卡方检验, $P < 0.05$, 差异有统计学意义。

2 结果

观察组满意度为 98.00% 高于对照组的 91.50%, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。详见表 1。观察组的护患纠纷发生率为 0 低于对照组的 6.50%, 差异有统计学意义 ($\chi^2=6.014$, $P=0.000$)。

表 1: 两组患者护理满意度比较 (n, %)

组别	例数	满意	基本满意	不满意	满意度	χ^2	P
观察组	200	145	51	4	98.00	2.625	0.043
对照组	200	113	70	17	91.50		

3 讨论

目前随着医保政策中对住院日的限制,越来越多的患者 (下转第 139 页)

3 讨论

由于现在生活节奏快, 人们的压力大, 如人们突发疾病就医, 则会担心给家庭经济带来了负担, 心底防线容易崩塌, 造成病情加重, 甚至危及生命。急诊科接收的患者大部分都是病情严重、紧急, 如果在医院护理不得当或抢救不及时, 致使患者病情严重或导致死亡, 是最容易产生医患纠纷的科室^[3]。急诊科患者都是突然发病, 情况紧急, 患者的病情大多都是烦躁不安。自身伴有抑郁或是焦虑等情绪产生, 需要护理人员在心理上的疏导和关心, 要尽可能和蔼、温柔与耐心的和患者沟通, 维护良好的医患关系, 对其进行鼓励, 以此树立治疗信心, 使其对治疗予以最大的配合^[4]。

人性化护理是医院竞争的手段之一, 也是必然的趋势。人性化护理为患者提供了最优质的服务, 也大力地推动护理事业的发展。把患者为中心, 推向了以患者的健康为主要目的。人性化护理是以患者为主, 关心患者的身体和心理健康, 满足患者的所有合理要求^[5]。让患者感受到温暖, 放松心情, 相信护理人员, 相信医院。护理人员积极主动关心患者的情绪, 患者病情发展; 护理人员要娴熟地使用各种护理技能, 了解

各科室的病情特征, 给患者及时处理病情, 增加抢救成功几率, 减少医患纠纷。因此在急诊急救护理工作中采用人性化护理, 给患者及家属带来舒服亲切的感觉, 也相信医院的专业, 积极配合治疗。本次研究结果显示, 研究组患者的护理满意度和焦虑评分都优于对照组, 这说明人性化护理在急诊急救护理工作中起到关键的作用, 帮助患者减轻心理压力, 积极就医, 减少医患纠纷, 临床应广泛采用。

参考文献:

- [1] 刘晓玲, 孙静波, 高燕燕等. 人性化护理在急诊急救护理工作中的应用效果探讨[J]. 中国保健营养, 2018, 28(1):255.
- [2] 蔡文君. 人性化护理在急诊急救护理工作中的应用效果[J]. 当代医药论丛, 2017, 15(13):161-162.
- [3] 司化荣. 人性化护理在急诊急救护理工作中的应用效果[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2018, 3(15):83.
- [4] 李静, 周新萍. 人性化护理管理在临床护理工作中的应用效果[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2018, 3(1):160.
- [5] 石艳萍. 探讨人性化护理管理在临床护理工作中的应用效果[J]. 中国保健营养, 2017, 27(22):364.

(上接第 136 页)

时会引起患者很大的痛苦, 从而给其造成严重影响。很多膝关节骨质增生患者由于产生的剧烈疼痛, 极易导致患者出现不安、烦躁等负面情绪^[2]。同时患者的社会功能也受到了很大的影响, 从而引起了患者得心理健康问题。因此, 在对患者进行治疗时, 应采用综合护理干预可以全方面的对其进行帮助和指导。相关研究结果表明^[3], 通过科学的物理治疗以及综合护理干预, 可以有效降低患者的疼痛感, 进而提升其临床治疗效果和生活质量。综合护理干预的临床上的应用, 可以前面对患者进行帮助和指导, 通过全方面的指导可以缓解其焦虑、烦躁等不良情绪, 进而可以提升其护理满意度^[4]。在对患者进行护理时, 通过让患者进行科学的饮食和适当的活动, 可以有效提升其自身的免疫力和抵抗力, 对提高治疗效果能够起到重要作用。此次研究结果显示, 护理后, 两组护理满意度对比差异显著 ($P < 0.05$)。两组护理总有效率对比差异显著 ($P < 0.05$)。对照组患者疼痛程度评分,

明显高于观察组 ($P < 0.05$)。说明将综合护理干预应用于膝关节骨质增生老年患者临床护理工作中有价值, 能够提高患者的满意度, 减轻疼痛程度, 深受患者认可。

综上所述, 通过对膝关节骨质增生患者实施综合护理干预, 能够提高对患者的治疗效果, 临床应用价值及临床推广极高。

参考文献:

- [1] 陈育娟, 刘秀珍. 规范化护理配合理疗治疗膝关节骨质增生的临床效果[J]. 中外医学研究, 2016, 14(32):101-102.
- [2] 阴继华, 李秀凤. 个体化护理干预对膝关节骨性关节炎患者治疗的影响[J]. 实用医技杂志, 2017, 24(5):578-579.
- [3] 张伟. 26 例中老年骨质增生患者应用物理护理方法及效果的观察[J]. 中国实用医药, 2017, 12(1):145-147.
- [4] 闫倩. 基于跨理论模型的健康教育在骨质增生患者康复训练中应用研究[J]. 中国老年保健医学, 2017, 15(1):110-111.
- [5] 周凤英, 刘杰. 探析应用物理疗法治疗膝关节骨质增生的临床护理效果[J]. 中国卫生标准管理, 2015, 6(18):244-245.

(上接第 137 页)

由住院服务转向了门诊服务, 门诊导诊的日常工作量大大增加, 再加上门诊分科精细程度在逐渐完善, 各种检查的项目也越来越多, 尽管医院已从上到下都有醒目的去向标志及各楼层科室分布图, 但由于医院科室多, 通道多, 人流多等原因, 人们走进医院都会有迷茫无路的感觉, 尤其在门诊高峰时段, 过多人流更容易将地标挡个严实, 无法看到标识牌, 特别是医技科室更难以找到, 这就造成了患者容易出现不知道哪里是挂号哪里是看诊, 甚至需要排上好长的队, 使得患者出现了各种不便的现象, 门诊出现秩序的混乱, 由此不少患者与医师出现了各种矛盾, 从而让医患关系变得紧张^[4]。因此, 一个好的就诊流程是十分重要的, 将门诊导诊服务进行细节化管理, 加强门诊医护人员的队伍建设, 保障患者能在最短时间获得正确的就诊指导, 强调医护人员在日常的门诊导诊要礼仪规范地为患者服务, 给患者一种亲切感和安全感, 通过便民服务和细节护理提高门诊导诊的护理质量, 同时增设导诊咨询台给予患者就诊明确清晰一步到位的指引, 并采用管理措施对门诊护理人员的业务水平进行考核和评价, 通

过与绩效挂钩等方式激励护理人员进一步完善和调高护理服务的质量。本研究中, 观察组满意度为 98.00% 高于对照组的 91.50% ($\chi^2=2.625$, $P=0.043$)。详见表 1。观察组的护患纠纷发生率为 0 低于对照组的 6.50%, ($\chi^2=6.014$, $P=0.000$), 数据说明, 将门诊导诊服务进行细节化管理, 可以有效的减少患者在就诊过程中的无效时间, 维护就诊的秩序, 减少医护人员的工作量, 从而提升门诊导诊护理服务的质量, 提高医院的整体形象, 值得临床上推广应用。

参考文献:

- [1] 赵静, 许凤琴, 杨蕾, 等. 分析门诊细节服务管理对提高导诊护理服务质量有效性的实际效果[J]. 湖南中医药大学学报, 2018 (A1): 215-216.
- [2] 黄玉珍, 张燕. 门诊细节服务管理对导诊护理服务质量的影响分析[J]. 医学理论与实践, 2018 (21): 3315-3316.
- [3] 刘容, 邵梦娟, 李质, 等. 门诊导诊服务品质改进[J]. 护理学杂志, 2017 (24): 71-73.
- [4] 欧洁娜. 细节服务管理对导诊护理服务质量产生的影响研究[J]. 按摩与康复医学, 2017, 8 (15): 66-67.