

The Application of High-quality Nursing Service in Outpatient Nurse Guidance

Yanan Shao

Fengbeiqiao Outpatient Department of PLA General Hospital, Beijing, 100071, China

Abstract

Objective: To explore the value of using high-quality nursing service in the outpatient nurse guide. **Methods:** All 80 outpatient patients were obtained from patients admitted to the outpatient department of our hospital from April 2023 to April 2024, and were divided into 2 groups according to random number table, with 40 patients each. The control group gave the traditional outpatient guidance intervention, and the observation group optimized the whole process of nursing service. Comparison of nursing satisfaction, nursing quality score and the incidence of dispute events. **Results:** The nursing satisfaction was higher than the control group ($P < 0.05$); the nursing quality score of the observation group was higher than the control group ($P < 0.05$); the incidence of dispute events was lower than that of the control group ($P < 0.05$). **Conclusion:** The good implementation of the whole process of quality nursing service can improve the quality of outpatient nurses, ensure the correct guidance for patients, improve the quality of work, effectively reduce the occurrence of medical disputes, and significantly increase the satisfaction of patients with nursing, which can be used for reference and promoted in clinical practice.

Keywords

whole-process quality nursing service; outpatient service; guide consultation

全程优质护理服务在门诊护士导诊中的应用

邵亚男

解放军总医院京南医疗区丰北桥门诊部, 中国·北京 100071

摘要

目的: 探析门诊护士导诊中采用全程优质护理服务的价值。**方法:** 80例门诊患者均取自2023年4月至2024年4月本院门诊收治的患者中, 依据随机数字表法均分2组, 人数各40例。对照组予以传统门诊导诊干预, 观察组予以全程优化护理服务。比较两组护理满意度、护理质量评分及纠纷事件发生率。**结果:** 观察组护理满意度较对照组高 ($P < 0.05$); 观察组护理质量评分较对照组高 ($P < 0.05$); 观察组纠纷事件发生率较对照组低 ($P < 0.05$)。**结论:** 全程优质护理服务的良好实施, 可提高门诊护士导诊质量, 保证为患者进行正确指导, 将工作质量提升, 有效降低医疗纠纷事件发生, 患者护理满意度明显升高, 临床上可借鉴及推广。

关键词

全程优质护理服务; 门诊; 导诊

1 引言

对于医院而言, 门诊是医院综合形象的体现。门诊服务的质量高低直接影响了患者对医院整体服务的评价, 因此医院护士需要保证做好基础护理工作, 使病患的满意度提升, 门诊是医院的门面, 因此门诊服务质量对医院的整体形象具有直接影响^[1,2]。门诊接受不同疾病的患者, 且存在着明显差异, 加之病情复杂, 会影响门诊导诊结果。如护理和治疗工作不到位, 患者及家属会出现不满情绪, 进而损伤了医院形象。因此医院为提高整体形象, 重点进行门诊导诊管

理, 为门诊就诊患者提供非常专业的护理指导。在人们健康意识不断提升的基础上, 对就医期待值逐渐升高, 对医院医疗服务的要求也不断提升^[3,4]。因此在门诊导诊中采用全程优化护理服务的价值进行如下分析。

2 资料与方法

2.1 一般资料

80例门诊患者均取自2023年4月至2024年4月本院门诊收治的患者中, 依据随机数字表法均分2组, 人数各40例。对照组: 男女人数各有21例、19例, 年龄23~75 (49.37 ± 5.49)岁; 观察组: 男女人数各有18例、22例, 年龄23~74 (49.41 ± 5.32)岁; 记录并经统计学软件检验, 结果显示无差异 ($P > 0.05$), 具有可比性。

【作者简介】 邵亚男 (1993-), 女, 中国河北保定人, 本科, 护师, 从事门诊优质护理服务研究。

2.2 方法

对照组给予常规的门诊引导，其手段是在导诊处设置一个固定的窗口，为病人提供医疗保健，没有统一的规范要求，因为医生的人数不多；为了照顾病人的身体状况，将椅子放在了引导台上，大多数时候都是以坐姿来接待病人，并根据病人的询问做出科学的说明；为病人提供挂号和预约服务，对不会用医保自助充值的病人进行缴费，对有必要乘坐轮椅的病人，可以在办理相应的手续后，帮助他们进行轮椅的操作。在病人求助时，要根据病人的要求提供适当的协助，但病人的服务积极性不高，礼貌语言不多；姿势随便而又伴随着不标准的行为，脸部的表情呈现不温柔，眼睛不舒适等。

观察组采用全程优化护理服务，其具体做法包括：

①组织开展服务训练，将原有的1位引导护士增至5位，通过创建“服务标杆”计划对导诊护士进行训练，让他们完全掌握服务理念、笑容和面部表情；礼貌语言等，并将动作示范给病人看，并重复讲解及实际操作，确保所有的引导护理人员都能熟练地操作。

②可以在门诊大堂内增加处理便秘的设备和设施，并推行6S的管理，在病人的引导台前，增加轮椅的数目，并且可以摆放方便的遮阳伞；无偿向病人供应饮用水，饮水，吸管，纸巾等物品；邦迪、杂志、报纸等，在显著位置张贴就诊流程、医院和医生简介、导医服务等，并把这些信息放在便于病人取用的地方，方便病人查阅，为病人提供健康保障和治疗知识，设身处地地想一想。所有的护理服务设施和设备实行6S，定位后，放置有序，确保安全；做好6S的日常工作，并有专门人员进行每日的照片和打卡，并增加监督人员，确保6S的持续进行。

③为病人办理预约挂号的业务，在原有的电话和网络预约基础上，增加了病人的预约渠道，为那些不会使用网络的人进行预约，从而确保他们能够成功地看病。

④协助病人正确地进行分类和挂号：病人到医院后，有些病人因为不知道自己要挂什么科，所以，引导护士要利用自己的专长和过去的工作经历，为病人挑选一个合适的科室，如果有病人要多科就医，为了降低病人在不同的部门间的调换，护士可以先和第一次接诊的医师打个电话，确定最好的科室，然后再帮病人挂号。确保一次完成，以免耽误太多的看病时间。

⑤化被动为积极：过去的导诊护理人员是一种消极的服务，当没有人询问的时候，导诊护士就会在导诊台上等待，

既不提问也不回答问题，而且指导的姿势也不标准。不能采用职业礼仪语言，不能以笑容进行服务。实习结束后，引导护理人员要注意自己的行为举止，着装整洁，穿着舒适，并整天佩戴绶带。站着给病人看病，要有标准的站姿。态度要温和，见到医师或病人要主动打招呼。如果发现病人对周围的环境不太适应，要积极主动地去问，了解病人的需要。根据各窗口的等待人员情况，积极配合，尽量减少等待的等待时间。运用标准的礼节姿势引导病人，增强医师的视觉感受。对于一些腿脚不方便的病人，可以自行推着轮椅，不需要去办理租用手续。通过对病人的积极服务，解除医生的焦虑、紧张和陌生感，让医生感受到人文关怀和温馨。

⑥提供专业的卫生引导与跟踪：病人在看病之后会遇到一些问题，要听取并加以解答，可以到导诊区去进行询问，导诊护士要根据病人的实际状况对病人进行健康教育，依据需求导诊护士可与医生进行交流，以便给予患者准确的建议，可避免患者来回跑，将医院服务电话发送给患者，以便后续及时咨询问题。

2.3 观察指标

①使用医院调查问卷对护理满意度进行评估，问卷项目包含6项（仪表举止、服务态度、预检分诊、沟通能力、专业水平、健康教育），每项100分，>90分为满意，70-90分为基本满意，<70分为不满意。②对两组导诊护理质量进行评估，主要包含导诊服务质量、护理行为规范、分诊护理质量、安全运送质量、健康教育质量、护理安全质量等，每项对应100分，分值高代表护理质量高。③对两组纠纷事件发生率进行观察并记录。

2.4 统计学方法

SPSS25.0为统计学软件，卡方检验计数资料[率(%)]，*t*检验计量资料($\bar{x} \pm s$)， $P < 0.05$ 示差异显著。

3 结果

3.1 比对两组护理满意度

观察组护理满意度较对照组高($P < 0.05$)，见表1。

3.2 比对两组护理质量评分

观察组护理质量评分较对照组高($P < 0.05$)，见表2。

3.3 比对两组纠纷事件发生率

观察组纠纷事件发生率为2.50%(1/40)低于对照组纠纷事件发生率为20.00%(8/40)，比较结果 $X^2=6.135$ ， $P=0.013$ 。

表1 比对两组护理满意度[例(%)]

组别	仪表举止	服务态度	预检分诊	沟通能力	专业水平	健康教育
观察组(n=40)	38(95.00)	37(92.50)	39(97.50)	36(90.00)	35(87.50)	37(92.50)
对照组(n=40)	30(75.00)	29(72.50)	32(80.00)	28(70.00)	27(67.50)	30(75.00)
X^2	6.275	5.541	6.135	5.000	4.588	4.501
P	0.012	0.019	0.013	0.025	0.032	0.034

表2 比对两组护理质量评分 ($\bar{x} \pm s$)

组别	导诊服务质量	护理行为规范	分诊护理质量	安全运送质量	健康教育质量	护理安全质量
观察组 (n=40)	97.52 ± 2.15	97.35 ± 2.12	96.72 ± 2.09	93.45 ± 3.42	95.62 ± 3.24	94.31 ± 3.48
对照组 (n=40)	86.13 ± 2.22	85.36 ± 2.18	85.62 ± 3.16	82.56 ± 3.24	86.19 ± 3.18	86.05 ± 3.14
<i>t</i>	23.309	25.291	18.530	14.620	13.137	11.145
<i>P</i>	< 0.001	< 0.001	< 0.001	< 0.001	< 0.001	< 0.001

4 讨论

门诊是一家医院最大的门面，也是病人来院看病首先要跟病人打交道的地方，它的作用是给病人进行专门的医疗服务指引和接待，而引导则是门诊部门的一个重要工作。门诊接待的患者多为危急重症患者，因此患者、家属对门诊具有较高的期望，大部分患者、家属对就诊流程不是十分了解，加之自身病情情况，更加希望在到院后可以获得专业的护理，护士可以耐心、及时地向患者及家属进行疾病知识讲解，告知其简单的注意事项^[5]。在门诊引导工作中实行全程高品质的护理，可以根据病人本身的需要来解决，从而提升了医院的整体服务水平。

导诊分诊主要根据患者的实际病情和临床表征，护士及时评估患者的病情严重程度及需要就诊的科室，并由护士安排患者就诊，对其病情予以保障的同时给予对症治疗^[6]。与此同时，该公司本着“以病人为核心”的理念，站在病人的立场上，对高质量的护理工作进行了深度的探索，并增加了一些便利的设施；营造舒适，整洁，温馨的氛围；创造一个良好的医疗环境，变消极为积极，与病人交流时要使用文明语言，确保自己的言行举止符合要求；运用职业性的指导姿势和对病人的笑容，提高病人的医疗满意度，为提高医院的整体形象做出自己的努力；从而提升了医院的知名度和声誉，增加了医院的员工的个人价值和工作满意度^[7,8]。

本研究发现，观察组护理质量评分较对照组高 ($P < 0.05$)，这说明护理行为和健康教育是门诊引导工作的重要组成部分，但是对于护理服务的安全和运输安全也给予了很高的关注。实施全过程高品质的护理服务，可以提高护理的品质。高品质的护理，最重要的是，要根据每日的门诊工作量和接诊的常见疾病和问题，来制定一套切实可行的护理服务标准。确保可靠依据，对这一阶段的护理工作进行了定期

的总结，在工作中能在最短的时间内发现自己的缺点并加以纠正，这样的话，整个医院的护理水平就会得到很大的提升。观察组护理满意度较对照组高，纠纷事件发生率较对照组低 ($P < 0.05$)，这主要是因为全程高质量的护理服务得到了社会各界的认可，其门诊导诊工作成为患者、家属高度关注的问题，提高质量的同时可以防止医疗纠纷事件发生。全程优质护理服务将患者作为中心，为患者提供高效、方便、快捷的护理指导。优质护理服务开展可增强工作人员的热情和积极性，保证各部门自觉、主动配合，有效降低纠纷事件发生。

综上所述，门诊护士导诊工作中采用全程优质护理服务效果明显，可提高护理满意度和护理质量，有效降低纠纷事件发生，临床上可借鉴及推广。

参考文献

- [1] 谭桂玲,战斐斐.应用全程优质护理服务在门诊护士导诊工作中的效果[J].中国保健营养,2018,28(6):196.
- [2] 王莹.门诊护士导诊工作中应用全程优质护理服务的效果[J].养生保健指南,2021(48):129-131.
- [3] 刘静.门诊护士导诊工作中应用全程优质护理服务的效果[J].每周文摘·养老周刊,2023(19):169-171.
- [4] 杨茜.探讨在门诊护士导诊工作中应用全程优质护理服务的效果[J].医学美学美容,2020,29(3):132.
- [5] 石虹,罗艳玲.专科导诊护士在放射科优质护理服务中的应用[J].影像研究与医学应用,2017,1(4):90-92.
- [6] 杨磊.专科导诊护士在放射科优质护理服务中的应用[J].糖尿病天地,2019,16(7):240-241.
- [7] 贺丽霞.在导诊护理工作中护士和患者沟通技巧的应用价值分析[J].中外女性健康研究,2020(19):156-157.
- [8] 乌云嘎.提高门诊分诊和导诊护士素质,提高门诊护理质量[J].饮食科学,2021(2):267.