



# 门诊细节服务管理对门诊导诊服务质量的影响效果

曾亚琴 陈素玉 (福建医科大学附属漳州市医院门诊部 363000)

**摘要:**目的 探究门诊细节服务管理对导诊护理服务质量的影响效果。方法 选取自2017年1月至10月前来我院门诊部就诊的患者300例为此次研究的对象,并将这些患者随机的分成两组,各150例,对照组采用常规门诊服务管理进行导诊护理服务,观察组采用门诊细节服务管理模式进行导诊护理服务。**结果** 观察组导诊服务评价满意度97.33%,对照组满意度93.33%,观察组明显高于对照组。**结论** 采用门诊细节服务管理的模式可以有效提高患者的满意度,提高导诊护理服务的专业水平,提升医院的整体形象。

**关键词:** 门诊 细节服务管理 导诊服务质量 影响效果

**中图分类号:** R47 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-5187 (2018) 05-201-01

细节服务是保证护理安全,提高服务质量与患者满意度,提升护理诚信度的先决条件<sup>[1]</sup>。医院的门诊部是医院直接面对患者的重要窗口,所以其导诊的质量就直接影响着患者对医院的印象,也决定着患者就医的流向,因此,医院要加强门诊导诊的护理服务质量,这样有利于提升医院的自身竞争力和建立医院的良好形象<sup>[2]</sup>。在导诊护理服务中采用门诊细节服务管理模式,可以有效的提高其服务的质量。本文就对门诊细节服务管理在导诊护理服务中的应用做出了简单的分析和探讨,现将结果报告如下:

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

本文从2017年1月至10月在本院门诊就诊的患者每月发放30份满意度调查问卷,10个月共300例患者作为研究的对象,2017年1-5月150例,为对照组;2017年6-10月150例为观察组,其中150例观察组中,男78例,女72例,150例对照组中,男82例,女68例。其中排除确诊为精神疾病或急诊的患者。并且在填写问卷调查时,是在告知了患者或家属相关事宜,并经过了他们同意以无记名的形式进行的。观察组满意度为97.33%,对照组满意度为93.33%,两组患者一般资料比较,具有可比性。

### 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)加强对医护人员礼仪规范的培训:强调医护人员在日常的门诊导诊过程中要面带微笑、保持衣装整洁、精神要饱满、情绪要乐观,这样才能给患者一种亲切感和安全感。在日常的导诊工作中要习惯性用礼貌用语,例如“您好”、“请”等规范服务礼仪,努力做到十个一点: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<sup>[3]</sup>,为患者指引及解答时可借助手势更形象,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。(2)加强对导诊医护人员的职业素质教育:医院加强对医护人员的细节培训,为每个导诊人员发放相关资料学习,并制定相应的措施,将患者对导诊人员满意度与导诊人员的年度考核挂钩。导诊护士平时多借鉴相关的书籍提升自身的专业素质,当患者因为身体不适不知应该怎样就医时,护士通过初步咨询即能判断所属疾病并给予分诊;当患者进入门诊突发急症时,能够快速的对患者的病情作出判断,并及时的采取相应的急救措施,以争取更多的抢救时间。(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,得到患者和家属的一致好评。(4)采取优质护理措施:宣传指导患者预约就诊,指导协助患者自助取号,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: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,他们往往徘徊在交叉路口或大厅,大厅增设的导诊咨询台就成了醒目的标志,患者及家属都会涌向导诊台咨询,这时导诊台护士给予清晰明确一步到位的指引;随着病人的不断增多,我院增设分院,科室及时制作印发分院地址和交通信息宣传单,加大宣传力度,让患者少走弯路,大大缩短了患者整个就诊过程。

### 1.3 观察指标

医院门诊部自行设计的门诊病人满意度调查表,表格的内容分为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。并将这6个项目分为:满意;基本满意;不满意。满意度越高则说明其服务的质量越好。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,问卷也要在当场发放,当场收回。

## 2 结果

通过调查统计分析,观察组满意度为97.33%;对照组满意度为93.33%,说明观察组满意度明显高于对照组,以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

两组患者对门诊导诊服务满意度比较结果

组别	例数	满意	基本满意	不满意	Z <sup>*</sup>	P
观察组	150	130	16	4	2.025	0.043
对照组	150	117	23	10		

\*: wilcoxon 检验

## 3 讨论

目前随着医保政策中对住院日的限制,越来越多的患者由住院服务转向了门诊服务,这也在一定程度上加大了门诊导诊的日常工作量,再加上门诊的分科较细,各种检查的项目也越来越多,很容易导致患者多次往返的现象,每个检查的项目都要排很长的队,并且还存在着一次就医需要多次缴费的现象,这给患者的就医带来了很大的不便,也给就诊的秩序造成了混乱<sup>[4]</sup>。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,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。

## 参考文献

- [1] 迟向荣. 曹菲. 万振波等. 细节护理在护理服务中的应用[J]. 北方药学, 2011, 10(8): 107-108.
- [2] 黄蓉. 分析门诊细节服务管理对导诊护理服务质量的影响效果[J]. 医药前沿, 2016, 6(8): 267-268.
- [3] 阮辉丽. 阮英. 齐晋. 细节服务在我院门诊导诊工作中的应用[J]. 当代护士(下旬刊), 2015, 1: 15.
- [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.