

细节服务管理用于门诊导诊护理服务质量及患者满意度的影响

刘红梅 崔萍

宁夏石嘴山市第一人民医院

DOI:10.12238/carnc.v3i5.15302

[摘要] 目的：探讨门诊导诊应用细节服务管理对护理服务质量、患者满意度的影响。方法：选取2023年3月至2024年9月门诊就诊患者90例，随机分为观察组（细节服务管理）和对照组（常规门诊管理）各45例，对比效果。结果：观察组护理服务质量评分、就诊体验感评分、护理服务满意度均高于对照组，就诊相关指标低于对照组（ $P < 0.05$ ）。结论：细节服务管理可有效提升门诊导诊护理服务质量以及患者满意度，效果良好。

[关键词] 满意度；门诊；就诊体验感；细节服务管理；导诊护理服务质量

中图分类号：R197.3 文献标识码：A

The Impact of Detailed Service Management on the Quality of Outpatient Guidance Nursing Service and Patient Satisfaction

Hongmei Liu, Cui Ping Cui

Ningxia Zuishan First People's Hospital

Abstract: Objective: To investigate the impact of the application of detailed service management in outpatient on the quality of nursing service and patient satisfaction. Methods: A total of 90 outpatients were selected from March 2023 to September 2024, randomly divided into an observation group (detailed service management) and a control group (routine outpatient management), each with 45 cases, and the effects were compared. Results: The nursing service quality score, outpatient experience score, and nursing service satisfaction of the observation group were higher than those of the control group, and the outpatient-related indicators were lower than those of the control group ($P < 0.05$). Conclusion: Detailed service management can effectively improve the quality of outpatient guidance nursing and patient satisfaction, and the effect is good.

Keywords: Satisfaction; Outpatient; Outpatient Experience; Detailed Service Management; Guidance Nursing Service

引言

门诊作为医疗服务的重要地方，属于患者接触医疗体系的第一窗口，其服务质量直接影响患者对医疗行业的整体认知^[1]。门诊导诊通过精准分诊、流程引导可减少挂号失误，提升就诊效率，因此加强导诊服务至关重要。随着公众教育水平与维权意识提升，对医疗服务质量的要求也日益严格。提升门诊服务品质成为增强医院竞争力的关键，不仅能赢得患者信任，更是医疗事业长远发展的基础。门诊细节服务管理作为创新模式，以优化常规服务为核心，通过缩短分诊时间、提升导诊效率，实现医疗资源的高效利用。在优质护理理念普及的背景下，将细节服务管理融入门诊导诊，从基础护理延伸至全流程服务，既能为患者提供人性化引导，也能践行人文关怀理念^[2]。本研究旨在深入探讨门诊细节服务管理模式在导诊工作中的应用效果，如下：

1 资料和方法

1.1 一般资料

2023年3月至2024年9月，90例门诊就诊患者，随机分为观察组45例，男25例，女20例，平均年龄（46.78±5.48）岁；对照组45例，男24例，女21例，平均年龄（47.74±5.42）岁，两组资料对比（ $P > 0.05$ ）。

1.2 方法

对照组：常规门诊管理：以患者病情完成分诊，积极回答患者问题，针对就诊方位等进行准确指导。

观察组：细节服务管理模式，包括：①礼仪规范服务：要求导诊护士保持统一着装，以热情饱满的精神面貌、亲和友善的微笑接待患者，塑造专业可靠的第一印象。同时，通过系统医疗知识培训与考核确保全员具备扎实的专业能力。定期开展业务学习，让导诊人员熟知门诊科室分布、专家出诊信息及诊疗流程，积极推广多元化预约挂号方式，帮助患

Clinical Application Research of Nursing Care

者快速完成挂号，提升就诊效率。②特殊患者干预：针对特殊患者群体，专门开设“绿色通道”。对行动不便者，及时提供辅助器械并协助就医；对急症重症患者，优先安排诊疗并全程陪护。尤其关注初诊及老年患者，主动提供个性化服务，也为有检查需求的患者规划合理流程，减少候诊时间。③人文关怀：在人文关怀层面，着力改善就诊环境。候诊区通过电视播放健康科普知识，缓解患者焦虑情绪；各处设置清晰的指引标识，方便患者快速找到目的地。此外，各楼层导诊台配备丰富的便民设施，儿科门诊设立母婴室，充分彰显服务温度。④加强信息建设：依托信息化建设，引入语音叫号系统，优化复杂就诊流程，加强号源管理，提升就诊秩序，缩短患者等待时间。影像系统升级后，实现检查结果即时共享，患者无需反复奔波。同时，通过安排志愿者等方式

强化主动服务意识，协助患者完成转诊、缴费、检查预约等事项。

1.3 观察指标

护理服务质量（预约挂号、取号等方面，分数越高代表护理服务质量越好）、就诊体验感（预检分诊、健康宣教等，分数越高说明就诊体验感越好）、就诊相关指标（导诊分诊时间、复诊就诊时间等）、护理服务满意度（导诊服务、专业技术水平等）。

1.4 统计学处理

SPSS 23.0 分析数据， $P < 0.05$ 统计学成立。

2 结果

2.1 护理服务质量评分

组间比较 ($P < 0.05$)。见表 1。

表 1 护理服务质量评分 ($\bar{x} \pm s$, 分)

指标	观察组(n=45)	对照组(n=45)	t	P
注册登记	93.34 ± 4.58	80.58 ± 2.66	6.328	<0.05
预约挂号	93.21 ± 4.47	78.73 ± 2.52	9.362	<0.05
现场挂号	92.74 ± 4.38	80.22 ± 2.61	8.556	<0.05
自主挂号	93.13 ± 4.40	77.95 ± 2.33	9.326	<0.05
取号	92.45 ± 4.29	83.46 ± 2.88	7.521	<0.05
预约检查	91.99 ± 4.16	84.09 ± 2.95	8.253	<0.05
自主打印检查报告	90.58 ± 4.07	82.58 ± 2.73	9.365	<0.05
结算	90.77 ± 4.13	80.56 ± 2.69	8.557	<0.05
取药	90.46 ± 4.00	75.68 ± 2.20	5.412	<0.05
轮椅服务	92.32 ± 4.20	73.27 ± 1.85	6.325	<0.05
复印病历	91.88 ± 4.11	74.73 ± 2.09	5.714	<0.05

2.2 就诊体验感评分

组间比较 ($P < 0.05$)。见表 2。

表 2 就诊体验感评分 ($\bar{x} \pm s$, 分)

指标	观察组(n=45)	对照组(n=45)	t	P
现场咨询	93.23 ± 4.39	80.17 ± 2.41	5.336	<0.05
预检分诊	92.88 ± 4.26	78.96 ± 2.22	5.214	<0.05
就诊引导	93.09 ± 4.33	77.51 ± 2.13	6.882	<0.05
健康宣教	91.84 ± 4.01	74.22 ± 2.01	4.250	<0.05
服务态度	94.09 ± 5.20	75.16 ± 2.08	5.369	<0.05

2.3 就诊相关指标

组间比较 ($P < 0.05$)。见表 3。

表 3 就诊相关指标 ($\bar{x} \pm s$, min)

指标	观察组(n=45)	对照组(n=45)	t	P
导诊分诊时间	4.51 ± 1.72	7.11 ± 2.56	8.391	<0.05
挂号时间	7.23 ± 1.44	10.74 ± 2.57	11.898	<0.05
候诊时间	12.74 ± 2.81	16.63 ± 4.43	7.395	<0.05
取药时间	7.40 ± 2.74	9.88 ± 1.75	7.534	<0.05
复诊就诊时间	2.55 ± 0.44	4.18 ± 1.20	12.780	<0.05

2.4 护理服务满意度

组间比较 (P<0.05)。见表4。

表4 护理服务满意度(n,%)

指标	观察组(n=45)	对照组(n=45)	X ²	P
导诊服务	45(100.00)	40(88.89)	6.381	<0.05
沟通态度	44(97.78)	40(88.89)	7.791	<0.05
专业技术水平	44(97.78)	41(91.11)	5.157	<0.05
热情态度	44(97.78)	39(86.67)	5.837	<0.05
随访服务	44(97.78)	40(88.89)	4.343	<0.05

3 讨论

对于患者来讲,门诊属于就医的首站,其服务质量直接影响患者对医疗机构的整体印象^[1]。在医疗行业快速发展、患者需求日益多元的背景下,传统门诊服务模式已难以满足需求,候诊时间长、分诊效率低等问题频发影响患者体验与医院口碑^[3-4]。门诊细节服务管理模式应运而生,通过标准化培训提升护理团队的专业素养与服务意识,将人文关怀融入服务全程,优化患者就医体验,提高服务满意度,重塑医院良好形象^[5]。

本研究结果说明细节服务管理在门诊导诊中的应用效果显著,分析原因:1) 护理服务质量:通过规范礼仪与专业培训,导诊护士能熟练指导患者完成注册登记、自助操作等流程,提升各环节服务效率;针对轮椅服务、复印病历等特殊需求,提供主动协助,保障服务的完整性与便捷性^[6-7]。2) 就诊体验感。现场咨询环节,护士凭借专业知识提供精准预检分诊,减少患者盲目奔波;就诊引导中,通过绿色通道、科间转诊等措施确保特殊患者优先就诊,增强患者安全感;候诊区的健康宣教与环境优化缓解患者焦虑情绪;服务态度方面,微笑服务与主动关怀让患者感受到尊重,提升整体就医体验^[8]。3) 门诊就诊相关指标。预约挂号推广与信息化系统升级,使挂号时间显著缩短;语音叫号系统与就诊流程优化减少患者候诊时间;药流程指引加快结算取药速度;复诊流程的改进缩短复诊就诊时间,提升门诊运转效率^[9]。4) 护理服务满意度。导诊护士良好的沟通态度与热情服务拉近护患距离;专业的知识储备与高效的操作能力确保患者获得准确指引,全程陪伴与主动服务理念贯穿始终,体现以患者为中心的服务宗旨,有助于提升患者对护理服务的认可度与信赖感^[10]。

综上所述,细节服务管理通过规范流程、强化人文关怀与信息化支持,全面提升门诊导诊服务质量与效率,有效改善患者就医感受,是优化门诊服务的重要策略。

[参考文献]

- [1]彭丹,刘才优.细节服务管理用于门诊导诊护理服务对服务质量及服务满意度的影响研究[J].岭南急诊医学杂志,2024,29(3):303-304,314.
- [2]卢新莉.走动式管理对提高门诊导诊护理质量和服务满意度的影响[J].中文科技期刊数据库(文摘版)医药卫生,2024(2):29-32.
- [3]戴顺仪,杨雯,孙丽萍,陈文娣.以人为本的导诊服务在改善老年人就医体验和服务质量中的应用效果[J].医药前沿,2024,14(29):135-137.
- [4]刘秋云,唐新蕾,王丽斌.基于人文关怀的分流管理在门诊导诊中的应用效果及对就医体验的影响研究[J].中国卫生产业,2023,20(14):133-136.
- [5]刘贺薇.细节服务管理用于门诊导诊护理服务对服务质量及服务满意度的影响研究[J].中文科技期刊数据库(文摘版)医药卫生,2025(2):130-133.
- [6]许军,宋卫东.走动式管理在中医个性化门诊导诊护理管理中的应用[J].中医药管理杂志,2021,29(24):76-77.
- [7]任丹丹,梁丹丹.流动导诊联合专科导诊运用于门诊护理质量管理中的价值[J].医学信息,2021,34(S01):152-153.
- [8]周文萧,金晓敏,黄蔚霞.“流动+小专科”导诊模式在提高门诊护理质量中的作用[J].中医药管理杂志,2021,29(8):117-118.
- [9]杨筱萃,余瑞芳,王美英,陈奇鸿.改善医疗服务方案在肿瘤专科医院门诊导诊中的应用[J].当代护士(中旬刊),2020,27(1):176-178.
- [10]黄欣茹,李伟华,徐桂灵,等.基于精益管理提升儿童专科医院智慧门诊服务水平[J].中国卫生资源,2020,23(6):579-582.

作者简介:

刘红梅(1976.10-),女,汉族,宁夏人,主管护师,研究方向为门诊护理。