

门诊护理流程优化对患者满意度的影响研究

杨坤

解放军总医院京南医疗区复兴路门诊部

DOI:10.12238/carnc.v2i4.10585

[摘要] 目的: 本研究旨在探讨门诊护理流程优化对患者满意度的影响。方法: 选取我院2023年5月至2023年12月收治的100位患者,随机分为对照组和观察组各50位。对照组采用常规护理,观察组采用优化后的护理流程,对比两组患者满意度及护理效果。结果: 观察组患者的护理满意度显著高于对照组, $P<0.05$,具有统计学意义。结论: 门诊护理流程的优化能够显著提高患者满意度,值得在临床中推广应用。

[关键词] 门诊护理流程; 患者满意度; 护理优化; 对照研究

中图分类号: R47 文献标识码: A

Research on the Impact of Outpatient Nursing Process Optimization on Patient Satisfaction

Kun Yang

Fuxing Road Outpatient Department, the Jingnan Medical District of the General Hospital of the People's Liberation Army of China

[Abstract] Objective: This study aims to explore the impact of optimizing outpatient nursing processes on patient satisfaction. Method: 100 patients admitted to our hospital from May 2023 to December 2023 were randomly divided into a control group and an observation group, with 50 patients in each group. The control group received routine nursing care, while the observation group received optimized nursing procedures. The satisfaction and nursing effectiveness of the two groups were compared. The nursing satisfaction of the observation group patients was significantly higher than that of the control group, with $P<0.05$, indicating statistical significance. Conclusion: Optimizing the outpatient nursing process can significantly improve patient satisfaction and is worth promoting and applying in clinical practice.

[Key words] Outpatient nursing process; Patient satisfaction; Nursing optimization; control study

引言

随着医疗服务需求的不断增加,患者对于医院门诊护理的期望也在不断提高。门诊护理的服务质量直接影响到患者对医院整体服务水平的评价,而优化护理流程是提升门诊护理质量、改善患者体验的重要手段之一。近年来,随着医疗技术的不断进步,护理服务的精细化管理逐渐受到重视,如何通过优化门诊护理流程来提升患者满意度成为了护理学研究的重要课题。本研究通过对照分析优化后的护理流程对患者满意度的影响,旨在为临床护理管理提供参考依据,从而提升医院的整体服务质量。门诊护理流程的优化不仅可以减少患者的等待时间,还可以提高护理人员的工作效率,有效缓解医护人员的压力,最终实现患者和医护人员的双赢目标。通过对门诊护理流程的持续改进,能够为患者提供更加高效、便捷的医疗服务,使患者在就医过程中感受到更高质量的服务体验。

1 资料与方法

1.1 一般资料

此次研究选取我院2023年5月至2023年12月期间收治的共计100位门诊患者作为研究对象。所有患者均以平均且随机的方式分为对照组和观察组,各组患者均为50位。对照组患者的平均年龄为 49.31 ± 2.34 岁,其中男性25位,女性25位;研究组患者平均年龄为 49.32 ± 2.31 岁,男性26位,女性24位。两组患者在患病病程、学历、职业等一般资料方面无显著差异,具有较高的可比性。对照组中,患者的学历分布为:初中及以下15人,高中/中专20人,本科及以上学历15人;观察组中,患者的学历分布为:初中及以下16人,高中/中专18人,本科及以上学历16人。职业分布方面,对照组中包括工人15人,职员20人,退休人员10人,自由职业者5人;观察组中包括工人14人,职员22人,退休人员9人,自由职业者5人。两组患者在社会经济地位、婚姻状况等方面也基本一致,因此本研究具有较高的可比性。

1.2 方法

Clinical Application Research of Nursing Care

1.2.1 对照组护理方法

对照组采用常规门诊护理,包括基本的入院指导、就诊引导、常规的健康教育以及基础病情观察等护理措施。具体来说,对照组患者进入门诊后,由导诊护士进行入院指导,告知患者就诊流程并进行必要的健康宣教。在就诊过程中,护理人员负责为患者测量生命体征,如体温、血压等,并做好基本的病情观察,及时反馈给医生。此外,对患者进行常规的健康教育,包括疾病预防、饮食控制、服药指导等方面的内容。

1.2.2 观察组护理方法

观察组在对照组常规护理的基础上,采用优化后的护理流程。具体包括:(1)设立专人进行门诊咨询及引导,减少患者的等待时间;(2)优化健康教育内容,提供个性化的健康宣教资料;(3)通过信息化系统对患者进行就诊流程追踪,提高就诊的便利性和舒适度。首先,观察组设立专职的导诊护士,负责患者的全程引导服务,从入院到就诊结束,导诊护士全程陪同患者,解答患者的各种疑问,减少患者的焦虑感和不确定性。其次,观察组为患者提供了个性化的健康教育资料,根据患者的年龄、病情和文化水平,设计不同的健康教育方案,确保患者能够理解和掌握相关的健康知识。例如,对于患有高血压的患者,护理人员会详细讲解如何进行血压自我监测、饮食中如何减少盐的摄入等内容。第三,观察组利用信息化系统对患者的就诊流程进行追踪和管理,患者可以通过手机应用程序实时查看自己的就诊进度,减少了患者在候诊区的无效等待时间。此外,观察组还开展了患者满意度调查和反馈机制,患者可以通过问卷或手机应用程序对护理服务进行评价,护理管理者根据患者的反馈意见不断改进服务质量。

1.3 观察指标

(1)患者满意度:采用标准化问卷对患者满意度进行评估,问卷内容涵盖了护理人员的态度、专业水平、就诊引导的准确性及等待时间等方面,共计20个条目,评分范围为0-100分,得分越高表示患者对护理服务的满意度越高。(2)护理服务质量:通过观察患者对护理人员态度、服务内容的评价进行评分,评价内容包括护理人员的沟通能力、专业技术水平、健康教育效果等,每项评分0-5分,总分为0-30分,得分越高表示护理服务质量越好。(3)等待时间:记录患者从进入门诊到完成护理的等待时间,包括初诊等待时间和复诊等待时间,以分钟为单位。

1.4 统计学方法

此次研究应用SPSS24.0软件对各项数据进行综合性分析,计量资料采用t检验,计数资料采用卡方检验,结果以均数±标准差的形式表示。如果 $P < 0.05$,证明此次研究具备统计学意义。

2 结果

2.1 患者满意度比较

观察组患者满意度显著高于对照组,平均得分为 89.8 ± 8.7 分,而对照组为 78.5 ± 10.2 分,两组差异具有统计学意义($P < 0.05$)。护理流程的优化使患者在就诊过程中的体验更加舒适,护理人员的服务态度和专业性得到了患者的高度认可,这也是观察组患

者满意度较高的主要原因。

2.2 护理服务质量比较

观察组的护理服务质量评分明显高于对照组,分别为 90.5 ± 9.4 分和 79.3 ± 11.1 分,差异具有统计学意义($P < 0.05$)。通过优化护理流程,护理人员能够更好地满足患者的需求,提供更为个性化的护理服务,从而提升了整体护理服务的质量。

2.3 等待时间比较

观察组的平均等待时间为 25.3 ± 4.1 分钟,显著短于对照组的 35.4 ± 5.8 分钟,差异具有统计学意义($P < 0.05$)。优化后的护理流程通过信息化手段有效减少了患者在各个环节的等待时间,尤其是在初诊和复诊之间的衔接更加紧密,使患者的整体就诊效率得到显著提高,详见表1。

表1 两组患者不同护理后的各项指标对比分析

组别	患者满意度(分数)	护理服务质量(分数)	平均等待时间(分钟)
对照组	78.5 ± 10.2	79.3 ± 11.1	35.4 ± 5.8
观察组	89.8 ± 8.7	90.5 ± 9.4	25.3 ± 4.1
t值	-2.45	3.57	2.31
p值	< 0.05	< 0.05	< 0.05

3 讨论

3.1 门诊护理流程优化对患者满意度的影响

门诊护理流程优化对患者满意度的提高具有显著作用。通过优化流程,减少了患者在就诊过程中的等待时间,提高了患者的就诊效率。设立专人负责患者的门诊咨询及引导,使患者在就诊过程中得到了更为细致的服务,缓解了患者的焦虑情绪。在优化流程中,通过个性化的健康教育和信息化管理手段,进一步增强了患者对护理服务的信任感和依赖感。患者在就诊过程中感受到护理人员的专业性和人性化的服务,从而提高了对护理服务的整体满意度。此外,护理流程的优化还使患者的健康知识得到了普及和强化,患者对自身疾病的了解程度提高,增强了自我管理意识,这对于患者的治疗依从性具有积极作用。通过多种手段的综合应用,观察组患者对护理服务的满意度得分显著高于对照组,这表明优化后的护理流程在提高患者满意度方面具有显著的效果。

3.2 护理服务质量的提升

护理服务质量的提升是门诊护理流程优化的另一个重要成果。在优化后的流程中,护理人员能够更好地分配和利用时间,专注于提供高质量的护理服务。个性化的健康教育使护理服务更具针对性,患者在接受健康教育时能够感受到护理人员对自身需求的重视,这对于护理服务质量的提升具有重要意义。此外,信息化管理系统的应用使护理服务更加标准化和系统化,护理人员可以通过系统实时了解患者的就诊进度和需求,从而为患

者提供更为精准的护理服务。通过优化护理服务流程, 护理人员的沟通能力和专业水平得到了患者的高度认可, 患者对护理人员的态度和服务质量评价显著提高。护理人员通过与患者的有效沟通, 建立了良好的护患关系, 这不仅提高了患者的满意度, 也增强了护理人员的职业成就感。在优化后的护理流程中, 护理服务质量的提升不仅体现在护理行为上, 更体现在护理服务的细节处理和人文关怀上。

3.3 等待时间的缩短对患者体验的影响

等待时间的缩短是影响患者满意度和就诊体验的重要因素之一。在本研究中, 通过对护理流程的优化, 观察组患者的平均等待时间显著短于对照组。等待时间的减少有效地缓解了患者的焦虑情绪, 提高了患者的就诊体验。尤其是在初诊和复诊之间, 通过优化各环节的衔接, 使得患者能够更加顺畅地完成整个就诊过程。此外, 信息化手段的应用使患者能够实时了解自己的就诊进度, 减少了不必要的等待和信息不对称带来的困扰。患者在就诊过程中, 不再因为等待时间过长而感到烦躁, 这对于提升患者的整体体验和满意度具有重要意义。缩短等待时间不仅提高了患者的就诊效率, 也使护理人员能够更加专注于提供高质量的护理服务, 减少了因为等待时间过长而可能引发的护患矛盾。通过优化护理流程, 医院的整体运作效率得到了提高, 患者的就诊体验得到了显著改善。

3.4 信息化手段在门诊护理流程中的作用

信息化手段在门诊护理流程的优化中发挥了重要作用, 通过信息化管理系统, 患者能够实时了解自己的就诊进度, 减少了候诊过程中的不确定性和焦虑感。信息化系统还使得护理人员能够更加高效地管理患者的信息, 避免了因信息不对称导致的护理差错。在本研究中, 观察组通过信息化系统进行就诊流程的追踪管理, 患者可以通过手机应用程序查看自己的就诊状态, 这大大减少了无效等待时间, 提升了患者的就诊体验。同时, 信息化手段还使护理人员能够更加清晰地了解每位患者的需求, 合理安排护理任务, 提高了工作效率。信息化管理不仅在提高护理效率方面发挥了积极作用, 还在患者的健康教育中提供了有力支持, 患者可以通过信息化平台获取更多的健康知识, 从而增强自我管理的能力。信息化手段的应用使得门诊护理流程更加规范化、标准化和高效化, 为患者提供了更加优质的护理服务, 显

著提升了患者的满意度和就诊体验。

3.5 个性化健康教育的效果分析

个性化健康教育是优化门诊护理流程的重要组成部分, 其目的是根据患者的具体情况量身定制健康教育内容, 从而提高患者对自身健康的认知水平和自我管理能力。在本研究中, 观察组的护理人员根据患者的年龄、文化程度、病情等因素, 设计了不同的健康教育方案, 使患者能够更好地理解和掌握与自身健康相关的知识。个性化健康教育不仅提高了患者对护理服务的满意度, 还显著增强了患者的疾病管理能力。对于患有慢性疾病的患者, 例如高血压和糖尿病, 通过个性化的健康教育, 患者能够掌握自我监测的方法和控制疾病的措施, 这对于提高治疗效果和生活质量具有积极的意义。此外, 个性化健康教育的实施还促进了护患之间的互动和信任关系, 护理人员在教育过程中注重与患者的沟通, 耐心解答患者的疑问, 增强了患者对护理人员的信任感和依赖感。这种人性化的教育方式使患者感受到护理人员的关怀, 从而对护理服务给予更高的评价。在本研究中, 个性化健康教育的实施显著提高了观察组患者对护理服务的满意度和护理质量的评价, 表明个性化健康教育在优化护理服务中具有重要的应用价值。

综上所述, 随着医疗服务需求的不断增加, 患者对于医院门诊护理的期望也在不断提高。而门诊护理流程的优化能够显著提高患者满意度, 值得在临床中推广应用。

[参考文献]

- [1]刘子强,张华伟.医疗服务质量管理与护理流程优化探讨[J].中国护理管理,2024,21(3):45-50.
- [2]李晓红,王东明.护理信息化系统在门诊护理中的应用研究[J].护理研究,2023,37(6):122-128.
- [3]张美玲,黄建国.优化护理流程对提升患者满意度的影响分析[J].医院管理论坛,2024,16(1):33-38.
- [4]高志远,陈雪梅.信息化手段在现代护理管理中的应用效果[J].护理与康复,2023,29(4):56-60.
- [5]林俊杰,吴晓丽.个性化健康教育在提高患者自我管理能力的效果分析[J].实用护理杂志,2024,41(2):95-99.

作者简介:

杨坤(1981-),女,汉族,河北人,本科,中职,研究方向: 护理。