

优质护理服务理念在门诊护理中的应用观察

贾小娜

中国人民解放军联勤保障部队第九六〇医院, 山东 济南 250031

DOI:10.61369/MRP.2025040024

摘 要 : 目的: 探讨优质护理服务理念对于门诊护理的临床应用价值。方法: 选取2024年3月–2025年3月我院门诊收治的84例患者作为研究对象, 随机分成采用常规护理的对照组(n=42), 与采用优质护理服务理念的观察组(n=42), 对比两组患者的护患矛盾率, 患者投诉率以及患者总满意率。方法: 采用优质护理服务理念的观察组患者总满意率为97.50%(41/42), 显著高于对照组的72.50%(30/42), $p<0.05$ 。此外, 观察组包括护患矛盾率及患者投诉率均显著低于对照组, p 均 <0.05 。结论: 在医院门诊工作中加入优质护理服务理念, 能够有效和患者建立良好的护患关系, 更令患者满意, 值得推广。

关 键 词 : 优质护理服务理念; 门诊护理; 护患关系; 患者满意率

Observation on the Application of Quality Nursing Service Concept in Outpatient Care

Jia Xiaona

The 960th Hospital of the Chinese People's Liberation Army Joint Logistics Support Force, Jinan, Shandong 250031

Abstract : Objective: To explore the clinical application value of the quality nursing service concept in outpatient care. Methods: Eighty-four patients admitted to the outpatient department of our hospital from March 2024 to March 2025 were selected as the research subjects and randomly divided into a control group (n=42) receiving routine care and an observation group (n=42) adopting the quality nursing service concept. The nurse-patient conflict rate, patient complaint rate, and overall patient satisfaction rate were compared between the two groups. Results: The overall patient satisfaction rate in the observation group adopting the quality nursing service concept was 97.50% (41/42), significantly higher than the 72.50% (30/42) in the control group, $p<0.05$. Additionally, the observation group had significantly lower nurse-patient conflict and patient complaint rates compared to the control group, with $p<0.05$ for both. Conclusion: Incorporating the quality nursing service concept into hospital outpatient work can effectively establish a good nurse-patient relationship and increase patient satisfaction, making it worthy of promotion.

Keywords : quality nursing service concept; outpatient care; nurse-patient relationship; patient satisfaction rate

引言

门诊作为医疗服务中的初始环节, 其护理工作的质量对病人的就医感受及疗效有很大的影响, 随着人民健康水平的提高, 对医疗质量的要求越来越高, 传统的门诊管理方式已经很难适应病人的需要, 如何把高质量的护理服务观念融入到门诊护理工作中, 是目前医院护理界急需研究与实践的一个重大问题^[1]。优质护理服务理念是把病人放在第一位, 把病人的整个需要和个人的不同情况都考虑进去, 目的是为了给病人提供更加细致且人性化的护理服务, 提高病人的就医体验, 将此理念应用于门诊护理, 既可减轻病人在就医过程中产生的负面心理, 又可使护理工作更加规范化。基于此, 我院就在门诊护理工作中引入了优质护理服务理念, 并选取近年来我院门诊收治的84例患者作为研究对象, 随机分成采用常规护理的对照组, 与采用优质护理服务理念的观察组, 各42例, 对比两组患者的护理效果, 具体报告如下。

一、资料与方法

（一）一般资料

选取2024年3月-2025年3月我院门诊收治的84例患者作为研究对象，随机分成采用常规护理的对照组（n=42），与采用优质护理服务理念的观察组（n=42）。观察组患者中有男性22例，女性20例，年龄7-75岁，平均（43.17±2.96）岁。对照组男性23例，女性19例，年龄7-74岁，平均（43.08±3.14）岁。两组患者一般资料没有统计学差异，具有可比性，p>0.05，并均签署知情同意书。

（二）方法

1. 对照组

对照组采用常规的门诊护理方式，主要是在病人就诊时进行初步信息登记，引导病人去相应科室就诊，帮助病人做好检查预约，做好基础的健康教育及回答病人的一些简单问题等，保证病人能顺利就医。

2. 观察组

观察组在常规护理的同时，还将优质护理的理念贯穿于整个护理过程中，采用一系列细致又有针对性的护理措施，为病人提供全方位的护理服务。

①基于优质护理服务理念 of 的导诊服务。从病人进入门诊开始，护士们就以热情亲切的方式接诊，主动上前询问病人的需要，耐心地聆听病人的诉说，并对病人提出的问题进行回答，使病人在陌生的就医环境中感到温馨和关爱，减轻病人的紧张和焦虑，在患者门诊期间组织病人有序地去看医生，以免秩序混乱。与此同时护士们要对病人的身体状况进行严密的观察，对有任何不适的病人，要立即采取适当的护理措施，比如为病人提供一个舒服的座位，为病人测量体温或是进行物理降温等。

②基于优质护理服务理念的健康教育。在健康教育方面，护理人员应对病人进行个性化的健康教育，如对于那些文化水平不高或者理解能力不强的病人，护士可以用简单易懂的语言，辅以生动形象的图片和视频资料，耐心细致地解释，让病人能真正地了解 and 掌握健康教育的内容。在门诊护理全程，护士应注意应用交流技能，以真诚且换位思考的方式与病人建立融洽的护患关系，注意倾听病人的述说及病人的心理状况，及时发现病人的心理问题，提供主动的心理支援与疏导，如针对由于疾病而产生的焦虑和抑郁情绪，护士应采取耐心的倾听并鼓励的方法，使病人建立起战胜疾病的信心。护士在护理工作中耐心聆听以及对患者开展适时的心理疏导，既能了解病人的需要与感受，又能提高病人对护士工作的信任感与满意度，使护患关系更加融洽。

③基于优质护理服务理念 of 的细节护理。基于优质护理服务理念的门诊护理工作要注重细节，如从给病人提供清洁整齐的等候室，或对于口渴的病人端上热水，每个细节都饱含着对病人的关怀。另外护理人员也要注意自己的形象和专业素质，用规范的礼节和友善的微笑，为病人提供高质量、高效率的护理服务，使病人在看病的时候有一种温馨亲切的感觉，真正提高了病人的就医体验和对护理工作的满意度。

（三）观察指标

对比两组患者护患矛盾率、患者投诉率，以及患者总满意率。满意率由调查问卷进行统计，问卷中有很满意、满意、一般、不满意，总满意率 = （很满意 + 满意） / 总例 × 100%。

（四）统计学分析

采用 SPSS 22.0 软件进行数据处理，计量资料采用 “ $(\bar{x} \pm s)$ ” 表示，t 检验；计数资料采用 “n/%” 表示，用 χ^2 检验，当 $P < 0.05$ 表示有统计学意义。

二、结果

（一）护患矛盾率及患者投诉率

采用强化护患沟通模式的观察组护患矛盾率、护患投诉率均为 0.0%，均显著低于对照组，p 均 < 0.05，见下表。

表1 两组患者护患矛盾率及患者投诉率对比

组别	n	护患矛盾率 [n (%)]	患者投诉率 [n (%)]
观察组	42	0 (0.00)	0 (0.00)
对照组	42	10 (22.50)	4 (10.00)
X ² 值		11.3514	4.2000
P 值		0.0008	0.0404

（二）患者满意率

观察组患者的护理总满意率高于对照组，p<0.05，见表2。

表2 两组护理总满意率对比

组别	很满意 (n)	满意 (n)	一般 (n)	不满意 (n)	总满意率 (%)
观察组 (n=42)	22	19	1	0	97.62
对照组 (n=42)	8	22	7	5	71.43
X ² 值					11.0119
P 值					0.0009

三、讨论

门诊护理是医院的一项重要基础内容，对护士的专业素养，沟通技巧以及应急处置能力等提出了更高的要求，门诊病人流动大且疾病种类多，这是门诊护理的典型重要特征，门诊护理不同于普通病房，它面向不同疾病及不同年龄的病人，病人也许仅做了一些例行的身体检查或者是有一些急需治疗的急病，或者是在慢性病的急性期来看医生，如此复杂多变的患者情况，需要护士具有耐心及热心，以及专业的医护知识，能快速精准地对病人进行初步的评估，保证病人能得到及时有效的治疗，并使病人在等候期间得到令其满意的护理。其门诊工作常常比较集中，对护士的工作量提出了更高的要求^④。护士要在很短的时间里做好病人的登记，导诊以及健康宣教等工作，这就需要护士有很高的工作能力，并在门诊全过程中始终集中精力，以保证每位病人都能享受到优质的护理。

针对门诊护理工作的临床特点，护士需要有较强的综合医疗

素质，还要有很强的交流技巧并具备很强的服务意识，能够和病人形成很好的护患关系，可耐心地听取病人的要求，热心回答病人的问题以提高病人的看病体验。另外护士还要具备一定的应急处理能力，可以在忙碌的工作环境中，对各项护理工作合理的安排，保证护理工作的有条不紊，并能快速地对各类突发状况做出反应，并能与医生或其他科室紧密合作，为病人提供高质量的医疗服务，为有效满足这一工作要求，我院尝试在门诊护理工作中引入优质护理理念进行工作调整^[3]。优质护理理念强调以病人为中心，将其引进到门诊护理工作中有助于提高护理质量。门诊是病人看病的第一站，也是病人和医院之间的第一个窗口，高质量的护理服务观念的贯彻，需要护士有高度的责任感及同情心，积极关心病人的需要和情感^[4]。从病人进入诊室开始，护士要以热情及专业的态度接待每位病人，并耐心地回答他们的问题，以减轻他们因生病及不熟悉的环境而产生的紧张感，在导诊阶段，护士们以其丰富的临床经验和敏锐的洞察力，能迅速准确地判断病人的病情，保证了急诊病人的及时治疗，防止病人因为等候太久而心生不满。在看病的时候，护士要对病人的病情和精神状况进行严密的观察，并给予必要的护理支援和心理辅导，让病人感觉到温馨和关心，增加他们对治疗的信心和依从性。

优质护理理念的推行不但能改善病人的就医感受，也有助于提升护士的职业发展，在平时的工作中护士们要更多地关注病人的需要，业余时间了解一些心理知识及沟通技巧，更好地理解病人的思想和需要，为病人提供更有针对性的护理服务，既能提高病人对护理工作的满意程度，又提高护士的职业成就感和工作动力，使得护理工作更有意义及价值^[5]。同时优质的护理服务观念的推广也极大地促进了医院的整体发展，优质护理服务可以降低护患冲突，为病人创造一个和谐的医疗环境，提高医院的社会信誉和品牌形象。随着医疗市场的不断发展，高质量的护理服务已经成为医院赢得病人和病人信赖的一个关键因素，通过优质护理服务理念的引入，可以帮助医院赢得良好的市场口碑人，更好地满足广大病人对门诊护理工作的需求，增强医院的经济和社会效益，推动医院的可持续发展。本次研究结果显示，采用优质护理服务理念的观察组患者总满意率为97.50%，显著高于对照组的72.50%， $p < 0.05$ 。此外，观察组包括护患矛盾率及患者投诉率均显著低于对照组， p 均 < 0.05 。由此可见，在医院门诊工作中加入优质护理服务理念，能够有效和患者建立良好的护患关系，更令患者满意，构建和谐护患关系，值得在医院门诊护理工作中推广应用。

参考文献

- [1] 张赞, 张洁. 优质护理服务理念在门诊患者护理中的应用效果 [J]. 中国社区医师, 2024, 40(27): 145–147.
- [2] 李菲. 以患者为中心的优质护理在门诊诊疗护理中的应用效果分析 [J]. 中国社区医师, 2024, 40(25): 94–96.
- [3] 王倩. 优质护理对提升门诊诊疗患者满意度的效果分析 [J]. 延边大学医学学报, 2024, 47(03): 364–366.
- [4] 蒲雪. 以患者为中心的优质门诊护理在门诊患者中的应用效果分析 [J]. 中国社区医师, 2024, 40(17): 110–112.
- [5] 余雯. 优质护理在门诊诊疗工作中的应用效果分析 [J]. 中外医药研究, 2024, 3(14): 126–128.