门诊就诊环节与护理服务优化对提高门诊护理服务质量的效果

邢飞飞

中国医学科学院肿瘤医院　北京

【摘要】**目的** 本课题将围绕门诊就诊环节与护理服务优化在门诊中的应用效果进行观察，并分析对护理服务质量的影响。**方法** 本次研究开展时间选择在 2023 年 1 月至 2023 年 12 月期间进行，选择该期间门诊接诊患者作为纳入样本，将未实施前（2023 年 1 月-2023 年 6 月）作为对照组，涉及样本量为 60 例，将实施后（2023 年 7 月-2023 年 12 月）作为观察组，样本量与对照组相同，详细归纳两组患者实验涉及数据指标，分析观察结果变化，检验应用价值。**结果** 观察组患者候诊时间、就诊时间均明显短于对照组；护理质量相关数据指标均高于对照组；护理满意度评分均优于对照组；不良事件发生率情况少于对照组，实施统计学分析后获得 P 值均 < 0.05。**结论** 门诊就诊环节与护理服务优化的应用可提高门诊接诊患者就医体验，改善护理服务质量，优化护理满意度评价，显示出良好应用价值，对医院形象及竞争力的提升有积极辅助作用，值得临床借鉴参考。

【关键词】门诊就诊环节；护理服务优化；门诊；护理服务质量

【收稿日期】2025 年 1 月 20 日　　【出刊日期】2025 年 2 月 25 日　　【DOI】10.12208/j.jacn.20250099

Effects of outpatient consultation and nursing service optimization on improving the quality of outpatient nursing services

Feifei Xing

Cancer Hospital, Chinese Academy of Medical Sciences, Beijing

【**Abstract**】**Objective** This topic will observe the application effect of outpatient service and the optimization of nursing service in outpatient service, and analyze the impact on the quality of nursing service. **Methods** The study was conducted from January 2023 to December 2023, and outpatient patients were selected as the samples. June) and the sample size (2023.1-2023.6) as the observation group, with the same sample size as the control group, summarize the data indicators, analyze the change of observation results, and test the application value. **Results** The waiting time and treatment time of patients in the observation group were significantly shorter than that of the control group; the data indexes of nursing quality were higher than that of the control group; the score of nursing satisfaction was all better than that of the control group; the incidence of adverse events was less than that of the control group, and the P-value was 0.05 after statistical analysis. **Conclusion** The application of outpatient treatment link and nursing service optimization can improve the medical experience of outpatient patients, improve the quality of nursing service, optimize the evaluation of nursing satisfaction, show good application value, and have a positive auxiliary role in improving the image and competitiveness of the hospital, which is worthy of clinical reference.

【**Keywords**】Outpatient service; Nursing service optimization; Outpatient service; Nursing service quality

门诊是医院接触患者的第一场所，门诊的护理服务工作质量直接影响着患者就医体验及医院形象，同时说明门诊护理工作也是医院发展的重要竞争力之一。随着生存环境、生活习惯的变迁，人们健康意识的提升，门诊接诊量呈现逐渐增长趋势，使门诊护理工作繁重，工作压力增加，护理不良事件发生率呈现明显上升趋势，严重影响医院发展[1]。医院应重视门诊护理服务质量的提升，针对门诊服务管理进行强调优化，坚守以人为本服务原则，以病人为中心理念，不断提高护理服务层次和服务质量，以精湛的技术，优质的服务努力为广大人民群众提供更加安全便捷、舒适高效的医疗服务[2]。当前医院门诊所采用的常规护理模式存在较多护理

问题，已经无法满足患者就诊、医院发展需求，基于此，本课题将围绕门诊就诊环节与护理服务优化在门诊中的应用及对护理服务质量的影响作分析讨论，为医院发展提供新思路。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本次研究课题开展时间选择在2023年1月至2023年12月期间进行，选择该期间门诊接诊患者作为纳入样本，将未实施前（2023年1-2023年6月）作为对照组，涉及样本量为60例，其中患者年龄可见：19-73岁之间，均值：（46.02±5.31）岁，有男性患者31例、女性患者29例，将实施后（2023年7月-2023年12月）作为观察组，样本量与对照组相同，其中患者年龄显示：19-72岁之间，均值：（45.32±5.19）岁，有男性患者32例、女性患者28例，排除：存在抑郁症等精神类疾病患者，伴有语言、认知障碍患者，不能良好配合完成问卷调查患者，实施分组后基线资料平衡性P＞0.05，可开展。

1.2 方法

1.2.1 对照组实施常规护理模式，依据就诊流程指导患者完成就诊。

1.2.2 观察组实施就诊环节与护理服务优化干预措施，具体包括：

1）培训，开展系统化护理培训，更新门诊护理人员的护理观念，规范整体人员专业行为及职业道德行为，提升理论基础知识、专科知识以及问题处理能力，确保患者得到方便快捷、舒适安全就诊服务，提高服务质量[3]。2）环境，优化门诊大厅环境，保持光线明亮、温馨舒适；充分利用大厅屏幕，滚动播出专家特色、科室主攻方向、实时资讯及世博知识，方便患者及时了解[4-5]；定时检查自动缴费、化验结果打印等设备，并配备专职人员从旁指导，缩短患者等待时间，舒缓人群拥挤现象；建立多途径预约挂号模式，开通线上咨询，及时给予病症咨询服务，确保合理就诊，如：网络平台咨询、挂号、电话预约挂号等，舒缓门诊工作压力[6]。3）注意自身仪态仪表，与患者沟通时保持充足耐心，多使用你好、稍等、谢谢等礼貌用语，保持微笑服务[7]。4）分诊，由于门诊人流量较大，焦虑、紧张等情绪不稳定患者较多，护理人员应主动了解患者需求，用简明语言方式让患者了解就诊流程和相关注意事项，指导患者到合理区域等待，引导患者配合管理，保留安全通道和逃生通道[8-9]；针对急诊患者护理人员应与医生互相配合、上下协调，及时将病人送至急诊室。5）就诊，提前向患者讲解就诊、检查需要注意事项，减少患者疑惑，提升就诊感受，随时巡视候诊区域，维持秩序，一旦出现突发状况，及时上报，第一时间进行紧急处理；若发生急诊手术、开会等突发事件及时与患者进行沟通，安抚患者耐心等待，防止不良事件发生[10]。

1.3 观察指标

①收集记录两组患者候诊时间、就诊时间，计算平均值，以最终结果作为实验数据支撑。②护理质量评分：其中涉及4个维度，包含：环境秩序、护理管理、护理安全、仪器设备管理，各维度分值为100分，护理质量优劣与评分呈现正向关系。③护理服务满意度评分：借助护理满意度调查问卷对患者门诊就诊满意度情况进行调查，分值为100分，分数越高说明满意度越优。④不良事件发生情况：其中包含护患纠纷、护理差错发生率（病例资料丢失、工作交接不清、护患沟通不当等）。

1.4 统计学分析

以SPSS 26.00统计学专业软件实施分析比对，运用（/）表示、T比对检验、（n，%）进行整理，获得χ^2数值完成数据收集，显示P < 0.05则统计学意义确切。

2 结果

3 讨论

通过常规护理的应用，我们发现存在较多护理问题，例如：护理人员整体技术水平较弱，无法为患者提供有效护理服务及护理指导；护理人员耐心不足，对患者提出问题及寻求帮助无法有效解决；工作方式简单粗暴，部分医护人员服务素质较低服务观念滞后；门诊人员配备不合理工作流程不规范等，导致门诊患者滞留，出现混乱现象，增加医患矛盾发生风险，严重影响护理服务质量及医院的发展[11-12]。

表1 对比两组患者候诊时间、就诊时间以及不良事件发生率相关数据指标（$\bar{x}\pm s$，min）

组别	例数	候诊时间	就诊时间	不良事件发生率（%）	
				护理差错发生率	护患纠纷
观察组	60	12.35±2.14	34.87±3.09	1（1.67）	2（3.33）
对照组	60	20.21±2.60	43.13±3.51	7（11.67）	8（13.33）
P值	-	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

表 2 对比两组护理质量相关数据指标（$\bar{x}\pm s$，分）

组别	例数	环境秩序	护理管理	护理安全	仪器设备管理
观察组	60	89.03±5.14	90.36±6.45	91.17±7.52	91.27±8.34
对照组	60	80.12±4.39	81.20±4.78	82.35±7.29	82.13±7.15
P 值	-	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

表 3 对比两组护理满意度评分（$\bar{x}\pm s$，分）

组别	例数	沟通技巧	服务态度	职业素养
观察组	60	91.50±3.46	95.68±3.10	95.48±3.62
对照组	60	79.69±4.20	76.79±3.42	79.30±3.87
P 值	-	< 0.05	< 0.05	< 0.05

与此同时，门诊服务质量和管理水平的优劣，直接影响到医疗质量、抢救效率、工作效率及患者的生命安全。在医疗发展新形势的影响下，提高医院门诊护理服务环节与护理服务工作质量迫在眉睫，门诊护理服务质量是一项系统的工程，期间涉及教学、培训、医疗、科研等各方面，并强调加强协调与配合，从整体上提高医院综合服务水平，缩短患者候诊时间、就诊时间，提高患者就医体验，减少不良事件发生风险，改善其满意度[13]。门诊就诊环节与护理服务优化是提高医院服务质量的重要举措之一，是实现医院管理现代化发展的重要组成部分，工作内容强调对患者需求、就诊流程、就诊环境等方面进行整体整合，满足不同患者多层次和差异化就诊体验，提升门诊护理服务水平，提高医院整体实力，促进医院长远发展。本次实践结果可见，本次应用不仅优化了门诊护理团队的职业素养，改善了门诊管理的弊端及缺陷，调整了门诊环境及基础设施，有效促进了医院各科室间运转及沟通协调能力，极大程度缩短了患者候诊时间、就诊时间，使患者获得更加满意医疗体验，满足了现代医学对诊疗质量与效率的高要求，推动了医院的发展。

综上所述说明，门诊就诊环节与护理服务优化在医院门诊中应用可明显提高护理服务工作质量，满足患者更高要求，降低了门诊不良事件的发生风险，为医院长远发展及医院竞争力的提升奠定基础，值得采纳。

参考文献

[1] 黄晶,贺丹,郭宏英. 门诊就诊环节与护理服务优化对提高门诊护理服务质量的效果分析[J]. 生命科学仪器,2024,22(4):200-202.

[2] 白丽莉,赵宁. 门诊就诊环节与护理服务优化对提高综合性医院门诊护理服务质量的效果观察[J]. 全科护理,2023,21(32):4569-4572.

[3] 张贝贝,陈小玉,胡天天. 优化门诊的就诊环节与护理服务对提高综合性医院门诊护理服务质量的效果[J]. 临床研究,2021,29(4):180-182.

[4] 朱薇,林建慧,熊艳,等. 优化门诊就诊环节与护理服务对提高综合性医院门诊护理服务质量的效果探究[J]. 大健康,2020(18):188-189.

[5] 杜依婷,刘晋宏. 综合性医院优化门诊就诊环节与护理服务的作用研究[J]. 养生保健指南,2024(3):91-93.

[6] 孙笑君,王心洋. 大连医科大学附属第一医院特需专家门诊流程再造的应用效果[J]. 中国当代医药,2024,31(17): 130-134.

[7] 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.

[8] 张小晴,高兵,李芬,等. 儿科门诊护理服务质量评价指标体系的构建及应用[J]. 国际护理学杂志,2024,43(1):6-11.

[9] 孙晓英,徐静娟,冯建明,等. 老年患者对门诊护理服务质量的感知现状及影响因素研究[J]. 中华护理教育,2022,19(11): 1033-1037.

[10] 王怀艳,禹菲菲. 优化护理咨询对特需门诊工作量、服务质量及患者满意度的影响[J]. 临床研究,2022,30(9): 177-180.

[11] 王红连,梁彩霞,黄丽艳. 护理管理对于提高门诊导医台护士服务质量的有效性评价[J]. 医学食疗与健康,2022,20(10):153-156.

[12] 王婧孜. 探讨护理管理对提高门诊导医台护士服务质量的作用[J]. 中国卫生产业,2022,19(8):91-94.

[13] 孙媛媛. 全程服务新模式对门诊护理服务质量的影响效果分析[J]. 甘肃科学学报,2021,33(4):80-83.

版权声明：©2025 作者与开放获取期刊研究中心（OAJRC）所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
OPEN ACCESS