

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

沈燕秋, 赵菁*

上海市中医药大学附属市中医医院 上海

【摘要】目的 探讨细节服务管理应用于门诊导诊护理服务对服务质量及患者服务满意度的影响。**方法** 选择于 2023 年 1 月—2024 年 1 月期间收治的门诊患者 100 例作为研究对象, 将其按照随机数字表法, 分为对照组 ($n=50$ 例, 常规导诊护理服务) 和观察组 ($n=50$ 例, 细节服务管理模式下的导诊护理服务)。收集两组患者满意度以及服务质量。**结果** 经过观察与记录, 观察组患者满意度以及服务质量均优于对照组, 有统计学意义 ($P<0.05$)。**结论** 细节服务管理应用于门诊导诊护理服务可有效提高服务质量和患者服务满意度, 值得在门诊护理工作中推广应用。

【关键词】 细节服务管理; 门诊导诊; 护理服务; 服务质量; 服务满意度

【收稿日期】 2025 年 2 月 24 日

【出刊日期】 2025 年 3 月 26 日

【DOI】 10.12208/j.cn.20250121

Research on the impact of detail service management on the quality and satisfaction of outpatient guidance nursing services

Yanqiu Shen, Jing Zhao*

Shanghai University of Traditional Chinese Medicine Affiliated Municipal Hospital of Traditional Chinese Medicine
Shanghai

【Abstract】Objective To explore the impact of detail service management applied to outpatient guidance nursing services on service quality and patient satisfaction. **Methods** 100 outpatient patients admitted between January 2023 and January 2024 were selected as the study subjects. They were randomly divided into a control group ($n=50$, receiving routine guidance nursing services) and an observation group ($n=50$, receiving guidance nursing services under the detailed service management mode) using a random number table method. Collect satisfaction and service quality from two groups of patients. **Results** After observation and recording, the satisfaction and service quality of patients in the observation group were better than those in the control group, with statistical significance ($P<0.05$). **Conclusion** The application of detail service management in outpatient guidance nursing services can effectively improve service quality and patient satisfaction, and is worthy of promotion and application in outpatient nursing work.

【Keywords】 Detail service management; Outpatient guidance; Nursing services; Service quality; Service satisfaction

门诊作为医院的前沿窗口, 导诊护理服务的质量直接关系到患者的就医体验和医院的整体形象。在当今医疗服务日益强调以患者为中心的背景下, 传统的导诊护理服务已难以完全满足患者的需求^[1]。患者不仅期望得到准确的就医引导, 还渴望在就医过程中感受到关怀与尊重。细节服务管理理念的引入为改善门诊导诊护理服务提供了新的思路。通过关注服务过程中的每一个细节, 从患者踏入医院的那一刻起, 在服务态度、服务效率、环境管理等多方面进行精细化管理, 有望提高导诊护理服务质量^[2-3]。而服务质量的提升可能

会进一步增强患者对服务的满意度, 这对于构建和谐医患关系、提升医院的竞争力具有重要意义。本研究旨在探讨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。具体研究如下:

1 研究对象和方法

1.1 研究对象

选择于 2023 年 1 月—2024 年 1 月期间收治的门诊患者 100 例作为研究对象, 将其按照随机数字表法, 分为对照组 ($n=50$ 例, 常规导诊护理服务) 和观察组 ($n=50$ 例, 细节服务管理模式下的导诊护理服务)。

*通讯作者: 赵菁

对照组患者男性 23 例, 女性 27 例, 最大年龄 56 岁, 最小年龄 25 岁, 平均年龄为 (40.12±2.47) 岁。观察组患者男性 21 例, 女性 29 例, 最大年龄 57 岁, 最小年龄 24 岁, 平均年龄为 (40.23±2.48) 岁。对两组一般资料分析后显示, 两组患者年龄和性别差异不影响研究结果, 均无统计学意义 ($P>0.05$), 具有可比性。

1.2 研究方法

1.2.1 对照组

常规导诊护理服务: 引导患者挂号, 告知就诊科室位置, 解答简单疑问, 维持候诊秩序, 提供基本健康宣教。

1.2.2 观察组

细节服务管理模式下的导诊护理服务:

(1) 服务态度: 导诊护士主动用亲切、温和的语言迎接患者, 根据不同的时段和患者的年龄、性别进行个性化问候, 让患者感受到尊重。当患者提出问题或诉说病情时, 停下手中的工作, 全神贯注地倾听, 用眼神交流表示关注。在回应时, 声音轻柔、语速适中, 确保患者能清楚理解。

(2) 服务效率: 了解患者的症状和预约科室后, 为患者规划最佳就诊路线, 考虑电梯、楼梯的使用情况以及各科室的人流量, 减少患者的等待和行走时间。对于不熟悉自助挂号缴费设备的患者, 导诊护士亲自示范操作步骤, 或者直接帮助患者完成挂号缴费手续, 提高挂号效率。

(3) 环境管理: 定时检查候诊区的温度、湿度和

通风情况, 确保环境舒适。及时清理候诊区的垃圾, 整理座椅, 为患者提供整洁的候诊环境。检查医院内各类标识是否清晰、准确, 对于容易混淆的标识进行改进。在关键位置增加临时指示牌, 如在科室调整期间, 引导患者前往正确的就诊地点。

(4) 专业知识与特殊情况处理: 除了告知患者就诊科室, 还根据患者的症状提供简单的健康知识, 如感冒患者要注意多喝水、休息等。对于慢性病患者, 提供一些日常护理的建议。导诊护士接受急救知识培训, 当患者在门诊区域突发疾病时, 能够迅速做出反应, 进行初步的急救处理, 如心肺复苏、止血等, 并及时呼叫医生。

1.3 观察指标

本研究需对比两组护理满意度以及服务质量 (服务态度、服务效率、环境管理、专业知识水平)。

1.4 统计学分析

使用 SPSS20.0 软件对数据进行统计学分析, 计量资料用“ $\bar{x}\pm s$ ”表示, 并用 t 检验, 使用 χ^2 和 % 表示计数资料, $P<0.05$ 表示数据差异有统计学意义。

2 研究结果

2.1 观察组与对照组护理满意度对比

观察组护理满意度高于对照组, 差异有统计学意义 ($P<0.05$)。

2.2 观察组与对照组服务质量对比

观察组服务质量优于对照组, 差异有统计学意义 ($P<0.05$)。

表 1 观察组与对照组护理满意度对比[n,%]

组别	例数	非常满意	满意	一般	不满意	满意度
观察组	50	22 (44.00)	25 (50.00)	2 (4.00)	1 (2.00)	94.00%
对照组	50	17 (34.00)	20 (40.00)	8 (16.00)	5 (10.00)	74.00%
χ^2	-	2.102	2.020	8.000	5.674	14.881
P	-	0.147	0.155	0.005	0.017	0.001

表 2 观察组与对照组服务质量对比 ($\bar{x}\pm s$)

组别	例数	服务态度 (分)	服务效率 (分)	环境管理 (分)	专业知识水平 (分)
观察组	50	85.68±2.46	93.31±5.66	94.34±4.21	88.13±2.11
对照组	50	83.71±3.43	90.23±3.55	92.36±2.13	86.31±5.14
t	-	3.300	3.260	2.964	2.316
P	-	0.001	0.002	0.004	0.023

3 讨论

目前, 门诊导诊服务存在着一些问题。一方面, 部

分医院导诊人员数量不足, 导致患者在挂号、寻找科室等环节面临长时间等待和无人引导的情况。另一方面,

导诊人员的专业素养参差不齐,在解答患者关于疾病、就诊流程等复杂问题时力不从心^[4]。给予门诊患者护理管理至关重要。从患者角度看,有效的护理管理能提升患者就医体验,减少患者在陌生环境中的焦虑感,使患者快速准确地到达就诊科室。从医院角度而言,这有助于提高医院的整体运行效率,优化医疗资源的分配。同时,良好的护理管理能提升医院形象,增强患者对医院的信任度,有助于构建和谐医患关系,在竞争激烈的医疗市场中吸引更多患者前来就医。

细节服务管理模式下的导诊护理服务是一种以精细化、人性化理念为核心的服务模式。它注重在门诊导诊的各个环节中关注每一个微小的服务元素,从而全方位提升服务品质^[5]。在提升门诊导诊服务质量方面,这种模式发挥着多方面的积极作用。首先,在服务态度上,细节服务要求导诊护士以更加热情、耐心、细致的态度对待患者。例如,主动询问患者的需求并给予及时回应,从简单的问候语到眼神交流,都传递出对患者的尊重与关怀,让患者感受到温暖,从而改善患者对导诊服务的初始印象^[6]。在服务效率方面,通过优化流程中的细节,如提前了解患者病情并规划最快捷的就诊路线,准确告知患者不同检查项目的等待时间并合理安排顺序,可以大大减少患者在医院内的无效等待和奔波^[7]。同时,对于自助挂号缴费设备的操作指导更加细致入微,确保患者能够顺利完成操作,提高整体就医效率。在环境管理方面,注重细节的导诊护理会时刻关注候诊区的整洁、舒适程度,包括座椅的摆放、温度的调节、环境卫生的保持等。清晰明确的标识系统也会不断完善,避免患者因标识不清而迷路,为患者营造一个有序、舒适的就医环境^[8]。对于患者护理满意度的提升,其效果也是显著的。当患者在就医过程中体验到导诊护士无微不至的服务,每一个需求都能被及时满足,每一个疑惑都能得到准确解答,他们会对医院的导诊服务产生高度认可。这种积极的就医体验不仅会让患者对本次就医过程满意,还会增加他们对医院的信任度,

提高患者再次选择该医院就医的可能性,并且他们也更愿意向他人推荐这家医院,从而提升医院的口碑和竞争力。

综上所述,细节服务管理应用于门诊导诊护理服务能显著提高服务质量,包括服务态度、效率和环境管理等方面,极大提升患者满意度。

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] 杨维姬. 细节服务管理对门诊导诊护理服务质量及服务满意度的影响[J]. 智慧健康,2023,9(33):97-100.
- [3] 何迪,刘彩苏,覃姣桃. 细节服务管理对门诊导诊护理管理质量的影响[J]. 现代养生,2023,23(12):928-930.
- [4] 郭贝. 门诊细节服务管理对导诊护理服务质量的影响及满意度分析[J]. 中国保健营养,2021,31(9):155.
- [5] 王艳雪,陈晓喆,张优雅. 门诊细节服务管理对导诊护理服务质量的影响[J]. 世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2021,21(26):262-263.
- [6] 邵冬冬. 门诊细节服务管理对导诊护理服务质量的影响[J]. 中国卫生产业,2020,17(8):70-72.
- [7] 丁璐. 门诊细节服务管理对导诊护理服务质量的影响[J]. 中西医结合心血管病电子杂志,2020,8(32):112,114.
- [8] 黄秀英,莫曼. 门诊细节服务管理对导诊服务质量的影响[J]. 中国保健营养,2021,31(33):130.

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