

优质护理服务在门诊导诊工作中的应用效果观察

李 星, 何 洁

银川市第一人民医院 宁夏银川

【摘要】目的 本研究旨在探究门诊导诊工作中实施优质护理服务的效果。**方法** 选取我院 2024 年 5 月至 2025 年 5 月到门诊就诊的患者 100 例作为研究对象, 随机分为对照组 ($n=50$, 常规护理) 与观察组 ($n=50$, 优质护理服务, 包括职业素养培训、主动服务流程再造、环境优化与健康宣教等内容), 对比两组患者满意度(服务态度、沟通清晰度、引导准确性)、护患纠纷发生率、就诊一次成功率以及患者投诉率。**结果** 与对照组相比, 观察组患者满意度与就诊一次成功率更高, 同时, 观察组的护患纠纷发生率与患者投诉更低, 有统计学意义 ($P<0.05$)。**结论** 优质护理服务在门诊导诊工作中能够提高患者对门诊导诊服务的满意度, 提高门诊服务质量。

【关键词】 门诊导诊; 优质护理服务; 应用效果

【收稿日期】 2026 年 6 月 9 日

【出刊日期】 2026 年 7 月 12 日

【DOI】 10.12208/j.jacn.20260377

Observation on the application effect of high-quality nursing services in outpatient guidance work

Xing Li, Jie He

Yinchuan First People's Hospital, Yinchuan, Ningxia

【Abstract】 Objective This study aims to explore the effectiveness of implementing high-quality nursing services in outpatient guidance work. **Methods** 100 patients who visited our outpatient department from May 2024 to May 2025 were selected as the research subjects and randomly divided into a control group ($n=50$, routine nursing) and an observation group ($n=50$, high-quality nursing services, including professional ethics training, proactive service process reengineering, environmental optimization, and health education). The satisfaction of the two groups of patients (service attitude, communication clarity, guidance accuracy), the incidence of nurse patient disputes, the success rate of one visit, and the patient complaint rate were compared. **Results** Compared with the control group, the satisfaction and success rate of patients in the observation group were higher. At the same time, the incidence of nurse patient disputes and patient complaints in the observation group was lower, with statistical significance ($P<0.05$). **Conclusion** High quality nursing services can improve patients' satisfaction with outpatient guidance services and enhance the quality of outpatient services.

【Keywords】 Outpatient guidance; High quality nursing services; Application effect

前言

门诊作为医院服务的前沿与核心窗口, 其服务质量直接决定了医院的整体水平、形象与声誉, 集中体现了医院的服务理念与文化^[1]。面对就诊时普遍带有陌生、紧张、焦虑等复杂情绪的患者, 任何服务疏漏都可能加剧其负面感受, 引发不满甚至投诉, 从而严重损害医院形象^[2]。研究已证实, 在门诊导诊环节推行精细化、人性化的护理服务, 能够显著缩短患者对医疗环境的适应周期, 精准对接其诊疗需求与心理预期, 从而全面提升门诊护理工作的整体效能与患者满意度^[3-4]。本次研究的主要目的为探究对门诊导诊工作实施优质护理的效果, 详情见下文。

1 研究对象和方法

1.1 研究对象

本研究于 2024 年 5 月至 2025 年 5 月期间, 共纳入门诊患者 100 例, 采用随机数字表法将其均分为两组: 对照组 50 例, 男性 24 例, 女性 26 例, 年龄 35~69 岁, 平均 (57.36 ± 4.28) 岁, 接受常规护理; 观察组 50 例, 实施优质护理。观察组男性 25 例, 女性 25 例, 年龄 36~68 岁, 平均年龄为 (56.85 ± 4.22) 岁。两组一般资料差异不影响研究结果, 无统计学意义 ($P>0.05$)。本研究已通过伦理审批。

纳入标准: (1) 入选患者均已成年; (2) 意识清醒, 具备基本的理解与沟通能力, 认知功能正常; (3)

身体状态稳定, 非急症、重症; (4) 所有患者均对研究内容知情并自愿参与。

排除标准: (1) 病情严重, 身体状态极不稳定的患者; (2) 患有传染性疾病; (3) 昏迷、严重认知功能障碍; (4) 不愿意参与本次研究的患者。

1.2 研究方法

1.2.1 对照组

传统导诊模式: 依据患者的需求为其指示相应科室, 指导患者正确就诊。

1.2.2 观察组

优质护理服务: (1) 管理部门应构建系统化培训与常态化督导机制, 定期组织导诊人员开展涵盖门诊常见急症处置、急救技能及优质服务理念的专项培训, 并持续强化职业礼仪与沟通能力训练。同时, 需结合门诊接诊量及服务能力动态评估结果, 不断修订与完善标准化工作制度, 确保全员熟练掌握并严格执行。通过推行工作日志登记与周度分析制度, 实现问题的及时发现、闭环管理与流程的持续改进。(2) 导诊护士应在开诊前完成到岗, 系统完成各诊区环境整理、设备检查及安全排查, 确保候诊区域符合安全与整洁标准。在服务形式上, 推行主动式、走动式服务, 于患者抵达时第一时间上前迎接, 以亲切态度与规范礼仪提供咨询与引导。对老年、体弱、行动障碍及急危重症患者, 须执行标准化优先服务流程, 包括主动搀扶、提供辅具及安排绿色通道。此外, 应全面依托信息化支持, 合理布设集挂号、缴费、报告打印于一体的自助服务终端, 并整合银行卡、移动支付等多渠道结算方式, 切实简化就诊环节, 优化患者动线, 从而系统性提升门诊服务效率与就医感受。(3) 营造优质、安全的就诊环境。严格执行定时通风与分区消毒制度, 确保诊疗区域空气清新、物表洁净。加强诊区动态巡查, 及时劝阻室内吸烟行为, 同步开展控烟健康教育。全面落实“一医一患一诊室”制度, 有效维护就诊秩序与患者隐私。(4) 通过设置醒目的可视化就诊指引与多渠道发放的指南,

实现信息精准触达; 建立基于实时客流数据的动态人力调度机制, 确保引导服务及时有效; 整合设立多功能一站式服务台, 集中办理导诊、医保、文印及基础生命体征检测等业务; 实施系统化健康促进计划, 结合资料发放与个性化指导, 强化患者自我健康管理能力, 从而提升服务效率。

1.3 观察指标

在此次研究当中, 需要对两组患者满意度(服务态度、沟通清晰度、引导准确性)、护患纠纷发生率、就诊一次成功率以及患者投诉率进行对比。

(1) 患者满意度: 采用自拟服务满意度调查表进行评价, 包含服务态度、沟通清晰度、引导准确性 3 个维度, 总分越高代表满意度越高。

(2) 护患纠纷发生率: 护理期间发生并记录在案的、因导诊服务问题引发的明确言语或行为冲突事件数占总研究人数的百分比。

(3) 就诊一次成功率: 记录患者首次到达门诊即能正确完成挂号、到达目标诊室并见到医生的例数占总研究人数的百分比。

(4) 患者投诉率: 记录护理期间, 患者针对导诊服务的投诉件数。

1.4 统计学分析

使用 SPSS20.0 软件进行统计学分析, 计量资料以($\bar{x} \pm s$)表示, t 检验; 计数资料以[n (%)]表示, χ^2 检验, $P < 0.05$ 表示有统计学意义。

2 研究结果

2.1 观察组与对照组护理满意度对比

与对照组相比, 经过护理的观察组患者对护理的满意度更高($P < 0.05$), 详见下表 1。

2.2 观察组与对照组护患纠纷发生率、就诊一次成功率以及患者投诉率对比

经过护理, 与对照组相比, 观察组护患纠纷发生率、患者投诉率更低, 同时观察组就诊一次成功率更高($P < 0.05$), 详见下表 2。

表 1 观察组与对照组护理满意度对比($\bar{x} \pm s$)

组别/例数	服务态度(分)		沟通清晰度(分)		引导准确性(分)	
	护理前	护理后	护理前	护理后	护理前	护理后
观察组(50)	73.15 $\pm$ 3.15	96.97 $\pm$ 1.38	76.35 $\pm$ 22.65	95.97 $\pm$ 2.08	76.34 $\pm$ 1.12	96.37 $\pm$ 2.81
对照组(50)	73.12 $\pm$ 3.14	93.21 $\pm$ 2.93	75.35 $\pm$ 23.11	92.71 $\pm$ 2.33	76.33 $\pm$ 1.31	93.82 $\pm$ 2.82
t	0.037	6.359	0.163	5.717	0.032	3.508
P	0.971	0.001	0.886	0.001	0.975	0.001

表2 观察组与对照组护患纠纷发生率、就诊一次成功率以及患者投诉率对比[n, %]

组别	例数	护患纠纷发生率	就诊一次成功率	患者投诉率
观察组	50	2.00% (1/50)	98.00% (49/50)	0
对照组	50	14.00% (7/50)	88.00% (44/50)	10.00% (5/50)
χ^2	-	9.783	7.681	10.526
<i>P</i>	-	0.002	0.006	0.001

3 讨论

随着社会发展与人民对服务需求的提升，医院门诊作为首要窗口，其导诊服务是患者就医的第一接触点^[5]。患者通常带着心理压力与不适前来就诊，若医务人员言行稍有不慎，加之陌生环境与复杂流程，极易引发不满、烦躁，甚至导致投诉与纠纷。因此，提升患者就医体验与满意度至关重要。尤其在当前医院改革改制的背景下，患者对医院的认可度直接关系到医院的生存与发展。

常规护理在门诊导诊中无法满足患者就诊需求，且无法较好解决护患矛盾，因此，还需寻求更好的门诊导诊护理路径。门诊导诊工作应始终坚持“一切以患者为中心”的服务宗旨，从患者实际需求出发，深入开展优质护理服务。通过增设便民设施，营造整洁、舒适、安全且温馨的就医环境，将传统的被动服务转变为主动服务^[6]。工作人员需规范使用文明用语，配合清晰、得体的引导手势，并以亲切的微笑提供亲情化服务，从而显著提升患者的就医满意度。研究表明，优质的护理服务不仅赢得了门诊医师和患者的广泛认同，也有效激发了工作人员的工作积极性与主动性，促进了各部门间的协作与自觉^[7]。因此，门诊导诊工作必须依据患者需求持续优化调整，最终实现患者满意、社会满意和政府满意的目标^[8]。在具体实践中，应坚持以人为本，扎实做好基础护理，不断提升护理技能与服务品质，确保患者在门诊全过程中都能获得卓越的护理服务体验。本研究数据表明，相较于接受常规护理的对照组，实施优质护理服务的观察组在多项关键服务指标上均表现出显著优势：其在服务态度、沟通质量与引导精准度方面的患者满意度评分更高，就诊一次成功率明显提升；与此同时，观察组的护患纠纷事件与患者投诉发生率均显著降低（ $P<0.05$ ）。此结果显示，在门诊导诊中实施优质护理，通过对门诊护理人员开展培训，提升其业务能力，增强服务意识，进而降低护患矛盾发生率，

同时能够通过优质护理措施提高患者对就诊流程的了解。此外，对门诊环境进行调整，提高患者就诊舒适度，促使患者对门诊导诊的综合满意度提升。

综上所述，优质护理有助于提高门诊导诊工作质量，进而提高患者就诊体验感，提升满意度。

参考文献

[1] 陈长秀.门诊细节服务对提高导诊护理服务质量有效性分析[J]. 黑龙江中医药,2025,54(4):268-270.

[2] 闫琪. 智能导诊系统在门诊优质护理中的应用研究[J]. 中华养生保健,2024,42(1):181-184.

[3] 张婷,菅荣利,侯辉辉. 优质护理服务在提升门诊导医护理质量中的应用效果[J]. 中外医药研究,2023,2(16): 102-104.

[4] 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.

[5] 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.

[6] 陈剑挺. 强化护患沟通在门诊导诊护理工作中的应用价值[J]. 医学信息,2023,36(z2):22-24.

[7] 黄颖媚,赖雪琼,王月梅. 门诊就诊患者应用优化门诊分诊导诊模式对护理质量的影响[J]. 西藏医药,2024,45(4): 116-117.

[8] 帅晶. 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]. 中国卫生产业,2023,20(2):18-21.

版权声明：©2026 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/>

