

门诊就诊环节与护理服务优化对医院门诊护理服务质量的提升探讨

张志华, 张靖, 王媛

武警内蒙古总队医院 内蒙古呼和浩特

【摘要】目的 对医院门诊护理中优化门诊就诊环节与护理服务的价值进行明确。**方法** 以 2024 年 1 月至 2024 年 12 月期间医院门诊 200 例患者与 30 例护理人员作为试验观察对象, 试验分组按照所接受的护理方式进行, 包括对照组(患者 100 例, 护理人员 15 例, 常规护理)、观察组(患者 100 例, 护理人员 15 例, 优化门诊就诊环节与护理服务), 分析比较两组结果。**结果** 经组间数据比较, 对比的对象之间结果 $P < 0.05$, 表现出显著差异, 门诊护理质量方面表示观察组更好, 门诊护理效率方面表示观察组更高。**结论** 对门诊就诊环节与护理服务进行优化可提高门诊护理质量与护理效率。

【关键词】 医院门诊; 就诊环节; 护理服务; 优化; 服务质量

【收稿日期】 2025 年 11 月 15 日

【出刊日期】 2025 年 12 月 10 日

【DOI】 10.12208/j.ijnr.20250633

Exploration into the improvement of outpatient nursing service quality through outpatient visit process and nursing service optimization in hospitals

Zhihua Zhang, Jing Zhang, Yuan Wang

Armed Police Inner Mongolia General Hospital, Hohhot, Inner Mongolia

【Abstract】 Objective To clarify the value of optimizing the outpatient visit process and nursing services in hospital outpatient nursing. **Methods** From January 2024 to December 2024, 200 patients and 30 nursing staff in the outpatient department of the hospital were selected as the experimental observation objects. The experimental groups were divided according to the nursing methods received, including a control group (100 patients, 15 nursing staff, routine nursing) and an observation group (100 patients, 15 nursing staff, optimizing the outpatient visit process and nursing services). The results of the two groups were analyzed and compared. **Results** After comparing the data between groups, the results showed a significant difference with $P < 0.05$. In terms of outpatient nursing quality, the observation group was better, and in terms of outpatient nursing efficiency, the observation group was higher. **Conclusion** Optimizing the outpatient visit process and nursing services can improve the quality and efficiency of outpatient nursing.

【Keywords】 Hospital outpatient department; Medical consultation process; Nursing services; Optimization; Service quality

患者接受诊疗主要在门诊进行, 门诊护理服务质量会对患者就医体验、医院整体服务质量等产生直接影响^[1]。需要重视医院门诊护理服务质量, 对患者就医体验优化, 降低医疗风险, 为医院可持续发展提供保障^[2]。常规模式下虽然有利于医院门诊工作进行顺利, 但是存在就诊环节繁琐、护理服务质量得不到明显提高等问题, 不能满足患者就诊需求, 不利于医院可持续发展^[3]。为此, 文中对医院门诊护理中优化门诊就诊环节与护理服务的价值进行明确, 旨在为医院门诊护理服务质量提升相关研究提供参考。

1 资料与方法

1.1 一般资料

以 2024 年 1 月至 2024 年 12 月期间医院门诊 200 例患者与 30 例护理人员作为试验观察对象, 试验分组按照所接受的护理方式进行, 包括对照组(患者 100 例, 护理人员 15 例, 常规护理)、观察组(患者 100 例, 护理人员 15 例, 优化门诊就诊环节与护理服务)。对照组中患者 42 例为女、58 例为男, 年龄最小 19 岁、最大 68 岁, 均值 (45.01 ± 0.15) 岁; 护理人员均为女性, 年龄 21-27 岁, 均值 (23.02 ± 0.14) 岁。观察组中

44 例为女、56 例为男, 年龄最小 20 岁、最大 67 岁, 均值 (45.03±0.09) 岁; 护理人员均为女性, 年龄 20-27 岁, 均值 (23.05±0.12) 岁。两组基础资料信息统计学结果表示无统计学含义 ($P>0.05$), 具有可比性。

1.2 方法

1.2.1 对照组

采取常规手段开展门诊护理工作: 指导门诊患者通过人工窗口进行挂号, 引导进行分时段就诊。导诊台护士对前来咨询患者提供就诊指导服务, 按照相关标准流程进行分诊管理, 适当采取消毒隔离措施。

1.2.2 观察组

在常规模式基础上对门诊就诊环节与护理服务进行优化:

(1) 对服务流程优化, 使就诊效率有效提升。①定期对患者反馈收集分析, 利用大数据技术对门诊患者相关数据定期分析, 进行跟诊, 对挂号、缴费、检查等各环节存在的不足进行准确把握, 实现预检分诊前置化。引入导诊系统对门诊患者分流管理, 并借助大数据分析技术对闲置时段分析, 以此动态调整检查预约时段。全面覆盖第三方快捷支付, 将微信或支付宝等线上支付方式贯穿挂号、检查与取药等全流程, 减少排队时间。②提供一站式的综合服务, 对门诊盖章、预约咨询、投诉处理等多项业务有效整合, 避免患者在多个窗口之间来回奔波浪费时间、消耗精力。对于上班族与学生等群体, 可设置周末门诊(包括康复治疗与血液透析等), 减少工作日门诊就诊压力。③在门诊大厅设置电子大屏幕, 提供智能导诊服务, 滚动展示门诊专家信息与出诊时间, 完善相关地面标识, 进行楼层索引, 便于患者准确、快速找到就诊科室。候诊区提供延伸家庭健康管理服务, 比如用药指导和慢性病管理等。

(2) 重视人文关怀, 创造舒适就诊环境。①对于老年人、孕妇等特殊人群, 需要主动关怀, 提供优先通道, 在其就诊过程中全程陪护, 结合实际情况合理借用轮椅等, 为其提供有效便利。②日常护理中, 采取一对一的诊前沟通, 主动了解患者情况, 对于存在明显不良情绪患者, 利用语言、适当帮助、肢体动作等给予情绪

安抚, 给予相应的就诊指导与帮助。③对诊室环境优化, 包括设置无障碍设施以及便民箱等, 在门诊设置避免喧闹标识, 放置绿植、饮用热水机等, 营造安静舒适的候诊氛围。④在患者看诊过程中, 确保在独立的环境中进行一对一诊疗, 充分保护患者隐私。⑤对于 PICC 维护与伤口护理等针对性较强服务, 可设立专科门诊, 提高门诊服务专业性。

1.3 判断标准

(1) 门诊护理质量影响分析: 以门诊护理质量检查表为工具, 从护士管理 (0-10 分)、环境管理 (0-10 分)、物品管理 (0-10 分)、安全管理 (0-20 分)、急救物品 (0-20 分)、消毒隔离 (0-20 分)、科室护士培训 (0-10 分) 等方面对门诊护理质量进行评估, 各项值越高则表示门诊护理质量越好。

(2) 门诊护理效率影响分析: 统计两组候诊花费时长、就诊花费时长、取药花费时长, 各项时长越短则表示门诊护理效率越高。

1.4 统计学方法

本次研究的所有数据均纳入 SPSS23.0 软件中进行比较分析, 对于计数资料和计量资料的检验, 分别用 χ^2 和 t 进行, 分别用百分占比 (%) 和 (平均数±标准差) 表示, 若 ($P<0.05$) 差异有统计学意义。

2 结果

2.1 门诊护理质量影响分析

经表 1 组间数据比较, 对比的对象之间结果 $P<0.05$, 表现出显著差异, 门诊护理质量方面表示观察组更好。

2.2 门诊护理效率影响分析

经表 2 组间数据比较, 对比的对象之间结果 $P<0.05$, 表现出显著差异, 门诊护理效率方面表示观察组更高。

3 讨论

优化门诊就诊环节与护理服务, 其目的主要是提高门诊就诊效率, 为患者带来更为满意的就诊体验, 从而提升医院整体医疗服务水平^[4]。进行有效、全面优化后, 能够充分考虑到门诊患者人文关怀需求, 同时提高门诊护理人员专业性, 使患者对医院与门诊护理人员的信任度提高, 这对医院长远可持续发展有着重要意义^[5]。

表 1 门诊护理质量影响分析 ($\bar{x} \pm s$) 分

组别	例数	护士管理	环境管理	物品管理	安全管理	急救物品	消毒隔离	科室护士培训
观察组	15	8.41±1.25	8.36±1.15	8.50±1.08	18.45±1.12	18.26±1.20	18.12±1.63	8.26±1.25
对照组	15	6.56±0.25	6.60±0.15	6.32±0.17	16.44±0.11	16.28±0.20	16.17±0.16	6.40±0.13
t		5.620	5.877	7.722	6.917	6.303	4.611	5.732
P		0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001

表2 门诊护理效率影响分析 ($\bar{x} \pm s$) (min)

组别	例数	候诊花费时长	就诊花费时长	取药花费时长
观察组	100	13.12±0.12	31.25±0.56	8.10±0.14
对照组	100	17.48±1.41	39.56±1.42	10.36±1.15
<i>t</i>		30.810	54.440	19.508
<i>P</i>		0.001	0.001	0.001

结合文中研究结果,经组间数据比较,对比的对象之间结果 $P < 0.05$,表现出显著差异,门诊护理质量方面表示观察组更好,门诊护理效率方面表示观察组更高。分析原因可能为,通过诊前一对一沟通、设置专科护理门诊,实现门诊护士从被动响应到主动干预转变,增强护理专业性^[6]。优化门诊护理服务,门诊护士有效实施人文关怀与各项护理,这要求门诊护士定期参加培训学习,具备良好共情护理知识、沟通技巧、心理护理技巧等多方面护理知识与技术,并能够有效提高护理质量^[7]。利用导诊系统、大数据技术等对门诊情况全面分析,对检查时间段动态调整,避免无效等待;整合一站式服务,提高就诊流程,缩短候诊与就诊时间^[8]。对门诊各环节进行电子化流程管理,并进行第三方支付全覆盖,避免排队,提高门诊护理效率^[9]。

综上所述,对门诊就诊环节与护理服务进行优化可提高门诊护理质量与护理效率。但文中纳入例数较少,不能充分证实其应用价值,在未来研究中,需要考虑扩大样本数量等因素,对应用效果加以证实。

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应分析[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应观察[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应[J]. 临床研究,2021,29(4):180-182.
 [4] 邢飞飞. 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应[J]. 临床护理进展,2025,4(2)11-14.
 [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] 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应探究[J]. 大健康,2020,20(18):188-189.
 [7] 刘爽,智慧. 优化门诊就诊服务流程对减少护理隐性投诉的效应分析[J]. 智慧健康,2024,10(17):176-178,182.
 [8] 陈婷婷. 医院门诊就诊环节与护理服务优化的探讨[J]. 妇女之友,2025,14(3):78-79.
 [9] 孙艳红. 优化就诊流程对提升门诊糖尿病患者满意度的效应分析[J]. 糖尿病天地,2024,21(10):174-175.

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/>

