

# 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作用分析

张 宵 张 瑞

空军军医大学第二附属医院门诊部 陕西 西安 710000

**摘要：**目的：在门诊导诊护理服务中，对采用细节服务管理的实际效果、服务质量、服务满意度展开评估与分析。方法：纳入时间范围为2022年8月—2023年8月期间，我院门诊收治的患者人数为120例，结合采用的服务管理措施差异，分为常规组与观察组，各组患者人数均为60例。常规组患者实行基础门诊导诊护理服务，观察组患者实行细节服务管理，观察研究两组患者的护理服务质量评分、门诊就诊时间指标、护理服务满意度。结果：观察组患者护理服务质量评分更高，显著优于常规组（ $P < 0.05$ ）。观察组患者门诊就诊时间指标改善效果更佳，显著优于常规组（ $P < 0.05$ ）。观察组患者护理服务满意度明显更高，显著优于常规组（ $P < 0.05$ ）。结论：在门诊为患者提供导诊护理服务过程中，采用细节服务管理的措施相对较为明显，主要作用就是缩短门诊就诊、候诊、取药时间，还可以使得护理服务质量水平明显提高，提升患者的护理服务满意率，建议临床应用以及推广借鉴。

**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

引言：门诊属于医院面向患者的关键部门，具有人流量相对较大的特点，到医院就诊的患者较多，也是彰显医院医疗实际救护能力、外部形象的窗口。门诊导诊的核心工作职责为入院以后进行科室分诊，可以起到避免患者挂号错误、就诊流程错误的情况。门诊护理人员的实际服务质量水平、医护人员专业素养，都属于患者第一感官对医院综合服务水平进行判断的核心要素。门诊就诊人数较多，具有实际流动性较强的特点，在一定程度给患者门诊管理工作带来一定难题。采用细节服务护理干预的形式，将注意力放在门诊导诊的细节部分，则可以使得患者的等待、停留时间明显缩短，使其对导诊服务满意度显著提高。本次研究对常规组患者实行基础门诊导诊护理服务，观察组患者实行细节服务管理，观察研究两组患者的护理服务质量评分、门诊就诊时间指标、护理服务满意度，现对具体内容做出如下报告。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

纳入时间范围为2022年8月—2023年8月期间，我院门诊收治的患者人数为120例，结合采用的服务管理措施差异，分为常规组与观察组，各组患者人数均为60例。常规组男性为35例，女性为25例，年龄区间范围为25-74岁，平均年龄为（42.56±5.02）岁；观察组男性为36例，女性为24例，年龄区间范围为25-75岁，平均年龄为（42.74±5.28）岁。两组一般资料结果比较存在差别不大，具有可比性（ $P > 0.05$ ）。

### 1.1.1 纳入标准

自愿就诊的门诊患者；患者年龄大于15岁；患者意识清晰、认知能力正常；患者资料完整，自愿配合门诊导诊分诊护理服务。

### 1.1.2 排除标准

患者合并意识障碍、沟通障碍；患者存在严重凝血功能障碍；急性感染期患者；患者配合度较差，中途退出本次研究。

## 1.2 方法

常规组患者实行基础门诊导诊护理服务：依照患者疾病情况实施分诊护理，在护理时明确回答患者问题，并为其提供就诊方位及挂号缴费方式等等。

观察组患者实行细节服务管理：在门诊导诊护理服务中实施以细节服务管理，方式如下：①礼仪规范服务：护理人员是门诊导诊“第一张名片”，其要做到着装统一，以展现出专业且亲切的形象。在接待每一位患者时，护理人员态度都要礼貌热情，用亲切语言营造出一种温暖舒适的就诊环境。这种礼仪规范服务，可以让患者在踏入医院大门的那一刻起就能感受到来自医护人员的关怀，从而能够有效缓解患者的紧张情绪。②为特殊患者开通“绿色通道”：门诊导诊护理服务要特别关注老年、残疾、急诊等特殊患者群体需求，为确保这些特殊患者及时得到医疗救治，并减少患者等待时间和就医难度，门诊导诊设立了“绿色通道”。这一通道能够使特殊患者享受到优先就诊、快速检查等便利服务，让

患者就医过程更加顺畅。③人文关怀：护理人员要深知患者在就医过程中不仅需要医疗技术支持，更需要情感上的关怀。因此，要始终关注患者情绪变化，用心倾听患者诉说，并用同理心去感受患者的痛苦焦虑。对于焦虑患者，护理人员还给予关心支持，减轻患者的心理负担。另外，还可以在候诊区悬挂液晶电视，使其滚动播放健康知识，并设置清晰、醒目的指引标识。这种人文关怀的服务理念，可以让患者在就医过程中感受到家一般的温暖。④加强信息化建设：为进一步优化门诊服务流程，应加强信息化建设，其中一项重要举措即为配备先进语音叫号系统，这一系统能有序地呼叫患者就诊。同时，还可以与计算机中心进行合作，对二次就诊、迟到过诊及特殊优先患者就诊流程进行全面优化，灵活处理各种就诊情况能够确保每一位患者在最佳时间得到医生诊疗。在这一基础上加强退号及失约管理，系统可设置提醒与限制，以减少患者退号和失约情况。为确保门诊服务的公平性，杜绝“人情号”、插队等不良现象，通过信息化系统的严格管控，能确保每位患者都按照规定流程和时间就诊。⑤提升主动服务理念：护理人员始终秉持着主动服务理念。通过提供差异化服务，如根据患者的具体情况提供就诊建议、协助患者安排检查顺序等，满足患者多元化需求。在门诊服务持续优化中，可设立导诊岗位，这样导诊人员可以专门负责指引患者快速完成报到流程，并顺利取到所需药物。同时，对各楼层患者流量较大的科室安排志愿者进行指导服务，这些

志愿者要耐心指导患者完成报到手续，确保患者能够顺利进入治疗环节，这样不仅有利于提高治疗效率，也能够提升患者就医体验。

### 1.3 观察指标

(1) 观察研究两组患者的护理服务质量评分：以本院自制的门诊护理服务质量调查问卷为评估标准，实际项目选择服务态度、门诊形象、门诊环境、就诊引导、门诊咨询、预检分诊、就诊感受、来院复诊。各项分数为0~100分，分数越接近100分，表示患者服务质量水平更高。

(2) 观察研究两组患者的门诊就诊时间指标：具体选取指标包括挂号时间、导诊分诊时间、候诊时间、取药时间、复诊就诊时间。

(3) 观察研究两组患者的护理服务满意度：以本院门诊导诊护理服务满意度调查问卷为基础标准，具体项目选择导诊服务、沟通能力、专业技术水平、服务热情耐心、随访护理服务。问卷答案为满意、不满意。

### 1.4 统计学分析

采用SPSS 25.0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 $\chi^2$ 检验，当 $P < 0.05$ 表示有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 观察研究两组患者的护理服务质量评分

具体数据如表1所示，观察组患者护理服务质量评分更高，显著优于常规组 ( $P < 0.05$ )。

表1 常规组与观察组患者的护理服务质量评分比较 (分,  $\bar{x} \pm s$ )

组别	例数	服务态度	门诊形象	门诊环境	就诊引导
观察组	60	91.25±2.23	90.47±2.54	92.45±2.75	90.71±2.47
常规组	60	67.85±2.41	68.52±2.81	69.81±2.68	68.41±2.56
$T$ 值	—	55.203	44.887	45.670	48.558
$P$ 值	—	0.000	0.000	0.000	0.000
组别	例数	门诊咨询	预检分诊	就诊感受	来院复诊
观察组	60	92.41±2.05	92.46±2.33	90.48±2.46	92.54±2.06
常规组	60	66.48±2.11	65.14±2.67	67.41±2.89	68.59±2.47
$T$ 值	—	68.274	59.717	47.085	57.680
$P$ 值	—	0.000	0.000	0.000	0.000

### 2.2 观察研究两组患者的门诊就诊时间指标

具体数据如表2所示，观察组患者门诊就诊时间指标

改善效果更佳，显著优于常规组 ( $P < 0.05$ )。

表2 常规组与观察组患者的门诊就诊时间指标比较 (min,  $\bar{x} \pm s$ )

组别	例数	挂号时间	导诊分诊时间	候诊时间	取药时间	复诊就诊时间
观察组	60	4.02±1.56	3.56±2.02	11.45±2.55	7.05±2.04	2.44±2.46
常规组	60	11.45±1.35	8.54±2.41	17.78±2.38	11.95±2.38	5.89±2.55

续表:

组别	例数	挂号时间	导诊分诊时间	候诊时间	取药时间	复诊就诊时间
<i>t</i>		27.897	12.267	14.057	12.108	7.542
<i>P</i>		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

2.3 观察研究两组患者的护理服务满意度 显更高,显著优于常规组 ( $P < 0.05$ )。  
具体数据如表3所示,观察组患者护理服务满意度明

表3 常规组与观察组患者的护理服务满意度比较 (%)

组别	导诊服务	沟通能力	专业技术水平	服务热情耐心	随访护理服务
观察组 ( $n = 60$ )	60 (100.00)	59 (98.33)	58 (96.67)	57 (95.00)	59 (98.33)
常规组 ( $n = 60$ )	51 (85.00)	50 (83.33)	49 (81.67)	48 (80.00)	50 (83.33)
$\chi^2$ 值	9.730	8.107	6.988	6.171	8.107
<i>P</i> 值	0.002	0.004	0.008	0.013	0.004

### 3 讨论

门诊工作繁杂且充满挑战,作为患者踏入医疗机构的首个接触点,其每天都需要面对疾病种类繁多、人员流动频繁的局面。由于一些患者对医院就诊流程、缴费系统等设置不熟悉,这不仅增加了患者候诊时间,还可能对病情改善产生不利影响。门诊服务质量直接关乎患者对整个医疗服务机构的印象。因此,临床医疗界要注重优化服务理念,可将细节服务管理用于门诊导诊护理服务中。

本研究通过对比常规组与观察组患者在门诊导诊护理服务中的差异,探讨细节服务管理对服务质量及服务满意度的影响。研究结果显示,观察组患者在护理服务质量评分、门诊就诊时间指标以及护理服务满意度方面均显著优于常规组 ( $P < 0.05$ ),这证明了细节服务管理的有效性。

首先,细节服务管理通过礼仪规范服务、为特殊患者开通“绿色通道”、人文关怀以及加强信息化建设等多项措施,护理人员可以展现专业形象,并缩短了患者等待时间。这些细节服务融入使患者在就医过程中感受到了更多的关怀,从而提高了对护理服务的满意度;其次,细节服务管理有效优化了门诊就诊流程,通过配备先进语音叫号系统、优化二次就诊及特殊优先患者就诊流程、加强退号及失约管理等信息化手段,门诊服务公平性得到了提升。患者能够按照规定流程和时间就诊,全面减少了候诊时间。最后,细节服务管理强调了主动服务理念的重要性,护理人员通过提供差异化服务,如根据患者的具体情况提供就诊建议、协助患者安排检查顺序等,能够满足患者多元化需求,这种主动服务态度可提高治疗效率,并增强患者对护理人员的信任感。

综上所述,在门诊为患者提供导诊护理服务进程中,采用细节服务管理的措施相对较为明显,主要作用

就是缩短门诊就诊、候诊、取药时间,还可以使得护理服务质量水平明显提高,提升患者的护理服务满意率,建议临床实践应用以及推广借鉴。

#### 参考文献

- [1]王暖瑞,赵蜜.优质护理服务在产妇门诊导诊中的实践效果[J].实用妇科内分泌电子杂志,2024,11(08):153-155.
- [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]黄元琦,冉庆夫,梁波,等.基于ADDIE模式的叙事护理培训对门诊导诊护士人文关怀和共情能力的影响[J].蛇志,2023,35(02):266-269.
- [4]隆自菊.人性化护理服务在门诊导诊中的应用效果分析[J].中国社区医师,2022,38(13):93-95.
- [5]吴晓红.改善门诊患者分诊导诊护理服务策略研究[J].中国卫生标准管理,2021,12(10):156-158.
- [6]周文萧,金晓敏,黄蔚霞.“流动+小专科”导诊模式在提高门诊护理质量中的作用[J].中医药管理杂志,2021,29(08):117-118.
- [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]胡长立.导诊实施优质护理服务对患者满意度的影响[J].中国城乡企业卫生,2020,35(11):106-107.
- [9]高艳敏.我院强化门诊服务质量管理的实践与效果评价[J].实用妇科内分泌电子杂志,2020,7(26):108-140.
- [10]唐三骐.门诊细节服务管理对导诊护理服务质量的影响研究[J].中国社区医师,2020,36(24):127-128.
- [11]马在萍.优质护理服务在门诊导诊工作中的应用效果观察[J].中国药物与临床,2020,20(11):1903-1904.
- [12]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(08):70-72.