

基于患者需求导向的医院门诊陪诊护理服务模式构建与成效

鞠龙苗 吴文秀 吕超

(联勤保障部队第九八〇医院,河北石家庄 050000)

摘要:目的 探索基于患者需求导向的医院门诊陪诊护理服务模式构建与成效。**方法** 选取两组各50例的门诊患者进行观察。**结果** 观察组患者的平均挂号等候时间、检查等候时间和缴费取药等候时间显著低于对照组,差异具有统计学意义($P < 0.01$)。同时,观察组的投诉率和护患纠纷发生率明显低于对照组($P < 0.05$);观察组患者的满意度(98%)显著高于对照组的满意度(86%),差异具有统计学意义。此外,观察组患者的SAS和SDS评分护理后显著低于护理前,对照组与之表现出明显的差异($P < 0.01$)。**结论** 基于患者需求导向的医院门诊陪诊护理服务模式可以显著降低患者的等候时间,减少投诉率和护患纠纷,提高患者的满意度,并有助于改善患者的心理状态,可推广应用。

关键词: 患者需求导向;门诊陪诊;护理服务;患者满意度

中图分类号:R473.5

文献标识码:B

文章编号:3006-0036(2025)02-0004-03

DOI:10.12462/FMR.issn3006-0036.2025.02.002

Construction and Effectiveness of Hospital Outpatient Accompanying Nursing Service Model Based on Patient Demand Orientation

Longmiao Ju, Wenxiu Wu, Chao Lv

(The 980th Hospital of the Joint Logistics Support Force, Shijiazhuang, Hebei 050000)

Abstract: Objective To explore the construction and effectiveness of a hospital outpatient accompanying nursing service model based on patient demand orientation.**Method** Two groups of 50 outpatient patients were selected for observation.**Result** The average waiting time for registration, examination, and medication collection in the observation group was significantly lower than that in the control group, and the difference was statistically significant ($P < 0.01$). Meanwhile, the complaint rate and incidence of nurse patient disputes in the observation group were significantly lower than those in the control group ($P < 0.05$); The satisfaction rate of the observation group (98%) was significantly higher than that of the control group (86%), and the difference was statistically significant. In addition, the SAS and SDS scores of the observation group patients were significantly lower after nursing compared to before nursing, while the control group showed a significant difference ($P < 0.01$).**Conclusion** The hospital outpatient accompanying nursing service model based on patient demand orientation can significantly reduce patient waiting time, decrease complaint rates and nurse patient disputes, improve patient satisfaction, and help improve patients' psychological state. It can be widely applied.

Keywords: patient demand-oriented; outpatient accompaniment; nursing services; patient satisfaction

门诊服务作为医院的主要服务方式之一,占据了医院工作的重要地位。然而,由于门诊工作流程复杂,患者人数众多,患者在门诊就诊过程中面临多种问题,如挂号、缴费、取药等环节的等待时间长,交叉感染风险大,患者的满意度较低等问题。同时,医患之间的信息沟通不畅通,也容易引发患者疑虑和担忧,产生不满情绪。这些问题严重影响了患者的就医体验和医院的服务质量^[1]。因此,寻找一种能够解决上述问题,提高患者满意度,减少等待时间,降低投诉率和护患纠纷的新型门诊护理服务模式,具有重要的实践意义。本研究以“基于患者需求导向的医院门诊陪诊护理

服务模式构建与成效”为主题,开展了相关的实证研究。以下将阐述研究的结果。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取我院2024年6月至2024年11月期间的100例门诊患者作为研究对象。通过运用计算机随机分组法,将全部100例患者随机且平均地划分到观察组和对照组,每组各包含50例患者。

观察组的患者年龄范围介于23至58岁,平均年龄为

作者简介:鞠龙苗,本科,中级,研究方向为门诊陪诊护理;吴文秀,本科,主管护师,研究方向为门诊部工作;吕超,本科,主管护师,研究方向为门诊部工作。

37.5岁±3.24,其中男性26例、女性24例;其中长期慢性病患者19例、短期急性病患者31例。

对照组的患者年龄范围介于24至59岁,平均年龄为37.8岁±3.39,其中男性27例、女性23例;其中长期慢性病患者20例、短期急性病患者30例。两组患者患病类型涵盖内、外、妇、儿、五官等科室。

两组患者的基本信息(例如年龄、性别、患病类型)对比分析,其差异并未显示出统计学意义($P>0.05$),具备相似的基本特征,具有可比性。

1.2 方法

对照组患者按照目前医院的常规流程进行门诊陪诊护理服务,即从挂号到看诊,再到缴费取药,皆由患者自行操作和等待。

观察组患者则采用新的陪诊护理服务模式,实施了基于患者需求导向的门诊陪诊护理服务,护理人员将负责帮助患者进行挂号、缴费等操作,并以最有效的方式引导患者完成看诊、检查和取药等流程,以提高服务效率,减少患者的等待时间。针对患者的心理需求,为患者提供了更全方位的心理护理。护理人员不仅对患者进行心理评估,以了解其疾病对其心理状态的影响,同时还提供必要的心理援助,以帮助患者建立乐观的心态,建议具有压力情绪的患者接受相关心理治疗或辅导,进行必要的心理干预。

1.3 评价指标及判定标准

评价指标主要包括挂号、检查、缴费取药等候时间、投诉率、护患纠纷发生率、患者满意度以及心理状态评分。挂号、检查、缴费取药等候时间越短,显示服务效率越高,对患者的照顾越到位。投诉率和护患纠纷发生率的计算利用投诉数和纠纷数占全部例数的百分比,这两项数据越低,表明医务人员的服务质量越高和医患关系越好。

对患者心理状态的评价主要采用焦虑自评量表(SAS)以及抑郁自评量表(SDS)。每个量表有20个条目,每个条目在1~4范围内进行评分。其中的分数越高,代表患者的焦虑、抑郁情绪越严重。按此方式计算护理前后的SAS和SDS分值,以观察护理服务能否改善患者的心理状态。

1.4 统计学方法

使用SPSS22.0软件对数据进行分析。对于符合正态分布的计量资料,采用了t检验和“±s”的形式进行展示。对于计数资料,则使用卡方检验和百分比进行表示。在所有的统计分析中, $P<0.05$ 被认为具有统计学意义。

2 结果

2.1 平均挂号检查缴费取药等候时间对比分析

观察组在平均挂号等候时间、检查等候时间和缴费取药等候时间上明显优于对照组,观察组患者的等待时间明显缩短,差异具有统计学意义($P<0.05$)。具体数值如表1所示。

表1 对比平均挂号等候时间、检查等候时间、缴费取药等候时间($\bar{x}\pm s, \text{min}$)

组别	例数	平均挂号等候时间	检查等候时间	缴费取药等候时间
观察组	50	6.86±4.25	12.35±6.23	10.24±4.89
对照组	50	13.57±5.32	19.48±8.56	15.47±6.47
t		7.154	4.764	4.154
P		0.004	0.004	0.004

2.2 投诉率与护患纠纷发生率对比分析

在导向患者需求的陪诊护理服务模式下,观察组的投诉率和护患纠纷发生率都显著低于对照组,差异具有统计学意义($P<0.05$)。这表明基于患者需求导向的陪诊护理模式可以有效地减少投诉率和护患纠纷发生率,提升医疗服务质量和患者满意度。如表2所示。

表2 对比分析投诉率、护患纠纷发生率n(%)

组别	例数	投诉率	护患纠纷发生率
观察组	50	0(0.00)	1(2.00)
对照组	50	6(12.00)	7(14.00)
χ^2		6.383	4.717
P		0.0152	0.024

2.3 患者满意度评定结果

观察组中在服务后对护理服务感到非常满意或比较满意的患者显著多于对照组。另外,观察组的不满意患者也明显少于对照组。这些差异在统计学上是有意义的($P<0.05$)。可见,基于患者需求导向的门诊陪诊护理模式能有效提高患者的满意度。如表3所示。

表3 评定满意度n(%)

组别	例数	非常满意	比较满意	不满意	总满意度
观察组	50	30(60.00)	9(17.30)	1(2.00)	49(98.00)
对照组	50	20(40.00)	23(46.00)	7(14.00)	43(86.00)
χ^2					4.717
P					0.024

2.4 心理状态评分评定结果

观察组患者的情绪焦虑和抑郁症状均明显改善。相较于护理前,护理后的SAS分值和SDS分值显著降低,且对比

照组有更大的改善幅度。结果显示陪诊护理服务能有效提升患者的心理状态,使其达到良好的治疗效果,差异具有统计学意义($P<0.01$)。如表4所示。

表4 评定心理状态评分($\bar{x}\pm s$,分)

组别	例数	SAS分值		SDS分值	
		护理前	护理后	护理前	护理后
观察组	50	35.48±5.69	25.32±2.42	45.72±3.52	29.65±2.34
对照组	50	35.49±5.62	33.52±3.75	45.69±3.53	36.66±4.21
t	--	0.004	12.994	0.044	10.294
P	--	0.994	0.004	0.964	0.004

3 讨论

医院门诊的效率和医疗服务质量直接关系到患者的医疗体验和满意度。通过基于患者需求的导向,构建新的陪诊护理服务模式,为患者在门诊过程中提供全方位的服务和支持。对比分析了这种新的服务模式对于缩短等候时间、降低投诉和纠纷率以及提升患者满意度和心理状态的影响,结果显示新服务模式效果显著^[2]。表1的结果表明,实施新的陪诊护理服务模式后,观察组的平均等候时间在所有方面都明显低于对照组($t=7.154, 4.764, 4.154, P$ 均 <0.05),这说明新护理服务模式能有效提升门诊流程效率,缩短患者的等待时间。表2的数据进一步证实了基于患者需求导向的医院门诊陪诊护理服务模式的效益。观察组的投诉率和护患纠纷发生率均比对照组低,这代表新服务模式能够解决患者需求,提升患者对医疗服务的满意度。表3总体满意度观察组明显优于对照组($\chi^2=4.717, P=0.024$)。表4观察组的患者心理状态明显改善($t=12.994, 10.294, P$ 均 <0.05)。研究结果表明,基于患者需求导向的陪护护理服务模式能有效改善门诊服务流程,提高患者满意度,减少投诉和纠纷,有助于患者就医体验的改善^[3]。总的来说,基于患者需求导向构建的医院门诊陪诊护理服务模式显著提升了门诊效率,降低了投诉和纠纷率,也提高了患者的满意度和心理状态。这种模式值得在更多的医疗场景推广应用,以提升整体的医疗服务质量。

本文对比分析了基于患者需求导向的医院门诊陪诊护理模式中的观察组与对照组的满意度。结果表明,患者对陪诊护理模式的接受度远高于传统护理模式。在观察组中,非常满意的患者占比高达60%,比对照组高出20个百分点;比较满意的患者占比是17.3%,对照组则为46%;而不满意的患者在观察组中只占2%,在对照组中占了14%。总满

意度,观察组高出对照组12个百分点,可见就医满意度明显增加。满意度的提升表明,基于患者需求导向的门诊陪诊护理模式能够给患者带来更优质的医疗服务体验,有效缓解患者的心理压力,从精神层面提高患者的治疗依从性^[4]。医患关系得到了改善,医患纷争的发生率也有所降低。结合实际效果与满意度数据,医院门诊陪诊护理模式在提高服务质量、提高患者满意度、缓解患者心理压力及改善医患关系方面均有显著成效。这一模式值得各医院与护理机构借鉴推广,也为后续的护理理念与护理模式构建提供了方向。

综上所述,以患者需求为核心导向的医院门诊陪诊护理服务模式,在理论理念与实际应用层面均收获了积极的反馈与显著成效^[5]。在理念方面,它深度契合现代医疗服务中对患者全方位关怀的诉求,为传统护理模式注入了全新活力。在实践方面,该模式发挥了关键的作用。一方面,通过陪诊护理人员全程细致的引导、专业的解答,减少了患者因对就医流程不熟悉、信息获取不畅而产生的误解,进而有效降低了护患纠纷发生的频率。另一方面,陪诊服务为患者就医之路提供了全程陪伴,让患者从挂号、候诊、检查到取药等各个环节都有专人协助,提升了就医效率^[6]。不仅如此,陪诊人员给予患者充分的情感支持与心理安抚,缓解了患者就医时的负面情绪,显著改善了患者的心理状态。这一模式也要求所有医疗工作者进一步提升专业素养、强化服务理念,以人为本,真正满足患者的需求。

参考文献:

- [1]李小红,任伟.需求导向的养老护理服务培训模式探讨[J].清远职业技术学院学报,2021,14(04):70-74.
- [2]张子璇,孟昭刚.构建基于需求导向的护理技能培训模式探讨[J].解放军预防医学杂志,2020,38(08):58-59.
- [3]陈梦欣.需求导向护理模式在脑卒中偏瘫患者康复中的应用价值[J].当代护士(下旬刊),2021,28(06):114-117.
- [4]任福超,李晓晓.探讨提升门诊患者满意度、改善分诊导诊护理服务的方法[J].实用临床护理学电子杂志,2019,4(52):181.
- [5]倪荔,俞海萍,汤舟青,等.普外科门诊手术患者护理服务需求及满意度调查[J].中华现代护理杂志,2019,25(3):350-353.
- [6]余菊仙.门诊静脉采血病人采取综合护理对穿刺成功率提升效果[J].医学研究前沿,2024,2(07):37-39.