

· 医院管理 · 护理管理对提高门诊导医台护士服务意识的效果分析

王洁民, 李英惠, 王爱芹

(山东省胸科医院, 山东 济南)

摘要: 目的 分析加强护理管理在提高门诊导医台护士服务意识方面的效果。**方法** 随机抽选门诊导医台护士 40 例, 将其作为研究对象并分为两组, 即对照组 ($n=20$, 常规管理) 和实验组 ($n=20$, 加强护理管理), 对比不同组别门诊导医台护士的考核结果和因其引起的不良事件情况。**结果** 实验组门诊导医台护士的考核结果优于对照组, 且因其引起的不良事件发生率低于对照组, 差异均具有统计学意义 ($P<0.05$)。**结论** 加强对门诊导医台护士的护理管理有助于提高门诊导医台护士的服务意识, 使其可以为门诊患者提供更优质的服务, 使不良事件发生率降低, 为医院门诊树立良好的形象, 值得进一步推广。

关键词: 门诊; 导医台; 护士; 护理管理; 服务意识

中图分类号: R473 **文献标识码:** B **DOI:** 10.19613/j.cnki.1671-3141.2018.71.095

本文引用格式: 王洁民, 李英惠, 王爱芹. 护理管理对提高门诊导医台护士服务意识的效果分析 [J]. 世界最新医学信息文摘, 2018, 18(71):141,143.

0 引言

门诊是医院接待病人完成诊疗和急救处理的第一线, 门诊的形象关乎医院的整体形象^[1]。作为一名门诊导医台护士, 需要以实际行动践行“以病人为中心”的服务宗旨, 让门诊患者及其家属享受到优质、高效、便捷、周到的医疗服务。然而, 有的门诊导医台护士缺乏服务意识和工作积极性, 影响了患者及其家属对医院医疗服务的满意度。为此, 本院对门诊导医台护士加强护理管理, 在提高其服务意识方面取得一定成效, 现具体汇报如下。

1 资料和方法

1.1 一般资料

随机抽选门诊导医台护士 40 例, 将其作为研究对象并分为两组, 即对照组 ($n=20$, 均为女性, 最大年龄 45 岁, 最小年龄 22 岁, 本科学历 9 例, 大专学历 11 例) 和实验组 ($n=20$, 均为女性, 最大年龄 43 岁, 最小年龄 22 岁, 本科学历 10 例, 大专学历 10 例), 两组门诊导医台护士的一般资料不存在明显的统计学差异 ($P>0.05$), 可以进行对比。

1.2 方法

在对照组门诊导医台护士在岗期间对其仅进行常规管理。而在实验组门诊导医台护士在岗期间, 对其进行护理管理: 推行门诊导医台护士岗位责任制, 明确导医台护士的责任。要求导医台护士在上岗期间佩戴相应的标识, 主动巡视。加强对门诊导医台护士的业务培训和职业道德培训, 提高其业务水平, 提高其职业道德素质。定期或不定期对门诊导医台护士进行服务意识教育、安全教育、法律教育等, 通过知识讲座、真实案例分析、经验交流等方式指导其正确认识到要树立“以患者为中心”的服务理念, 不仅要将服务理念牢记在心中, 更要落实到实际行动中, 认真做好本职工作, 以热情的服务态度主动为门诊患者及其家属服务, 耐心解答患者及其家属的疑惑, 尽己所能让患者享受到优质、高效、便捷、周到的服务, 且进一步增强门诊导医台护士的主动服务意识, 使

其认识到以往被动地提供服务已经无法满足患者及其家属的需求, 要求其要自觉主动地为患者及其家属提供服务, 如看到满脸愁云的患者, 多上前问一句“您需要帮助吗?”看到独自一人看病的老奶奶, 多上前问一句“您哪里不舒服, 有什么需要帮助的吗?”让主动服务拉近护患之间的距离, 使来院就医的门诊患者及其家属感受到人文关怀, 增加其安全感, 使其对门诊导医服务更加满意和认可。再者, 在培训和教育中尤其重视对门诊导医台护士进行沟通技巧的培训和教育, 使其认识到对于不同的患者及其家属采用有针对性的沟通技巧, 要用文明用语、合适的沟通技巧、灿烂的微笑让患者及其家属在沟通交流的过程中感受到门诊导医台护士给予他们的尊重、关心和温暖。此外, 定期或不定期对门诊导医台护士的工作进行监督和考核, 根据门诊患者投诉情况对门诊导医护士的工作进行了解, 对受到过患者投诉的导医台护士进行教育, 督促其及时整改, 若仍旧不改, 扣除奖金, 调离岗位, 对于业务标兵和受到门诊患者及其家属欢迎的门诊导医台护士, 增加奖金, 将其作为榜样大力宣传, 鼓励其他门诊导医台护士向其学习, 营造你追我赶的良好氛围, 促进门诊导医台护士争做标本、先进, 为医院树立良好的形象。

1.3 效果观察

以门诊导医台护士的考核结果和因其引起的不良事件发生率作为观察指标对两组进行效果对比。其中考核结果分为优、良、差三个等级, 统计优良率。

1.4 统计学方法

应用 SPSS18.0 软件进行统计学分析, 采用率表示计数资料, 以 χ^2 进行检验, $P<0.05$ 表明差异具有统计学意义。

2 结果

实验组门诊导医台护士的考核优良率高于对照组, 且因其引起的不良事件发生率低于对照组, 差异具有统计学意义 ($P<0.05$), 如表 1 所示。

表 1 实验组和对照组门诊导医台护士考核结果和因其引起的不良事件发生率对比结果

组别	考核结果				不良事件	
	优 (n)	良 (n)	差 (n)	优良率 (%)	例数 (n)	比例 (%)
实验组 ($n=20$)	14	6	0	100.0	0	0
对照组 ($n=20$)	5	10	5	75.0	3	15.0

3 讨论

门诊是医院的重要组成部分之一, 是医院的窗口^[2]。门诊服务质量反映着医院的整体服务水平, 且会使患者经此对医院有最直观、最深刻的印象。门诊导医台护士是与患者接触最为频繁的人, 其言行举止、人格素质、服务水平, 将会使患者留下对医院的第一印象^[3-5]。假若门诊导医台护士服务

意识淡薄, 未能以饱满的热情、主动服务的态度为患者提供优质的服务, 则影响的不仅仅是来院就医的患者的情绪, 更会影响到医院的声誉, 影响医院在公众心中的形象^[6,7]。近年来, 本院一直在响应号召, 积极开展优质护理服务活动, 进一步加强对门诊导医台护士的护理管理, 旨在增强门诊导医台护士的服务意识, 督促其以实际行动真正落实“以患者为中

(下转第 143 页)

其在医、教、研级管理工作中多方位、多角度、多层次地为医疗服务,在全院形成和谐共处、共同奋斗的大统战局面^[7]。

3.1 完善机制,使统战工作步入规范化、制度化

设立专职人员管理统战工作,完善管理机制。院党委制定“医院统战人士例会制度”、“协助民主党派组织发展程序”、“统战工作宣传制度”、“党外人士培养制度”、“党外人士评优评先制度”等使统战工作步入规范化、制度化轨道。

3.2 拓展载体、加强交流

积极寻求服务统战工作的结合点,拓展活动载体,联谊载体,宣传载体,增进交流,提升统一战线凝聚力和作用发挥^[8]。创新交流平台,定期召开座谈会,知联会,通过微信、微博、QQ群等互联网交流平台,强化交流与服务,拓宽表达渠道,鼓励建言献策,优势互补,形成合力。切实加强民主党派和党外知识分子的联系,增进感情,了解他们的思想、工作、学习和生活情况,真正做到政治上信任,工作上支持,生活上关心。

3.3 统筹协调,指导支持民主党派和知联会搞好自身建设

定期与上级统战部保持工作联系沟通争取资源,为民主党派和党外知识分子提供一个参与、展示、发声的平台;指导协助民主党派组织开展活动,如义诊、扶贫、基层指导等活动等,加强经费、针对支持,强化思想教育,提高统一战线思想觉悟,增强凝聚力。

3.4 创新统战评优表彰,用好激励机制

(上接第141页)

心”的服务理念,为广大的患者提供最优质、高效、便捷和周到的门诊导医服务,以为医院树立良好的形象,提高患者的满意度,产生积极的社会影响,同时提高医院的竞争力。实践证实,门诊导医台护士服务意识的增强,会促使其以更加热情的服务态度积极主动地为患者及其家属提供服务,可以向患者及其家属展示良好的医护人员风采,使患者及其家属自进入门诊起就感受到医护人员的热情接待和亲切关怀,使患者及其家属的合理需求得到尽可能的满足,会让患者享受到更加优质、便捷的服务,有助于融洽和谐护患关系的建立,会使患者及其家属对医院的诊治过程更加放心,使其安全感得到增加,使其更加配合后续的诊治,使其对医院的医疗服务更加认可和满意,且有助于医院影响力和知名度的进一步扩大,产生更加积极的社会效益^[8-10]。

本组研究中,对实验组门诊导医台护士加强了护理管理,将该组和对照组进行对比发现:实验组门诊导医台护士的考核结果优于对照组,且因其引起的不良事件发生率低于对照组,差异均具有统计学意义($P<0.05$)。

总之,加强对门诊导医台护士的护理管理有助于提高门诊导医台护士的服务意识,使其可以为门诊患者提供更优质的服务,使不良事件发生率降低,为医院门诊树立良好的形象,值得进一步推广。

开展统战人士评优表彰,对认真履行职责、积极参与议政、建言献策、新技术开展和统战活动中作用突出、社会贡献大的优秀人员给予单独表彰,体现党委对统战工作的重视,有力地调动和发挥广大统战人士的积极性。

参考文献

- [1] 钱玉松.医院统战工作问题及对策[J].管理观察,2014(16):22-23.
- [2] 邵夏龙.公立医院党委加强统战工作的实践与思考[J].中国医院,2017(21):73-74.
- [3] 张波,韩贵.浅析公立医院怎样加强青年党外知识分子统战工作[J].内蒙古医科大学学报,2016(s1):229-232.
- [4] 陈祥发,朱小枚.公立医院党外知识分子统战工作路径初探[J].科学咨询(科技·管理),2016(8):17-12.
- [5] 钱玉松.医院统战工作问题及对策[J].管理与观察,2014(16):22-23.
- [6] 席淑娟.论医院统战工作的主要问题及对策[J].企业文化旬刊,2016(4):71.
- [7] 刘园园.医院党务工作创新的必要性及实践思路分析[J].世界最新医学信息文摘,2017(91):256-257.
- [8] 张琳琳.本钢总医院统战工作为医院改革发展服务的探讨[J].商业故事,2015(12):40-41.

参考文献

- [1] 陈莉.优质护理服务理念在门诊护理工作中的研究和实践[J].世界最新医学信息文摘,2016,16(12):234-235.
- [2] 杨舒.门诊导医的作用与护理管理探究[J].中国卫生产业,2016,13(19):119-121.
- [3] 万红梅.浅谈门诊导医护士在护患沟通中的作用及技巧[J].世界最新医学信息文摘,2016,16(40):149-150.
- [4] 陈燕.规范化模式应用于导医护士的培训与管理初探[J].医学信息,2016,29(8):292-293.
- [5] 王晶,赵丹,何蕾.门诊导医服务质量的影响原因与应对措施分析[J].中国医药指南,2016,14(25):295-295.
- [6] 宗瑾瑜.探讨提高门诊导医服务质量对就医患者满意度的影响[J].大家健康旬刊,2017,11(1):293-294.
- [7] 桂明星.优质护理在门诊导医工作中的运用探讨[J].心理医生,2016,22(2):22-23.
- [8] 杨晓婷,邢煜,胡璇,等.门诊导医护理服务对就医患者满意度的影响分析[J].大家健康旬刊,2017,11(6):221-222.
- [9] 郝聪娜,马洁琼.浅谈门诊导医便民服务在医院管理中的应用与成效[J].世界最新医学信息文摘,2016,16(95):161-162.
- [10] 裴文靖.优质护理服务在门诊提高门诊导医护理质量中的应用[J].中国保健营养,2017,27(2):191.