

# 基于患者满意度的门诊护理服务质量提升策略研究

杨龙娇

连云港市妇幼保健院，江苏省连云港市，222000；

**摘要：**随着医疗体制改革的不断深化和人们健康意识的日益增强，患者对医疗服务质量的要求越来越高，门诊作为医院服务患者的重要窗口，其护理服务质量直接影响患者的就医体验和满意度，进而关系到医院的社会形象和竞争力。本文以患者满意度为核心出发点，通过分析当前门诊护理服务中存在的问题，深入探讨提升门诊护理服务质量的有效策略，旨在为改善患者就医体验、提高医院门诊服务水平提供理论参考和实践依据。

**关键词：**患者满意度；门诊护理；服务质量

**DOI：**10.69979/3029-2808.25.11.080

## 1 引言

### 1.1 研究背景

在当今医疗市场竞争日趋激烈的环境下，“以患者为中心”的服务理念已成为医院发展的核心导向。门诊作为医院与患者接触的首要环节，承担着疾病诊断、治疗指导、健康咨询等重要职能，其护理服务质量是患者对医院整体服务评价的重要组成部分。近年来，我国医疗行业不断推进优质护理服务工程，但门诊护理服务仍面临着诸多挑战，如护理人员不足、服务流程繁琐、沟通交流欠缺等问题，这些问题直接导致患者满意度不高，影响了医院的可持续发展。因此，基于患者满意度研究门诊护理服务质量提升策略具有重要的现实意义。

### 1.2 研究意义

#### 1.2.1 理论意义

本研究从患者满意度视角出发，系统梳理门诊护理服务质量的影响因素，丰富了门诊护理服务质量评价的理论体系，为后续相关研究提供了理论支撑和研究思路，同时也拓展了患者满意度在医疗服务领域的应用范围。

#### 1.2.2 实践意义

通过研究提出切实可行的门诊护理服务质量提升策略，能够有效改善患者在门诊就医过程中的护理体验，提高患者满意度和忠诚度，有助于提升医院的社会口碑和市场竞争力；同时，也能激发门诊护理人员的工作积极性和主动性，提高护理工作效率和质量，促进医院门诊护理工作的规范化、科学化发展。

## 2 当前门诊护理服务存在的问题及对患者满意度的影响

### 2.1 护理人员配置不足

由于门诊患者流量大、病种复杂，且护理工作涉及

导诊、分诊、治疗、健康宣教等多个环节，对护理人员的数量和专业能力都有较高要求。但目前许多医院存在门诊护理人员配置不足的问题，导致护理人员工作负荷过重，难以充分满足患者的护理需求。例如，在就诊高峰期，导诊护士无法及时为患者提供就诊指引，分诊护士也难以准确、快速地完成患者分诊工作，不仅延长了患者的就诊时间，还容易引发患者的不满情绪，降低患者满意度。

### 2.2 服务流程繁琐

部分医院门诊护理服务流程设计不合理，存在环节过多、流程不畅等问题。患者从进入门诊到完成就诊，需要经过挂号、排队候诊、就诊、检查、缴费、取药等多个环节，每个环节都可能需要排队等待，且各环节之间缺乏有效的衔接和信息沟通。例如，患者在完成检查后，需要自行前往不同的科室取检查报告，再返回诊室让医生解读，过程繁琐且耗时较长；此外，部分医院的门诊信息系统不完善，患者的就诊信息无法在各科室之间实时共享，导致护理人员需要重复录入患者信息，增加了护理工作的工作量，也影响了患者的就医效率，降低了患者对门诊护理服务的满意度。

### 2.3 护患沟通交流欠缺

良好的护患沟通是提高患者满意度的重要因素之一。但在实际门诊护理工作中，部分护理人员缺乏有效的沟通技巧，与患者沟通交流时态度生硬、语言简单，不能耐心倾听患者的诉求和疑问，也不能及时向患者解释病情、治疗方案和注意事项。例如，在为患者进行治疗操作前，护理人员没有充分告知患者操作的目的、方法和可能出现的不适，导致患者产生恐惧和不安情绪；在患者咨询病情相关问题时，护理人员不能用通俗易懂的语言为患者解答，而是使用专业术语，让患者难以理

解，从而影响了患者对护理服务的信任度和满意度。

## 2.4 健康宣教不到位

门诊健康宣教是门诊护理服务的重要内容之一，其目的是帮助患者了解疾病知识、掌握自我护理方法、提高健康意识。但目前许多医院门诊健康宣教工作存在不到位的情况，主要表现为健康宣教内容缺乏针对性和实用性，宣教方式单一。例如，护理人员只是简单地向患者发放健康宣教手册，没有根据患者的年龄、文化程度、疾病类型等因素进行个性化的健康指导；此外，健康宣教内容多侧重于疾病的病因和治疗，而对患者的饮食、运动、心理护理等方面的指导不足，导致患者无法获得全面、有效的健康知识，影响了患者的治疗效果和康复进程，进而降低了患者对门诊护理服务的满意度。

## 3 基于患者满意度的门诊护理服务质量提升策略

### 3.1 优化护理人员配置，提高护理服务效率

#### 3.1.1 科学合理配置护理人员

医院在制定门诊护理人员配置标准时，必须综合考虑多方面因素，包括但不限于门诊患者的流量大小、不同病种的具体特点、护理工作任务的实际工作量等，以确保配置标准的科学性和合理性。这样做的目的是确保护理人员的数量能够满足实际工作需求，避免出现人员不足的情况。特别是在就诊高峰期，比如节假日、工作日上午等患者流量较大的时段，医院应当灵活应对，适当增加护理人员的排班数量。通过实施弹性排班制度，医院可以更加合理地调配护理人力资源，有效减轻护理人员的工作负荷，从而提升护理服务的整体效率。此外，医院还应高度重视门诊护理人员的招聘和培养工作，采取多种措施吸引更多优秀的护理人才加入门诊护理队伍。通过系统的培训和专业能力的提升，不断提高护理人员的整体专业素质，为患者提供更加优质、高效的护理服务。

#### 3.1.2 明确护理人员岗位职责

制定清晰、具体且详尽的门诊护理人员岗位职责说明书，旨在明确界定每个护理岗位的具体工作内容、严格的工作标准以及规范化的工作流程，从而有效避免工作中出现推诿扯皮、职责模糊不清等不良现象。例如，导诊护士的核心职责是热情地为患者提供详尽的就诊指引服务，耐心解答患者在就诊过程中提出的各类咨询问题，并积极维护门诊区域的秩序，确保就诊环境井然有序；分诊护士则主要负责对患者进行初步的病情评估，依据病情的轻重缓急进行准确分诊，合理安排患者的就

诊顺序，确保医疗资源的高效利用；治疗护士的主要任务是为患者进行各类治疗操作，密切观察患者病情的变化情况，并及时、准确地做好相关的护理记录，为后续治疗提供可靠依据。通过这样细致入微的岗位职责划分，使得每一位护理人员都能清晰地了解并掌握自己的具体工作任务和目标，从而显著提升护理工作的规范性和整体效率，为患者提供更加优质、高效的医疗服务。

### 3.2 简化服务流程，提升患者就医体验

#### 3.2.1 优化门诊就诊流程

医院应组织相关人员对门诊就诊流程进行全面梳理和分析，找出流程中存在的问题和瓶颈，简化不必要的环节，优化流程设计。例如，推行“一站式”服务模式，将挂号、缴费、医保审批、出生证办理、投诉接待等服务集中在一个区域，减少患者的往返次数；利用信息化技术，实现门诊预约挂号、在线缴费、检查报告查询等功能，患者可以通过手机 APP、微信公众号等平台完成相关操作，避免排队等待；加强各科室之间的协作和沟通，建立患者就诊信息共享机制，实现患者信息在各科室之间的实时传递和共享，减少护理人员重复录入信息的工作量，提高患者的就医效率。

#### 3.2.2 提供多样化的便民服务

在门诊大厅设置便民服务点，为患者提供雨伞租借、轮椅租借等，在门诊各诊区提供手机充电、免费饮水等服务；在候诊区设置舒适的座椅、电视、健康教育处方等，为患者提供良好的候诊环境；针对老年人、残疾人等特殊患者群体，提供优先就诊、专人陪同就诊等服务，满足不同患者的需求，提升患者的就医体验。

### 3.3 加强护患沟通培训，提高沟通能力

#### 3.3.1 开展护患沟通技巧培训

医院应定期组织门诊护理人员参加护患沟通技巧培训课程，邀请专业的培训讲师或经验丰富的护理专家进行授课，内容包括沟通礼仪、语言表达技巧、倾听技巧、情绪管理技巧等方面。通过培训，使门诊护理人员掌握有效的沟通方法和技巧，能够与患者进行良好的沟通交流。例如，在与患者沟通时，护理人员要注意使用温和、亲切的语言，态度热情、耐心，认真倾听患者的诉求和疑问，及时给予回应和解答；在向患者解释病情和治疗方案时，要使用通俗易懂的语言，避免使用专业术语，必要时可以通过图片、视频等方式进行辅助说明，让患者更好地理解。

#### 3.3.2 建立护患沟通反馈机制

建立健全护患沟通反馈机制，通过问卷调查、电话

回访、现场访谈等方式，收集患者对护患沟通效果的意见和建议。护理人员要定期对患者反馈的信息进行分析和总结，找出自己在沟通中存在的问题和不足，并及时进行改进。同时，医院要将护患沟通效果纳入护理人员的绩效考核体系中，对沟通效果好、患者满意度高的护理人员给予表彰和奖励，对沟通效果差、患者投诉较多的护理人员进行批评教育和培训指导，激励护理人员不断提高自身的沟通能力。

### 3.4 完善健康宣教工作，提高患者健康素养

#### 3.4.1 制定个性化的健康宣教方案

护理人员在为患者提供护理服务时，要充分了解患者的年龄、文化程度、疾病类型、病情严重程度等信息，根据患者的具体情况制定个性化的健康宣教方案。例如，对于老年人患者，健康宣教内容要通俗易懂、简洁明了，宣教方式可以采用口头讲解、图片展示等；对于文化程度较高的患者，可以提供详细的健康宣教资料，包括疾病的病因、病理生理机制、治疗方案、康复护理等方面的内容，同时鼓励患者通过网络、书籍等渠道获取更多的健康知识；对于患有慢性疾病的患者，要重点加强对疾病管理、饮食指导、运动锻炼、心理调节等方面的健康宣教，帮助患者掌握自我护理方法，提高生活质量。

#### 3.4.2 创新健康宣教方式

除了传统的发放健康宣教手册、口头讲解等方式外，医院还应积极创新健康宣教方式，采用多样化的宣教手段，提高健康宣教的效果。例如，利用医院的官方网站、微信公众号、视频号等平台，发布健康科普文章、视频、动画等内容，患者可以随时随地通过手机等设备进行观看和学习；在门诊候诊区设置健康宣教显示屏，循环播放健康宣教视频和图片，让患者在候诊过程中也能获取健康知识；定期组织健康讲座和义诊活动，邀请专家为患者讲解常见疾病的预防、治疗和康复知识，并为患者提供免费的健康咨询和检查服务，提高患者的健康意识和健康素养。

## 4 研究结论与展望

### 4.1 研究结论

本研究通过对基于患者满意度的门诊护理服务质量提升策略进行研究，得出以下结论：当前门诊护理服务存在护理人员配置不足、服务流程繁琐、护患沟通交流欠缺、健康宣教不到位等问题，这些问题直接影响了患者的满意度；针对这些问题，提出了优化护理人员配置、简化服务流程、加强护患沟通培训、完善健康宣教工作等提升策略。通过实施这些策略，能够有效改善门诊护理服务质量，提高患者满意度，增强医院的竞争力。

### 4.2 研究展望

本研究虽然对基于患者满意度的门诊护理服务质量提升策略进行了探讨，但仍存在一些不足之处。例如，研究样本主要来源于部分医院，研究结果的普遍性和适用性可能受到一定限制；在提出的提升策略中，部分策略的实施效果还需要进一步的实践验证。未来的研究可以扩大研究样本范围，涵盖不同地区、不同等级的医院，提高研究结果的普遍性；同时，加强对提升策略实施效果的跟踪和评估，及时发现问题并进行调整和完善，为门诊护理服务质量的持续提升提供更有力的支持。此外，随着人工智能、大数据等技术在医疗领域的广泛应用，未来还可以探索将这些技术与门诊护理服务相结合，如开发智能导诊系统、远程健康宣教平台等，进一步提高门诊护理服务的智能化水平和服务质量。

## 参考文献

- [1] 麦伟娟, 冯秀群. 优质服务模式应用于门诊护理管理对患者满意度及焦虑心理的影响[J]. 海南医学, 2018, 29(3): 2. DOI: 10. 3969/j. issn. 1003-6350. 2018. 03. 046.
- [2] 於克伟, 史潇, 代莉莉, 等. 普通外科住院患者护理服务质量期望水平与满意度的相关性研究[J]. 安徽医学, 2024, 45(2): 225-229. DOI: 10. 3969/j. issn. 1000-0399. 2024. 02. 019.
- [3] 高媛媛, 别晓梅, 王玉玉. 人文护理理念在门诊护理质量管理中的应用与患者满意度提升策略研究[C]//2025年基层感染质量管理提升学术研讨会论文集(二). 2025.