

# 促进军人门诊患者满意度的护理服务提升路径

卓雨雨

勤保障部队第九八八医院 河南 郑州 450000

**【摘要】**：军人门诊患者是医疗服务中的特殊群体，其护理满意度直接关联军队医疗保障效能与军人身心健康状况。本文结合军人门诊护理服务的独特性及当前存在的实际问题，从服务理念、流程、人员素养、服务模式、监督评价五个核心维度，系统探索护理服务优化提升的具体路径。通过精准定位护理服务中的薄弱环节，提出切实可行的改进策略，为完善军队门诊护理服务体系、改善患者就医体验、强化军队医疗保障能力提供实践参考，助力军队门诊护理服务向高质量方向发展，更好契合军人群体的就医需求与使命要求。

**【关键词】**：军人门诊；患者满意度；护理服务；提升路径；医疗保障

DOI:10.12417/2705-098X.26.08.095

## 引言

军队医疗服务是国防保障体系的重要构成，门诊作为军人就医的首要窗口，护理服务质量直接影响患者对医疗服务的整体认知与评价。军人肩负特殊使命任务，身体与心理状态具有鲜明特殊性，对门诊护理的专业性、高效性和针对性有着更高标准。随着军队医疗改革持续深化，提升军人门诊患者护理满意度已成为优化医疗服务供给、践行以兵为本理念的关键举措。

## 1 树立精准化护理理念，锚定服务核心导向

### 1.1 强化以兵为中心意识

立足军人职业特性与就医需求，摒弃传统同质化护理思维。军人因执勤训练、使命任务等因素，就医需求与普通群体存在明显差异，护理服务需充分结合这一特点。将军人患者的健康需求与使命需求有机融合，在护理全过程中融入人文关怀理念。护理人员应主动关注军人患者的实际诉求，摒弃形式化服务，从就诊引导到诊疗配合，全方位体现对军人的尊重与关怀。

### 1.2 树立个性化护理理念

针对不同兵种、不同年龄、不同病症的军人患者，制定差异化护理方案。不同兵种军人的训练强度、常见伤病类型存在差异，年龄在18-35岁及36岁以上的身体机能就医需求也有所不同，患病类型更是直接决定护理重点。护理人员需在接诊初期全面了解患者情况，结合诊疗方案明确护理要点。兼顾军人训练伤、常见病等特殊诊疗需求，针对训练伤患者加强康复指导与防护建议，针对常见病者做好病情监测与用药指导。通过精准对接患者个体需求，避免统一化护理带来的服务偏差。实现护理服务与患者个体需求精准匹配，让每一位军人患者都能获得适配自身情况的护理服务。

### 1.3 践行高效便捷服务理念

结合军人执勤训练的时间特殊性，优化护理服务节奏。军人肩负执勤训练任务，时间较为紧张，冗长的就医流程会增加

其就医负担，甚至影响训练任务开展。护理人员应树立高效服务意识，简化不必要的流程环节，减少患者等候时间。在接诊、检查、治疗、取药等各环节做好衔接，切实实现“一站式”的护理服务理念，提前预判患者需求，做好准备工作。确保护理服务既符合专业规范，又能高效快捷推进，避免因流程繁琐、衔接不畅导致患者满意度下降。适配军人快节奏的工作生活模式，在保障服务质量的前提下，最大限度提升服务效率。

## 2 优化规范化护理流程，提升服务运行效能

### 2.1 完善门诊接诊护理流程

规范接诊引导、信息核对、病情问询等核心环节。接诊引导环节需明确专人负责，主动迎接军人患者，引导其完成挂号、就诊等流程，避免患者因不熟悉环境浪费时间。信息核对环节要细致严谨，准确核实患者身份、就诊信息等内容，确保诊疗服务精准对应。病情问询环节需耐心细致，全面了解患者症状、病史、既往诊疗情况等，为临床诊断提供可靠依据。在就诊高峰期合理调配资源，保障军人患者能够快速就诊。明确各环节护理职责，细化工作内容与操作标准，避免流程衔接不畅导致的服务疏漏。通过流程规范化建设，提升接诊护理的专业性与有序性。

### 2.2 优化诊疗辅助护理流程

针对门诊检查、治疗、取药等关键环节，优化护理配合流程。检查环节中，护理人员需提前告知患者检查目的、注意事项，协助患者做好准备工作，对接检查科室确认检查时间，减少患者等候。治疗环节中，严格按照诊疗规范开展操作，做好治疗前的告知与安抚，治疗过程中精准操作，治疗后做好护理指导与观察。取药环节中，提前核对药品信息，告知患者用药剂量、服用时间、禁忌事项等，确保患者正确用药。加强与诊疗科室的协同联动，建立高效沟通机制，及时传递患者信息与诊疗需求。提前做好准备工作，确保诊疗过程顺畅有序，切实提升患者就医体验。

## 2.3 健全出院后延续护理流程

打破门诊护理局限，建立军人患者出院后随访护理机制。门诊护理不应止于患者离院，需延伸至出院后康复阶段，形成全周期护理服务。通过线上指导、定期回访等方式，为患者提供持续护理服务。线上指导可借助信息化平台，及时解答患者康复过程中的疑问，推送康复知识与注意事项。定期回访可通过电话、上门问诊等形式，了解患者康复情况，评估病情恢复进度，调整康复建议。提供康复指导、用药提醒等核心服务，督促患者按时用药、规范开展康复训练，及时发现并处理康复过程中出现的问题。形成全周期护理闭环，让患者在出院后仍能获得专业护理支持，助力病情快速恢复。

## 3 提升专业化护理素养，筑牢服务能力根基

### 3.1 强化专科护理技能培训

聚焦军人常见病症、训练伤护理等核心领域，开展针对性技能培训。军人常见病症与训练伤具有鲜明职业特点，与地方患者常见病症存在差异，门诊护理人员也需具备对应的专科护理能力。定期组织案例研讨，选取典型护理案例，组织护理人员分析讨论，总结护理经验与技巧，提升应对复杂情况的能力。开展技能实操演练，模拟常见伤病的护理场景，让护理人员在实操中熟练掌握护理流程与操作要点。邀请医疗领域专家开展专题讲座，讲解前沿护理技术与理念，拓宽护理人员专业视野。通过多样化培训形式，提升护理人员的专业处置能力，确保能够为军队伤病员提供高质量专科护理服务。

### 3.2 提升人文护理素养水平

加强护理人员沟通技巧、心理疏导能力培训。护理人员与患者的沟通质量直接影响患者就医体验，良好的沟通能够缓解患者心理压力，建立信任关系。培训中重点提升护理人员的倾听能力与表达能力，引导其耐心倾听患者诉求，用通俗易懂的语言解答疑问。军人因使命任务特殊，可能面临较大心理压力，尤其是伤病患者易产生焦虑、抑郁等情绪，需强化护理人员心理疏导能力。注重与军人患者的情感联结，尊重军人职业特性，理解其心理状态。用恰当的语言与行为传递关怀，通过心理疏导缓解患者心理压力，帮助其树立积极乐观的康复心态，提升护理服务的人文温度。

### 3.3 培育责任担当与职业素养

作为军人门诊护士更要强化护理人员的责任意识与使命担当，树立严谨细致的工作作风。军队门诊护理工作关乎军人身心健康与军队战斗力，护理人员需充分认识自身工作的重要性，牢记岗位职责。在护理工作中严格要求自己，做到一丝不苟、精益求精，避免因疏忽大意导致护理差错。自觉遵守医疗护理规范，严格按照操作流程开展工作，坚守职业底线，杜绝违规操作。加强职业道德教育，引导护理人员树立正确的职业价值观，以高度的责任心为军队伤病员提供优质服务。主动担

当作为，积极应对护理工作中的问题与挑战，用专业素养与责任担当筑牢护理服务根基。

## 4 创新多元化护理模式，丰富服务供给形式

### 4.1 推行线上线下融合护理模式

依托信息化技术搭建线上护理服务平台，拓展护理服务边界。线上平台可提供预约咨询、健康科普、用药指导等多元化服务，军人患者可通过平台提前预约就诊时间，减少现场等候；可随时查询健康知识，了解常见伤病预防与康复方法；可在线咨询护理疑问，获得专业指导。结合线下门诊护理，实现线上便捷服务与线下精准诊疗的有机结合。线上为线下诊疗做好前期铺垫，提前收集患者信息与诉求，让线下诊疗更具针对性。线下诊疗后，通过线上平台提供后续康复指导与随访服务，延伸护理服务链条。这种融合模式既适配军人快节奏生活，又能提升护理服务的便捷性与覆盖面，满足患者多样化就医需求。

### 4.2 构建身心并重护理模式

关注军人患者的心理状态，配备专业心理护理人员。军人肩负特殊使命，面临训练、执勤、伤病等多重压力，心理状态对病情恢复与身心健康有着重要影响。专业心理护理人员需结合军人心理特点，开展针对性心理评估，及时发现潜在心理问题。针对训练压力、伤病困扰等引发的心理问题，开展个性化心理疏导，帮助患者缓解负面情绪，调整心理状态。在做好生理护理的基础上，将心理护理融入护理全过程，实现生理护理与心理护理协同推进。通过身心并重的护理服务，既帮助患者缓解身体病痛，又守护其心理健康，全面提升患者就医体验与康复效果。

### 4.3 探索军民融合护理模式

合理整合地方优质护理资源与军队医疗资源，实现资源互补共赢。地方医疗机构在部分专科护理、护理技术研发等方面具有优势，军队医疗机构则在军人伤病护理、应急护理等方面经验丰富。通过建立军民护理合作机制，引入地方先进护理理念与技术，借鉴地方医疗机构的服务模式与管理经验。组织军队护理人员与地方护理人员开展交流学习，共享护理案例与技术成果，拓宽护理人员专业视野。借助地方资源弥补军队护理服务中的短板，提升军队门诊护理服务整体水平。同时，军队护理经验也可向地方输出，为地方相关护理工作提供参考，形成军民融合的良好发展格局。

## 5 健全常态化监督评价体系，保障服务质量长效

### 5.1 构建多维度护理评价指标

结合军人门诊护理特点，建立科学合理的多维度评价指标体系。评价指标需全面覆盖护理服务各环节，避免单一化评价导致的片面性。从服务态度维度，设置主动服务、耐心程度、尊重患者等具体指标；从专业能力维度，设置操作规范、病情判断、应急处置等指标；从流程效率维度，设置接诊速度、等

候时间、流程衔接等指标；从患者反馈维度，设置满意度评分、意见建议等指标。指标设定需贴合军队门诊护理实际，具有可操作性与针对性，能够客观反映护理服务质量。通过多维度评价，全面掌握护理服务中的优势与不足，为后续优化提升提供精准依据。

### 5.2 完善患者反馈监督机制

畅通患者反馈渠道，设立线上线下多元化反馈平台。线上可通过护理服务平台、微信公众号、满意度调查问卷等渠道接收患者反馈；线下可在门诊设立意见箱、反馈窗口，安排专人负责收集患者意见与建议。明确反馈处理流程与时限，确保患者反馈能够及时接收、快速处置。建立反馈处理台账，对患者提出的意见建议逐一记录，明确责任人员、处置措施与完成时限。定期对反馈内容进行梳理分析，针对共性问题及时优化护理服务；针对个性问题妥善处理，及时向患者反馈结果。通过完善的反馈监督机制，主动接受患者监督，及时回应患者诉求。

### 5.3 建立评价结果应用机制

将护理服务评价结果与护理人员绩效、培训提升等挂钩，强化评价结果的导向作用。对评价优秀的护理人员，在绩效考核中予以表彰奖励，优先提供培训、晋升机会；对评价不合格的护理人员，开展针对性培训指导，督促其整改提升。定期汇总评价结果，梳理护理服务中的共性问题与薄弱环节，制定专项整改方案，明确整改目标与措施。对优秀服务案例进行推广，组织护理人员学习借鉴，形成比学赶超的良好氛围。对存在的问题及时整改，跟踪整改效果，确保问题彻底解决。通过评价结果的有效应用，形成“评价—分析—整改—提升”的良性循环，保障护理服务质量持续提升。

核中予以表彰奖励，优先提供培训、晋升机会；对评价不合格的护理人员，开展针对性培训指导，督促其整改提升。定期汇总评价结果，梳理护理服务中的共性问题与薄弱环节，制定专项整改方案，明确整改目标与措施。对优秀服务案例进行推广，组织护理人员学习借鉴，形成比学赶超的良好氛围。对存在的问题及时整改，跟踪整改效果，确保问题彻底解决。通过评价结果的有效应用，形成“评价—分析—整改—提升”的良性循环，保障护理服务质量持续提升。

## 6 结论

军人门诊护理服务具有鲜明特殊性，需立足军人群体需求，从多维度构建优化提升体系。树立精准化护理理念是提升服务质量的核心导向，能够为护理工作提供正确方向；优化规范化护理流程是提升服务效能的关键路径，可实现护理服务有序高效开展；提升专业化护理素养是筑牢服务根基的重要保障，能增强护理人员服务能力；创新多元化护理模式是丰富服务供给的有效手段，可满足患者多样化需求；健全常态化监督评价体系是保障服务长效的重要支撑，能推动护理质量持续提升。五大维度相互协同、有机衔接，构成完整的护理服务提升体系。

## 参考文献：

- [1] 郝晶晶,黄丽丽,胡文环,等.优化导医服务对门诊军人患者就诊满意度与就诊时间的影响[J].护理实践与研究,2018,15(18):149-150.
- [2] 江雪梅,刘宝军.“卫生系统反应性”在提高门诊为兵服务满意度中的应用[J].解放军医院管理杂志,2013,20(04):325-326.
- [3] 丛霖,包宇婧,张娟,等.以患者为中心的军人门诊信息化应用[J].解放军医院管理杂志,2020,27(07):660-663.
- [4] 刘君静,郭蔚,程莹,等.军人门诊痛风患者诊疗现状及随访情况分析[J].西南国防医药,2019,29(03):407-408.
- [5] 赵小云,张文静.某部队医院眼科门诊军人患者疾病谱及季节性差异[J].中国病案,2018,19(01):49-51.