



聚焦基层护理管理， 解锁患者满意度提升密码

◎成都宝石花医院 余梅

在医疗体系中，基层护理管理宛如基石，对患者满意度有着深远影响。患者满意度不仅是衡量服务水平的关键指标，更关乎医患关系和谐与医疗机构发展。然而，当前基层护理管理面临资源、技能等多重困境。在此背景下，探索提升患者满意度的策略迫在眉睫，本文将围绕此展开深入探讨。

护患纽带

患者满意度是衡量医疗机构服务水平的关键指标，基层护理管理在其中作用重大。基层护理人员作为患者就医最先接触的群体，是医疗服务的“第一窗口”，其态度、专业素养与服务细节，直接影响患者对医疗机构的第一印象。热情耐心、细致专业的护理服务，能让患者感受到被尊重与重视，进而提升满意度；反之，冷漠态度与不熟练操作会使患者产生不信任，甚至给出负面评价。同时，基层护理管理是促进医患关系和谐的重要桥梁，护理人员是医患沟通纽带，通过疾病教育、心理支持等工作，能有效缓解患者焦虑，增强治疗信心，尤其对慢性病或长期治疗患者意义重大。此外，患者满意度提升会反哺基层护理管理，形成良性循环。

基层困局

然而，当前基层医疗机构在护理管理上面临重重困境。资源有限与人员配置不足问题普遍存在，众多基层医疗机构护理人员数量严重短缺，服务压力陡增，患者的个性化需求难以充分满足。同时，服务技能不足成为一大短板，部分护理人员专业培训有限，在沟通技巧、疾病教育及心理疏导等方面能力欠

缺，面对患者时，既难以准确传达医疗信息，又无法有效缓解其心理压力。此外，随着社会发展与人们健康意识提升，患者对服务质量和人文关怀的需求与日俱增，传统的“任务式护理”已无法契合患者期待，他们渴望获得更加个性化、人性化的护理服务。

策略破局

在医疗服务竞争白热化的当下，患者满意度是衡量机构实力与服务品质的核心标尺。基层护理管理与患者接触最为密切，优化其策略对提升患者满意度意义重大。

优化护理流程，提升服务效率

基层医疗机构可以通过设立导医岗位、完善分诊机制等方式，简化就诊流程，减少患者的等待时间。同时，加强信息化建设，利用电子病历系统、智能分诊系统等，提高护理效率，为患者提供更加便捷的服务。例如，患者可以通过手机APP提前预约挂号、查询检查报告等，节省了时间和精力。

强化专业技能，提供个性化护理

定期组织护理人员参加培训，提高他们的临床操作水平，特别是在健康宣教、用药指导等环节展现出专业性。针对不同患者的健康状

况和心理需求，制定个性化的护理计划。比如，对于老年患者，护理人员要更加耐心地讲解用药方法和注意事项；对于儿童患者，要采用更加生动有趣的方式进行沟通。

提升医患沟通水平，建立信任关系

护理人员在服务过程中要保持耐心，主动倾听患者的诉求，用通俗易懂的语言解释医疗过程和注意事项。对于老年患者或慢性病患者，要适时进行心理疏导，缓解他们的焦虑情绪。通过真诚的沟通和关怀，建立与患者之间的信任关系。

关注服务细节，营造温馨氛围

改善就医环境，保持诊室整洁、温馨，设置舒适座椅、提供便民设施等，让患者在就医过程中感受到舒适和便利。护理人员要以尊重、同理心和亲切的态度服务患者，让患者感受到温暖和关怀。比如，在患者等待时，为他们提供一杯热水；在患者出院时，给予温馨的祝福。

鼓励患者参与管理，建立反馈机制

定期组织疾病预防和健康管理讲座，提高患者的健康素养和自我管理能力。同时，建立反馈机制，通过患者满意度问卷或意见箱，收集患者对护理服务的意见和建议，并及时改进问题。让患者参与到医疗服务的管理中来，增强他们的参与感和满意度。

患者满意度的提升是一个系统工程，离不开基层护理管理的科学规划和不断创新。护理管理者需要从优化服务流程、强化专业技能、注重人文关怀等多个方面入手，全面提升服务质量。只有这样，才能让患者在就医过程中感受到温暖和关怀，提高患者满意度，推动基层医疗服务质量的不断提升。☺