

【护理管理】

新建医院护士扮演“神秘客户”体验门诊就医的质性研究

刘晓斐¹, 韩美玲², 潘培茜², 杜书曼², 杨晓龙², 刘花林², 田颖¹

(1.北京明德医院,北京 100000;2.合肥京东方医院,安徽 合肥 230000)

【摘要】目的 深入了解护士参与“神秘客户”体验活动即“护士体验患者活动”后临床护士的真实感受,为新建医院服务模式优化、信息系统管理完善、护士训练培养策略提升提供有效依据。**方法** 运用质性研究方法,对符合纳入标准的15名护士体验活动后进行半结构化访谈,采用Colaizzi进行资料分析。**结果** “神秘客户”体验活动后,参与护士接受访谈,提炼出个性化服务、专业指导需求、信息系统管理、疗愈环境设计、体验活动启发与改变5个主题。**结论** “神秘客户”体验活动可根据门诊护理专业需求特色,打造个性化护理宣导;探寻新建医院信息系统无纸化管理前期不稳定的解决方法;开发拓展“神秘客户”体验活动用于护理的优化与改进,为新建医院初期服务模式、制度流程改进、护理人员培养提供有效依据,为营造优质的护理文化夯实基础。

【关键词】 新建医院; 质性研究; 患者体验; 服务模式; 信息化

【中图分类号】 R47;C931.3 **【文献标识码】** B **【DOI】** 10.16460/j.issn1008-9969.2019.16.030

“神秘客户”是经过专业严格化培训选出的调查员,于制定的时间内扮演相关的人员体验角色,对设计完成的一系列问题进行评估的一种暗中查访方式^[1]。此概念最先出现于餐饮服务业,旨在通过暗访的形式发现餐厅中食品品质及服务素质的整体表现。本次活动引入“神秘客户”的理念,通过暗中调查的方式,发现医院相关问题,从而进行问题梳理与整改,促进新建医院的有序发展。新建医院处于筹建的特殊阶段,还未形成自己特有的医疗模式、工作流程,采用“神秘客户”体验这种方式,可以提高护士服务中的共情能力,强化护士“以人为本”的工作认知,同时对护理管理工作提出针对性意见,探索出属于本院的护理特色,加快建设磁性医院、优质护理的脚步^[2]。本研究组织本院护士作为“神秘客户”,体验门诊就医,并以访谈的形式了解参与者的感受,为改善患者就医体验提供依据,护士提升人本服务思想,医院管理者优化就医流程。现报道如下。

1 研究对象与方法

1.1 研究对象 本研究采取目的抽样法,研究对象均选取来自合肥某新建三级医院的护士。纳入标准:(1)参与“神秘客户”体验活动,完成就诊流程;(2)工作职业为各科护士且目前从事一线临床护理工作1年及以上;(3)有一定的语言表达能力,掌握标准普通话;(4)同意参与本研究。排除标准:(1)方言,有较少的语言表达欲望;(2)从事非一线临床工作的护

士。样本量以资料信息收集饱和为标准。以各临床学科为单位随机抽取活动对象,共计15名,其中男性2名,女性13名。工作年限2~17年,平均工作年限为4.93年,其中护士10名,护师2名,主管护师3名。所有护士自愿参与本次研究,基本资料见表1。向入选护士解释体验活动的目的及内容,活动结束后,均与其约定访谈时间地点。访谈时回避科室相关人员,访谈内容不与同科室人交流,确保被访者在轻松开放的环境及心态中接受访谈。同科室被访者由受过统一培训的人员进行访谈。样本量以受访者的访谈资料重复出现,分析资料时出现资料饱和为标准。

表1 受访者基本资料(n=15)

编号	性别	职称	科室	工作年限/年
N1	男	护师	ICU	5
N2	女	护士	急诊	2
N3	男	护士	ICU	2
N4	女	护士	内科	2
N5	女	护士	骨科	2
N6	女	主管护师	骨科	11
N7	女	主管护师	神经中心	17
N8	女	护师	供应室	8
N9	女	护士	心血管中心	2
N10	女	护士	心血管中心	2
N11	女	主管护师	手术室	13
N12	女	护士	外科	2
N13	女	护士	妇产科	2
N14	女	护士	骨科	2
N15	女	护士	外科	2

1.2 研究方法

1.2.1 体验内容设置 体验门诊就诊患者感受,为保证资料真实性,受访者及门诊医护人员均对此次

[收稿日期] 2019-05-23

[作者简介] 刘晓斐(1972-),女,北京人,大专学历,主管护师。

研究内容不知情。参与者从入院就诊至看诊结束,体验完整流程,体验均为真实项目。

1.2.2 资料收集方法 本研究以质性研究中的现象学方法为指导,旨在经由参与了“神秘客户”体验活动的受访者感受患者就诊真实需求,发现问题所在,改进患者就诊体验。采用半结构化访谈,事先制定访谈提纲,并根据纳入标准选择人员进行预访谈,根据与访谈的结果对提纲进行相应修改,拟定最终提纲,内容包括:(1)能谈谈您作为患者参与的此次门诊体验活动的感受么?(2)您对医院门诊就诊的期望是怎样的?(3)您的整个参与过程与自我期望是否有差距?(4)在参与过程中留给您最深的印象是什么?(5)这次的体验给了您以后工作什么样的启示呢?访谈前与受访者约好访谈时间及地点,并向其说明此次访谈目的及具体过程,同时向受访者说明保密措施,征求其同意并告知现场需要录音及其必要性。访谈时间为 20~30 min,访谈时全程录音,对于受访者语句的停顿、沉默、面部特殊表情、肢体动作及语调等非语言信息进行笔记记录,过程中采用中立不评判的态度,鼓励受访者进行表达。访谈结束后 1 d 内将录音及笔记内容一字不差转录整理为 word 文档,由 2 人核对无误后纳入资料分析。

1.2.3 资料分析 采用质性研究软件 Nvivo 10 将数据导入进行资料分析,利用 Colaizzi^[3]分析法:(1)仔细听取录音并转录为 word 文档;(2)提取出有重要意义的描述;(3)编码反复出现的观点;(4)汇集编码完成后的观点;(5)写出无遗漏的详细陈述;(6)辨别相似的观点;(7)返回参与者处求证,核实资料真实性,直到没有新主题出现。对资料进行整理编码。仔细阅读所有资料,通过不断比较分析出有重要意义的阐述,甄别出相似的观点,析出主题,并将归纳出的结果返回原始资料进行对比,以确定主题的准确性。资料由 2 名研究者独立分析编码,提炼观点^[4-5]。

2 结果

2.1 主题 1:以患者为中心,开展个性化服务 患者作为生病特殊时期的群体,非常渴望在陌生的坏境中得到专业的指导帮助、贴心的服务。作为医务人员,以患者为中心,认真倾听每例患者的需求,给予患者个性化的服务,带给患者信赖与安全感。有 95% 体验者访谈最直接的效果反馈是医院工作人员对患者及其家属在诊疗流程中能够亲和耐心的交流、适

时给予帮助,对患者的情绪感知敏感且具有同理心。个案 7:“我觉得那个导视的牌子还不是很明显,字比较小,这个对于老年的患者会看不清,而且大厅里面只有导诊台有 2 名护士,其他地方尤其是电梯旁边都没有人。”个案 8:“最深刻的就是,门诊的护士们都很热情,有疑问的时候,他们会主动去帮你。然后医生也比较细心,有耐心,比较为患者考虑。”个案 9:“我是带孩子来的,就感觉服务特别好,护士看到我带孩子会主动告诉我哺乳室在哪,就感觉很为我们的需要去考虑。”

2.2 主题 2:患者对医务人员专业指导需求强烈 医疗水平及操作熟练度是患者评价医院最直观的标准^[6],75% 体验者觉得光有服务和环境是不够的,患者对医务人员的专业需求仍旧处于核心首要,患者对医务人员的技术及理论水平有强烈的需求。医务人员要加强专业水平,医疗机构要有强有力的技术支持,才能提高声誉,赢得患者信赖。同时在医疗工作中,也要勇于面对失误,主动反省问题出现的前因后果,正视暴露出来的问题,以期得到改正,减少差错的产生。个案 5:“我觉得医院最重要的就是医生的水平怎么样,我去看医生简介,一看是个知名专家,肯定心就踏实了一大半。”个案 10:“还有护理操作方面,操作要规范,专业知识解释的很清楚,操作也很快,没有多余的动作,就会让人感觉很专业,很放心。”个案 15:“我感觉医生护士都很麻利,虽然中途出了一些小失误,但是及时发现了,还给了我一个小礼物,来谢谢我为她们发现问题,便于以后改进。”

2.3 主题 3:信息无纸化系统管理不完善导致服务、流程不顺畅 信息安全是护理质量的基础,强有力的信息技术支持,有助于保障护理质量安全^[7]。信息系统的稳定会导致诊疗过程的繁琐或中断,影响患者的看病效率,甚至可能耽误治疗。信息系统整合不同的数据源,方便护士提取使用,审阅留痕;信息系统有预警及提示功能,提醒护士规避风险;信息系统无纸化应用,减少纸张打印、手工抄写、键盘转录等环节,提高护士工作效率。有 10% 的体验者就诊期间存在信息系统传递基本信息缺失情况,从检验科室回到就诊区域二次续打现象,就诊时间延长。个案 4:“我觉得咱们医院的网上挂号特别好,我在家里挂上了号,也不用现场排队,到点直接来就行了,看完病也可以直接走,微信上就能看检查结果,特别方便。”个案 11:“我感觉医院看起来到处都是机器,很

厉害的样子,但是我该跑的路还是没有减少,我想把报告打出来只有门诊的机子能打,其他地方的不行,都不能同步数据,跑了很多回头路。”个案 14:“我都去了取药的窗口,里面工作人员告诉我说单子上缺了用法,只有个参考数字,让重新去找大夫开,重新候诊排队,等了半小时。”

2.4 主题 4:新建医院疗愈环境的设计 从 2012 年新建医院的建筑设计开始深入引入西方的医疗设计理念,尤其是疗愈环境(healing environment)的概念。随着环境心理学的发展,引申出疗愈环境的概念,因此在理念上与治愈有很大区别。从概念上说,疗愈患者不同于治愈患者的基本医疗行为,而是促进患者生理、心理、情感和精神的痊愈。近几年新建医院的建筑设计遵从疗愈理念,不仅仅满足于医疗工艺和医疗流程所需要的功能环境设计,更是力图建造适合患者康复的自然环境、建成环境、社会环境和象征性环境。宽敞明亮、充满阳光、标识清晰、干净高雅的医院环境设计已经成为大势所趋^[8]。个案 5:“整体上就是感觉就医环境非常好,也很宽敞,门诊大厅非常的舒适,医院从进大门开始就让人感觉像一个私人花园,感觉自己不是来看病的,让人一进医院就觉得心里非常舒服。”个案 11:“卫生间有帮助起身的扶手,老年人上厕所很好用,儿科门诊走廊还有孩子的矮扶手,很贴心。”个案 13:“环境挺好的吧,反正我觉得还是蛮宽敞,一进来就有很多桌子和休息的地方,然后有一个哺乳室,就是妈妈可以带孩子到那边去,里面的诊室是后边,有 2 个通道可以进去。”

2.5 主题 5:“神秘客户”体验活动对护士的启发与改变 共情,即同理心,可以维护医患关系、促进医患信任,作为医务人员,同理心保证了工作的职业热情,也落实了人文关怀^[9]。参与者通过“神秘客户”的医患体验活动,以换位思考的方式发现了很多流程、技术等的相关问题,同时也以亲身体会,对护理工作有了更深层次的感悟与启发。个案 1:“作为患者来医院看病,是希望得到我们的关心和认同的,希望在以后的工作当中啊,做一个有温度的人,尽量把医院的一些服务理念应用到临床和患者的沟通交流方面。”个案 9:“我觉得最重要的就是我们对患者的态度,一定把他当家人看待,首先就感觉医院以后要发展那种温暖,家庭式,给人一种舒适感觉的服务。”个案 12:“我现在在工作中,总会回想起我的这一段经历,然后每遇到一个患者,我都会想,如果是那天的

我,我希望得到什么样的服务,对于他们的个人心理感受上面要更多照顾一点,这次活动给我带来的改变我觉得是蛮大的。”

3 讨论

3.1 根据门诊护理专业需求特色,打造个性化护理宣导 在“神秘客户”体验活动,有 95%体验者访谈最直接的效果反馈是医院工作人员对患者及其家属在诊疗流程中能够亲和耐心的交流、适时给予帮助,对患者的情绪感知敏感且具有同理心;75%体验者觉得光有服务和环境是不够的,患者对医务人员的专业需求仍旧处于核心首要;60%体验者认为环境对就医感受很重要,宽敞明亮的就医环境在新建医院的建筑设计上已是必然趋势。所以,护理管理者应根据新建医院门诊护理专业特色,重新设计门诊护士分层教学培养方案及修订岗位职责,除了成年人,针对婴幼儿、青春期、孕产妇、老年人等特殊人群的个性化专业服务进行专业加强,旨在提升护士本身的专业素养,训练如何给予非医学背景的普通大众讲解宣教医学信息,最终效果能够达到护士讲解科普宣教知识通俗易懂。医院门诊应定期举办科普大课堂,系统地帮助和指导听课者能在社区或家庭中完成预防保健活动,提高患者就医就诊依从率,该课堂可作为门诊专业特色品牌的推广和科普宣教的媒介。同时,在医院在设计建筑到装饰文化上也都要经过专业的设计考量,一家医院从建设之初就应考虑到患者就医环境的舒适明亮,在建成的基础上进行文化装饰对整体环境的呼应与补充,例如使用暖色调和清晰的标识,整理整顿医院环境卫生防止杂乱无章,都会让患者放松舒缓,从而有利于患者的康复。

3.2 新建医院信息系统无纸化管理与运用 护理质量的基础是护理安全,护理安全是优质护理服务的关键,是防范和减少医疗事故、医疗纠纷的重要环节^[10]。运用信息系统无纸化管理的目的是提高医院工作模式效率、运营运行速度、科研技术创新,进而实现医院价值长足增益。在早期系统运行管理中,医院信息化管理建设应有顶层设计,有信息管理组织架构和委员会,建立信息系统建设项目制管理,做信息专业建设人才培养,更新各级人员的观念与意识。医院应实施分阶段系统稳定测试与评估,医院工作人员作为使用者应发现问题,及时协助 IT 人员解决问题,避免因此引起的投诉纠纷;医院管理者应建立

相关的信息系统意外事件可替代方案(符合医疗诊疗常规),如果在诊疗流程中有因为系统不稳定等原因导致的中断、等待或延迟,则启动方案,确保患者第一时间继续就诊,尽最大努力赢得患者谅解。

3.3 疗愈环境中间接环境的应用与思考 根据患者在医院诊疗、康复过程中的关联性,医院疗愈环境可分成直接环境、间接环境。直接环境指的是患者在医院诊疗看病过程中身处的候诊、就诊、休息等空间环境。比如体验者的医院门急诊、检查室、治疗室、咨询室等均采用单人诊疗模式,挂号、登记区域采用小隔间形式,用于私密性的保护;卫生间安装扶手、儿童走廊安装成人和儿童的双扶手,用于安全性保护。而对患者产生情绪影响的区域,比如医护环境和家属环境,则被称为间接环境。医院疗愈环境的设计不仅应在直接环境中下功夫营造,间接环境的设计亦是精心良品。医院管理者应倡导对于医护人员的关怀,医护人员每天接触患者,影响患者的治疗与身心康复,管理者将一些环境资源用于给医护人员创造良好的工作、休息环境,专设员工就餐区、员工休息室、屋顶花园等,提升其工作空间品质,能全心工作。医院同时也应提供一些非医疗功能的社会化服务区域,比如公共的访客餐厅、咖啡厅、零售贩卖机、公共图书馆、活动室等,不仅为患者及家属提供便利,也能提供一个轻松舒适的氛围,让患者及家属感觉亲切便利。

3.4 “神秘客户”体验活动的优化与改进 有 80% 的体验者参与“神秘客户”体验活动表示在新建医院初期,这种体验活动可以加快熟悉医院实际流程,调动职业热情和积极性,增加主人翁意识与参与感,感受多角度护理人性化管理的效果^[11],对职业发展有更好的启发作用。医院护理管理者应通过这次体验活动的完成,对展现的问题进行分析整改,并进行活动复盘,为下一步活动系统性的开展做准备。在下一

次的活动中,设计方式要更加多元化,入组护士可以多角度体验,进组之前的培训要根据新建医院的实际情况进行系统整合,不断改善,使活动更加专业化,更便于护理人员参与活动的应用,待开展 2~3 次体验活动后,可以举办“我爱我院”经验交流分享会,营造优质的护理文化氛围,使护士在一次次的活动中提升职业素养,医院管理者不断改进管理流程,促进医院发展。

[参 考 文 献]

- [1] 萧亚洲,邱裕宝.神秘客调查法之服务品质稽核:以三家连锁百货公司为例[J].品质学报,2017,24(1):18-28.
- [2] 德 熙,岳 荣.运用 SWOT 理论研究医院发展战略[J].实用医药杂志,2010,27(11):1050-1052.
- [3] Burns N S. The Practice of Nursing Research: Appraisal Synthesis and Generation of Evidence[M]. 6th ed. Texas: Saunders, 2010:531.
- [4] 刘 明.护理质性研究[M].北京:人民卫生出版社,2008:53-60.
- [5] 叶旭春,刘朝杰,刘晓虹.基于扎根理论的互动式患者参与患者安全理论框架构建的研究[J].中华护理杂志,2014,49(6):645-649. DOI:10.3761/j.issn.0254-1769.2014.06.001.
- [6] 黎 军.医护一体化管理在中医重点专科建设中的应用[J].护理学报,2014,21(19):27-30. DOI:10.16460/j.issn1008-9969.2014.19.001.
- [7] 陈冬华,屠 威,杨徐静,等.信息化护理平台在颞下颌关节盘锚固定术后患者随访中的应用[J].护理学报,2019,23(24):43-45. DOI:10.16460/j.issn1008-9969.2016.24.042.
- [8] 陈利玲,叶志弘,陈黎倩,等.急诊抢救室噪声暴露现状分析[J].护理学报,2011,18(3A):10-12. DOI:10.16460/j.issn1008-9969.2011.05.008.
- [9] 朱振云,叶天惠.儿科新护士培训中实施母亲角色体验[J].护理研究,2014,28(2):241-242. DOI:10.3969/j.issn.1009-6493.2014.02.055.
- [10] 庞媛媛,范 玲.护理安全现状及信息化护理安全管理研究进展[J].护理研究,2014,28(29):3585-3590. DOI:10.3969/j.issn.1009-6493.2014.029.001.
- [11] 路星星,刘义兰,赖 粼,等.住院患者关怀性沟通体验的质性研究[J].护理学杂志,2018,33(6):67-70. DOI:10.3870/j. ISSN.1001-4152.2018.06.067.

[本文编辑:江 霞]