

优质服务模式对门诊护理管理中患者满意度及焦虑心理的作用

邓菲菲

中国人民解放军联勤保障部队第九二〇医院 云南昆明

【摘要】目的 分析门诊护理管理中应用优质护理服务模式对患者焦虑心理和满意度的影响。**方法** 患者均从本院门诊中抽取, 开展时间为 2023 年 4 月, 结束时间为 2024 年 4 月, 从中选取 50 例资料完整的患者, 并采用“双盲选”法进行分组, 两个小组各获得 25 例, 一组是参照组使用常规护理, 另一组是研究组使用优质护理服务模式, 记录结果并比较。**结果** 护理前两组患者的焦虑评分比较, 无明显的差异, 不具有统计学意义 ($P > 0.05$), 护理后两组均有改善优于护理前, 其中研究组的优势高于参照组 ($P < 0.05$)。统计护理满意度后发现, 研究组的总满意度高于参照组, 差异显著有统计学意义 ($P < 0.05$)。**结论** 使用优质服务模式进行门诊护理管理工作, 可改善患者的焦虑状态, 提高护理整体满意度。

【关键词】 门诊护理管理; 优质护理模式; 满意度; 焦虑; 作用

【收稿日期】 2024 年 6 月 10 日 **【出刊日期】** 2024 年 7 月 26 日 **【DOI】** 10.12208/j.jacn.20240261

Effect of quality service model on patient satisfaction and anxiety in outpatient nursing management

Feifei Deng

920th Hospital of PLA Joint Logistic Support Force, Kunming, Yunnan

【Abstract】Objective To analyze the effect of applying a high-quality nursing service model in outpatient nursing management on patients' anxiety and satisfaction. **Methods** All patients were selected from the outpatient department of our hospital, starting from April 2023 and ending from April 2024. 50 patients with complete data were selected and divided into two groups by "double blind selection" method. 25 patients were obtained in each group, one was the reference group using conventional nursing, the other was the research group using high-quality nursing service mode, and the results were recorded and compared. **Results** There was no significant difference in anxiety scores between the two groups before nursing ($P > 0.05$), and the improvement of the two groups after nursing was better than that before nursing, and the advantage of the study group was higher than that of the reference group ($P < 0.05$). After statistical nursing satisfaction, it was found that the total satisfaction of the study group was higher than that of the reference group, and the difference was statistically significant ($P < 0.05$). **Conclusion** The use of quality service model in outpatient nursing management can improve the anxiety state of patients and improve the overall satisfaction of nursing.

【Keywords】 Outpatient nursing management; High-quality nursing model; Satisfaction; Anxiety; Effect

引言: 当前社会经济的发展突飞猛进, 人们的生活质量得到了显著的提高, 同时健康意识也不断提升, 此时门诊的工作量呈现出上升趋势, 所面临的要求也越来越高, 必须做出想要的改善促进管理水平的提高, 才能够提高服务并满足相关要求。门诊是医院面向群众的第一窗口, 每天所接收的患者数量较大, 病情多且复杂, 门诊护理人员与患者的接触时间较短, 想要在短时间内改善患者的情况, 就需要护理人员具备较高的专业水平和综合素质。

当前医疗体系的改革促进了护理管理工作的健康

发展, 许多新型护理理念得到了应用, 尤其是以患者为中心的理念发挥着重要作用^[1]。基于此, 本研究组提出在门诊护理管理中应用优质护理服务模式, 并选择部分门诊患者采用不同护理方法分组对比的方式开展研究, 作出如下报道。

1 资料与方法

1.1 一般资料

2023 年 4 月-2024 年 4 月期间门诊患者中选取资料完整且愿意配合研究的 50 例进行分析, 随机分为研究组、参照组两个小组, 年龄最低值 19 岁, 最高 81

岁,平均(47.19±4.25)岁,基线资料对比无区域,不具有统计学意义($P>0.05$),研究中具有可比性。

1.2 方法

参照组患者接受门诊护理管理期间采用常规管理方法。研究组患者接受门诊护理管理期间采用优质护理服务模式,具体服务内容和方法如下:

(1)在护理工作开展的过程中全面落实以患者为中心的相关理念,由护理管理人员组织护理人员参加培训,在此期间将以患者为中心的理念进行详细地讲解,从而让护理人员认识到主动服务的重要性,并在护理工作中积极开展。

(2)对患者的就诊环境进行改善,在护理期间护理人员应主动进行就诊区域和各个诊室环境的改善,同时依据门诊实际情况,进行布局的改善,保证各个诊室均能够起到患者隐私保护作用;对候诊区域,护理人员应该在明显处进行宣传资料的张贴,同时对检查流程和就诊流程进行明确并张贴;在分诊阶段应设置专职护士和分诊台,从而保证门诊秩序的稳定性,当患者提出问题,护理人员应及时进行解答。为病情严重、老年、体弱等患者提供优先就诊服务^[2]。

(3)在门诊服务中为了避免就诊拥挤或等待时间较长,可开展网上挂号、预约挂号等服务,并对服务流程进行优化,让患者根据经常推荐时间提前进行排队就诊,缩短排队时间。

(4)对传统排班模式进行优化,落实弹性排班制度,确保门诊高峰时间段所有患者均能够得到及时有效地治疗,为患者提供高质量且安全的护理服务。

(5)护理人员为患者提供护理服务时,应加强对患者的健康教育,积极主动与患者沟通,掌握患者的实际情况和病情,给予患者针对性的健康指导和教育,从而提高患者的认知程度,促进护理质量的提升。

1.3 观察指标

1.3.1 患者焦虑情况分析

对患者接受护理前后的焦虑情况进行分析,采用SAS(焦虑自评量表)完成评价,本量表中共有20个条目,以50分为焦虑和不焦虑的临界值,分数越高说

明患者的焦虑情况越严重,统计相关得分后完成组间的对比和分析。

1.3.2 满意度分析

依据试验类型对满意度调查问卷进行编制,并进行发放,其中包含三个等级,即非常满意(90以上),基本满意(70分—90分),不满意(70分以下);总满意度的计算过程中,使用基本满意与非常满意求和后,与总例数相除进行计算。

1.4 统计学处理

$n(\%)$ 、 $(\bar{x}\pm s)$ 即计数资料、计量资料是研究中的主要数据,将其进行统计后在计算机SPSS22.0软件中进行相关处理,并完成各种数据的分类,而数据的检验过程中使用“t”检验计量资料,使用“ χ^2 ”检验计数资料,若检验结果存在较大差异,则说明有统计学意义($P<0.05$)。

2 结果

2.1 两组护理前后患者的SAS评分比较

患者接受护理前经过评价SAS评分发现,两组之间无明显差异,不具有统计学意义($P>0.05$);护理后两组患者的相关评分均有所降低,其中研究组的下降幅度明显高于参照组,差异有统计学意义($P<0.05$),见表1。

2.2 比较两组患者护理后满意度

满意度统计后发现,研究组患者对护理的满意度明显高于参照组,差异显著有统计学意义($P<0.05$),见表2。

3 讨论

门诊是医院的重要组成部分,是患者进入医院的第一道窗口。在医院的管理中门诊是不可分割的重要部分。当前我国经济发展的水平十分迅速,促进了医学水平的同提高,同时医学模式也逐渐发生的转变,许多患者的健康意识也得到了提升,患者对疾病以及相关症状的关注程度越来越高,同时对医疗服务也提出了更高的要求,所以在对患者进行护理的过程中,应不断地提升护理服务,在对患者开展相关指导和教育的同时,了解其心理需求尽量给予满足。

表1 比较两组患者护理前后SAS评分($\bar{x}\pm s$,分)

组别	例数	护理前	护理后
研究组	25	55.85±7.44	43.69±5.65
参照组	25	55.47±6.48	47.42±6.12
t		0.258	5.521
P值		>0.05	<0.05

表2 比较两组患者护理后满意度 (n/%)

组别	例数	非常满意	基本满意	不满意	总满意度
研究组	25	18 (72.0)	7 (28.0)	0 (0.0)	25 (100.0%)
参照组	25	12 (48.0)	8 (32.0)	5 (20.0)	20 (80.0%)
χ^2					12.569
P 值					<0.05

据相关分析得知^[3],医院服务质量受到门诊就诊时患者体验的直接影响。

就优质护理服务而言,其是一种新型护理模式,强调护理过程中将患者视为服务的中心,并在护理中不断提高服务效果。优质护理重视的不仅仅是患者的生理问题,还包括患者的舒适度、社会精神上的满足以及心理方面的满足,这一护理模式的应用标志着护理服务模式的进步。

当前医院护理管理中优质护理服务的应用愈加广泛,且在长期积累下护理服务水平不断提高,获得了良好的效果。此次研究将优质护理服务应用到研究组门诊护理管理中,强调护理中将患者作为中心,护理人员以积极主动的态度为患者提供相关服务,在护理中主动与患者建立良好关系,不断地鼓励患者,使其信心得到提高。

另外护理期间依据患者的特点和门诊情况,安排专职分诊护士和分诊台,根据患者的病情进行正确的分诊指导,并不断地改善就诊的环境,在各种场所明显处,张贴就诊流程图和相关知识宣传图,并在诊室门旁张贴医生信息。就诊时做到每人一个诊室,从而使患者的饮食得到保护。门诊服务过程中可进行多渠道预约挂号模式的设立,从而减少患者等待时间。在护理管理中对护理人员的排班制度进行优化,保证各个时间段均能够提供优质的服务,保障护理的安全性^[4]。护理人员在接触患者时,应了解患者的状况,积极主动地沟通建立良好关系,并给予针对性的健康教育,进一步促进护理质量的提高。

研究组患者接受优质护理服务后,患者的焦虑心理得到了改善,比护理前下降明显,且优于参照组,同时研究组患者接受护理后的满意度明显高于参照组,差异显著有统计学意义 ($P < 0.05$)。由此可见,优质

护理服务模式的应用可使门诊患者的焦虑情绪得到改善,同时患者对护理服务的满意度也会得到相应的提升。

综上所述,在门诊护理管理中应用优质护理服务模式,能够有效地改善患者的焦虑情绪,同时患者对护理服务的满意度也得到提高,具有较高的应用和推广价值。

参考文献

- [1] 胡秀娟. 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]. 基层医学论坛, 2022, 26 (12): 66-68.
- [2] 陆新华. 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分析 [J]. 心理月刊, 2020, 15 (21): 158-159.
- [3] 陈哲. 探讨门诊护理管理中应用优质服务模式对患者满意度及焦虑心理的影响 [J]. 临床医药文献电子杂志, 2020, 7 (34): 109.
- [4] 陆文炜. 优质服务模式用于门诊护理管理的效果 [J]. 中医药管理杂志, 2020, 28 (01): 80-81.
- [5] 袁新雨. 论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]. 中文科技期刊数据库(引文版)医药卫生, 2023(3):4.

版权声明: ©2024 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS