

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

田敏

中部战区空军医院门诊部 山西大同

【摘要】目的 分析优质服务模式在门诊护理管理中对患者满意度及焦虑心理的影响。**方法** 选取2022年1月-2022年12月期间在本院门诊就诊的138例患者作为研究对象,按随机数表法划分为对照组和研究组,各69例,对照组实施常规护理,研究组采用优质服务模式,比较两组患者护理质量、护理满意度及护理前后心理状态。**结果** 研究组护患沟通、健康教育、基础护理、护理服务态度质量评分高于对照组,护理满意度优于对照组($P < 0.05$);护理前,两组患者HAMA评分对比无明显差异($P > 0.05$);护理后,研究组HAMA评分低于对照组($P < 0.05$)。**结论** 在门诊护理管理中应用优质服务模式可有效提升门诊护理质量,对缓解患者焦虑情绪,提升患者护理满意度有重要价值。

【关键词】 优质服务模式; 门诊护理管理; 满意度; 焦虑心理

【收稿日期】 2024年10月22日 **【出刊日期】** 2024年11月28日 **【DOI】** 10.12208/j.jmmn.20240539

The effect of quality service model applied to outpatient nursing management on patient satisfaction and anxiety

Min Tian

Outpatients Department, Air Force Hospital of Central Theater Command, Datong, Shanxi

【Abstract】Objective To analyze the influence of quality service mode on patient satisfaction and anxiety in outpatient nursing management. **Methods** selected during January 2022-December 2022 in our outpatient clinic of 138 patients as research object, according to the random number method is divided into control group and research group, 69 cases, the control group of routine nursing, group using quality service mode, compare the two groups of patients nursing quality, nursing satisfaction and nursing before and after psychological state. **Results** The quality score of nursing-patient communication, health education, basic nursing care was higher than that of the control group, and nursing satisfaction was better than the control group ($P < 0.05$); there was no significant difference in HAMA scores ($P > 0.05$); after nursing, the HAMA score was lower than that of the control group ($P < 0.05$). **Conclusion** The application of high-quality service mode in outpatient nursing management can effectively improve the quality of outpatient nursing, which is of great value to relieve patients' anxiety and improve patients' nursing satisfaction.

【Keywords】 Quality service mode; Outpatient nursing management; Satisfaction; Anxiety psychology

随着我国经济的迅猛发展,人们健康意识不断增强,对门诊诊疗质量及护理管理水平提出了更为严格的要求。门诊每日接触患者数量众多,且流动性较强、疾病种类繁多,护理人员工作量较大,无法时时关注每一位患者的动向,因此,每一次护理都需保证护理有效性与规范性,以提升患者护理满意度^[1]。但传统护理管理模式已无法满足现代医疗事业发展需求,因此,寻找更有效的门诊护理管理模式,提升医院护理服务水平及护理质量已成为医院护理管理部门关注的热点问题^[2]。本文就针对优质服务模式在门诊护理管理中对患者满

意度及焦虑心理的影响展开分析,具体报告如下。

1 对象和方法

1.1 对象

本次研究对象来自2022年1月-2022年12月期间在本院门诊就诊的138例患者,按随机数表法划分为对照组和研究组,各69例,对照组男36例,女33例,年龄26-77岁,平均年龄 54.78 ± 5.62 岁;研究组男35例,女34例,年龄25-79岁,平均年龄 55.82 ± 5.43 岁,两组研究对象基础资料符合对比研究标准,差异显著($P > 0.05$)。纳入标准:(1)均知晓本次研究详情,

并签署《知情同意书》者。(2) 年龄 >18 岁, 具备自主沟通及填写调查问卷能力。排除标准: (1) 患有精神疾病或智力障碍者。(2) 未全程参与研究者。本院伦理会对本次研究完全知情, 并批准开展研究。

1.2 方法

对照组给予常规护理, 即引导患者就诊, 为患者讲解就诊期间注意事项, 安排特殊患者就诊顺序等。研究组采用优质护理模式, 具体护理措施如下: (1) 塑造护理人员形象: 门诊护理人员需保持微笑服务, 时刻注意自己的仪容仪表, 保持热情饱满的精神状态。及时为需要帮助的患者提供指引, 在沟通时注意保持语气平和, 做好医患沟通, 与患者建立良好关系。(2) 培训: 定期开展护患沟通、护理操作等专业技术与人文素养培训, 以提升护理人员护理专业水平及自身素养。完善门诊护理管理制度, 明确各护理人员职责、工作流程等, 降低门诊护理不良事件发生风险。(3) 就诊护理: 门诊护理人员在接待患者后需主动与患者沟通, 了解患者就诊需求, 引导患者完成就诊、检查、缴费等流程, 减少不必要的时间消耗, 提升就诊效率。(4) 心理疏导: 门诊就诊患者病情复杂, 很多患者对自身疾病并不了解, 就诊后易产生焦虑、恐惧等负面情绪, 因此护理人员需密切关注患者情绪变化, 适时给予心理疏导, 引导患者正确认识自身疾病, 使其树立良好的治疗心态。(5) 环境管理: 医院门诊就诊人数众多、人流量较大, 因此做好环境管理十分必要。可以在就诊大厅内摆放适合的绿植, 如绿萝等, 增加医院色彩对比。在大厅显眼处摆放饮水机, 满足患者饮水需求, 在大厅、走廊等地粘贴医院平面图及就诊引导图, 为患者提供指引, 方便患者快速找就诊科室。在医院危险区域放置安全警示牌, 提醒患者及时规避, 以消除安全隐患。(6) 加强巡视: 增加门诊大厅巡视频率, 如发现异常需及时询问患者, 帮助患者解决问题, 以降低医疗纠纷发生风险。开通胸痛、老年患者、卒中患者就诊绿色通道, 便于提前安全就诊。

1.3 观察指标

①从护患沟通、健康教育、基础护理、护理服务态度四个方面比较两组患者护理质量, 每项评分 25 分,

满分 100 分, 得分越高则护理质量越好; ②采用本院自制调查问卷统计两组患者护理满意度, 满分 100 分, 总分 <60 为不满意, 60-79 分为比较满意, 80-99 分为满意, 100 分为非常满意。满意度=(非常满意例数+比较满意例数+满意例数)/总例数 $\times 100\%$; ③采用汉密尔顿焦虑量表(HAMA)评估两组患者护理前后焦虑状态并对比, HAMA 评分: 量表共包括 14 个项目, 每个项目采用 0-4 分 5 级评分法, 0 分为无焦虑症状, 1 分为轻度, 2 分为中度, 3 分为重度, 4 分极度。评分范围 0-64 分, 总评分 >29 分则为严重焦虑, >21 分为明显焦虑, >7 分为可能焦虑, 总分 <6 分则无焦虑。

1.4 统计学分析

用统计学软件 SPSS21.0 对数据进行分析, 符合正态分布的计量资料用 $(\bar{x}\pm s)$ 表示, t 验证, 计数资料用 $(\%)$ 表示, χ^2 验证, 若 $P<0.05$ 说明差异有统计学意义。

2 结果

2.1 比较两组患者护理质量

研究组与对照组各 69 例患者, 研究组护患沟通 (23.52 ± 1.18) 分、健康教育 (23.66 ± 1.27) 分、基础护理 (23.71 ± 1.09) 分、护理服务态度 (23.42 ± 1.16) 分, 对照组护患沟通 (20.38 ± 1.76) 分、健康教育 (20.41 ± 1.32) 分、基础护理 (20.57 ± 1.65) 分、护理服务态度 (20.33 ± 1.58) 分, 研究组各项护理质量评分均高于对照组, 对比有差异($t_1=12.309, P_1=0.001, t_2=14.738, P_2=0.001, t_3=13.189, P_3=0.001, t_4=13.095, P_4=0.001, P<0.05$)。

2.2 比较两组患者护理前后焦虑情绪

护理前, 对照组 HAMA 评分 (20.39 ± 2.68) 分与研究组 (21.15 ± 2.53) 分相比无明显差异($t=1.713, P=0.089, P>0.05$); 护理后, 对照组 HAMA 评分 (14.28 ± 2.31) 分与研究组 (6.62 ± 1.44) 分相比明显更高, 对比有差异($t=23.375, P=0.001, P<0.05$)。

2.3 比较两组患者护理满意度

研究组护理满意度明显优于对照组($P<0.05$), 如表 1:

表 1 两组患者护理满意度对比[n,(%)]

组别	例数	非常满意	比较满意	满意	不满意	总发生率
对照组	69	19 (27.54%)	23 (33.33%)	24 (34.78%)	3 (4.35%)	95.65%
研究组	69	34 (49.28%)	20 (28.99%)	14 (20.29%)	1 (1.45%)	98.55%
χ^2	-	-	-	-	-	8.086
P	-	-	-	-	-	0.044

3 讨论

医院门诊是治疗患者疾病的重要场所,同时也是构建良好医患关系、促进医患沟通的重要窗口^[3]。随着我国居民生活水平的不断改善,医疗改革也在不断推进,医疗模式正逐渐从传统模式转向生物-心理-社会的综合模式,居民健康意识进一步加强,疾病症状、检查指标改善情况已经不是门诊患者就诊期间关注的唯一重点,医疗服务体验对患者来说也十分重要^[4]。因此,单一的门诊护理模式已无法满足现今门诊患者护理需求,如何提升门诊护理服务质量是目前各医疗机构亟须解决的问题之一。

优质服务模式是指以满足个体需求为中心,以患者整体感受和服务效果为目标的多元化服务模式,可为患者提供高质量、便捷及全面的护理服务^[5]。通过优质护理服务模式能够使患者身心得到放松,从而保持良好治疗心态,这是护理服务模式不断进步的具体表现,因此,实施和推广优质护理服务具有十分重要的意义^[6]。本次研究结果显示,研究组各项护理质量评分均高于对照组,HAMA评分低于对照组,护理满意度优于对照组($P < 0.05$),充分证实,优质服务模式在优化门诊护理服务方面的重要意义。分析其原因,优质护理服务模式坚持“以患者为中心”的服务思想,注重从患者角度看待问题及思考问题,致力于为患者提供主动、全面、真挚、温暖的人性化护理服务^[7-8]。此外,通过加强与患者之间的沟通与交流,增强了护患之间的情感联系,有助于帮助患者树立积极的治疗心态,从而提升治疗效果,提高患者护理满意度。

综上所述,在门诊护理管理中应用优质服务模式可有效提升门诊护理质量,缓解患者焦虑情绪,提高患者护理满意度,值得推广应用。

参考文献

[1] 吴蓉,郑浏清. 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评价[J]. 实用临床护理学电子杂志,2022,7(32):45-47,41.

- [2] 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):441-442.
- [3] 叶海虹,林丹红,郭君宾,等. 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(9):168-170.
- [4] 库尔班尼沙汗·买买提明,阿孜古丽·艾日都拉. 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]. 世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2020,20(40):221-222.
- [5] 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.
- [6] 王蕾,彭秋莹,斯雪娇,等. 分析优质服务模式用于门诊护理管理的效果[J]. 饮食保健,2020,7(22):178-179.
- [7] 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.
- [8] 何林林,文雪梅,刘霜. 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. 医学美学美容,2019,28(14):71-72

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