

# 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

沈泉英 胡素琴<sup>通讯作者</sup>

东部战区总医院 江苏南京 210016

**摘要：**目的：探析优质服务模式在门诊护理管理阶段使用对患者满意度、焦虑心理的影响情况。方法：收录 2020 年 11 月到 2021 年 10 月期间共计门诊收治患者共计 86 例，其中常规管理阶段收治的 43 例为对照组，门诊护理阶段收治的 43 例为干预组，分析组间调研数据。结果：干预组护理满意度占比高于对照组 ( $P < 0.05$ )；干预组干预前组间情绪分值评价无意义 ( $P > 0.05$ )；干预后干预组 SAS、SDS 分值较之对照组差异显著 ( $P < 0.05$ )。讨论：门诊护理管理阶段开展优质服务模式的临床应用价值显著，更好地促进医疗服务质量提升，提升患者护理满意度，有推广应用价值。

**关键词：**门诊护理管理；优质服务模式；患者满意度；焦虑心理；影响

医院门诊患者人员流动性强，病情复杂且多样化，在就诊及医疗干预阶段，与医务人员接触时间较短，使得医务人员需要在短暂的接触时间内完成对患者的病情评估与医疗干预措施开展，更好地促进患者生存质量的改善<sup>[1]</sup>。本次研究中，基于本院门诊管理中，优质服务模式的实施进行分析，探析管理模式改变对患者护理服务满意的影响，详见下文。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

收录 2020 年 11 月到 2021 年 10 月期间共计门诊收治患者共计 86 例，其中常规管理阶段收治的 43 例为对照组，男女占比 22:21，平均年龄 ( $47.85 \pm 1.75$ ) 岁；门诊护理阶段收治的 43 例为干预组，男女占比 23:20，平均年龄 ( $47.81 \pm 1.72$ ) 岁；基本资料分析无意义 ( $P > 0.05$ )；调研数据可比。

### 1.2 方法

对照组门诊医疗阶段进行常规管理，遵从医疗指导进行就医，接受医疗干预。

干预组门诊医疗阶段行优质护理管理，主要为：

(1) 门诊护理阶段，坚持以患者为中心的管理措施，定期对门诊医务人员开展具有针对性的服务干预措施，强化自我护理服务意识，优化医务人员护理技能，为患者提供更为高质量的护理干预<sup>[2]</sup>。

(2) 改善门诊就诊环境，通过合理的空间规划，合理设立就诊区与候诊区，提升门诊干预效率；重视对患者个人隐私及疾病隐私的保护，有效维持就诊秩序，保证患者病情的有效开展医疗干预<sup>[3]</sup>。

### 1.3 评判标准

护理满意度：评价分值 100 分，0-50 分为护理不满意区间；51-80 分为护理满意区间；81-100 分为护理非常满意区间。

情绪评价：采用 SAS、SDS 评价分值完成数据评价，其中 SAS 评分中，临街阈值 54 分，分值越高焦虑情绪越严重；SDS 评分中，临街阈值 50 分，分值越高抑郁情绪越严重。

### 1.4 统计学意义

软件：选择 SPSS 23.0 版本软件；数据格式：所有计数资料均统一为 (n, %) 格式，所有计量资料均统一为 ( $\bar{x} \pm s$ ) 格式；检验：频数资料行  $\chi^2$  值检验，分值资料行 T 值检验，0.05 为临界值， $P < 0.05$  表示存在统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 护理满意度分析

干预组护理满意度占比高于对照组 ( $P < 0.05$ )，详见表 1。

表 1 护理满意度分析 (n, %)

| 组别  | 例数 | 非常满意       | 满意          | 不满意        | 满意度   |
|-----|----|------------|-------------|------------|-------|
| 对照组 | 43 | 8 (18.60%) | 28 (65.12%) | 7 (16.28%) | 83.72 |

|          |    |             |             |           |        |
|----------|----|-------------|-------------|-----------|--------|
| 干预组      | 43 | 11 (25.58%) | 31 (72.09%) | 1 (2.33%) | 97.67  |
| $\chi^2$ | -  | -           | -           | -         | 4.9615 |
| P        | -  | -           | -           | -         | 0.0259 |

### 2.2 情绪分值评价

干预组干预前组间情绪分值评价无意义 ( $P > 0.05$ )；干预后干预组 SAS、SDS 分值较之对照组差异显著 ( $P < 0.05$ )，详见表 2。

表 2 情绪分值评价 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

| 组别  | 例数 | SAS              |                  | SDS              |                  |
|-----|----|------------------|------------------|------------------|------------------|
|     |    | 干预前              | 干预后              | 干预前              | 干预后              |
| 对照组 | 43 | 56.85 $\pm$ 2.38 | 52.15 $\pm$ 2.05 | 54.35 $\pm$ 2.21 | 50.45 $\pm$ 2.02 |
| 干预组 | 43 | 56.96 $\pm$ 2.46 | 50.47 $\pm$ 1.99 | 54.49 $\pm$ 2.19 | 49.57 $\pm$ 1.95 |
| T   | -  | 0.2107           | 3.8559           | 0.2951           | 0.0553           |
| P   | -  | 0.8336           | 0.0002           | 0.7687           | 0.0430           |

## 3 讨论

医疗理念的提升使得门诊护理服务质量也进一步提升，更好地为患者提供优质、高效的医疗服务；门诊管理阶段开展优质护理干预措施，能够更好地促进患者门诊就诊质量的提升，优化本院门诊医疗干预质量的有效提升。优质护理干预措施的实施使得门诊医疗干预阶段的服务质量显著提升，优化门诊病情干预服务质量，清晰规划门诊阶段的预检分诊效率与诊疗质量，通过强化医务人员职业素养，更好的基于患者身心状态的病情改善，优化护患交流，改善门诊医疗服务质量<sup>[4-5]</sup>。

调研数据分析：干预组护理满意度占比高于对照组，说明门诊护理干预阶段中，优质护理服务干预措施更好地促进门诊医疗服务质量的提升；干预组干预前组间情绪分值评价无意义；干预后干预组 SAS、SDS 分值较之对照组差异显著，证实门诊护理干预阶段开展优质护理干预措施的应用价值显著，有效促进门诊医疗干预质量的提升，应用价值显著。

综上所述，门诊护理干预阶段，优质服务模式的可有效促进门诊医疗服务质量提升有着更好的应用价值。

### 参考文献

- [1] 卢红艳. 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]. 现代消化及介入诊疗, 2019(A01):1-1.
- [2] 洪焕波, 陶晓燕. 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]. 糖尿病天地, 2021, 18(9):236-236.
- [3] 厉惠, 辛友联, 徐芳. 探讨焦虑症患者开展心理护理管理理念的措施和成效 [J]. 中国卫生产业, 2020, 17(14):3-3.
- [4] 袁翠芳. 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]. 饮食保健, 2019, 006(048):230-231.
- [5] 李娜. 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]. 饮食保健, 2021, 000(4):143-143.