

在门诊护理中应用优质护理服务对于患者满意度的改善探讨

杨 念

(重庆医科大学附属第二医院 重庆 400010)

【摘要】目的：分析在门诊护理中应用优质护理服务对于患者满意度的改善作用。方法：80例门诊患者根据护理方法不同进行分组，对照组40例给予常规护理服务，观察组中40例给予优质护理服务，分析患者就诊情绪和满意度。结果：观察组在就诊情绪和满意度方面均优于对照组 ($P<0.05$)。结论：优质护理服务可改善患者就诊情绪并提高其满意度，值得推广使用。

【关键词】优质护理服务；门诊护理；患者满意度；改善作用

门诊作为患者最先接触的医院部门，影响甚至左右患者对医院的第一印象，故门诊护理中需要科学有效的护理^[1]。传统护理模式虽有效果，但随着现代人生命健康意识越来越强且对临床护理工作要求越来越高，传统方法的简单性和内容的单一性缺点越来越突出，故探究新型护理模式迫在眉睫^[2]。目前，现代化护理模式应当以改善患者就诊情绪并提升其满意度为目的，而优质护理服务措施能够达到这一目标且已在临床中广泛应用。本文以80例门诊患者为试验对象，探究实施优质护理服务的影响。

1 资料和方法

1.1 基本资料

病例挑选时段：2018年1月-2019年1月。

筛选标准：(1)均在本院接受护理的患者。(2)患者和家属对本次实验内容、过程和目的完全知情，在通读了知情同意书后个人签字表示同意。排除标准：(1)患有精神疾病的患者。(2)经护理人员评估后无法顺利完成本次实验的患者。

病例一般资料：80例患者摸球分组。对照组：奇数，男女1:1；年龄 35.18 ± 10.24 岁。观察组：偶数，男女1:1；年龄 35.28 ± 10.05 岁。组间资料对比， $P>0.05$ 。

1.2 操作方法

对照组实施常规护理服务，即对患者的疑难问题进行解答，包括地点指引、就诊科室咨询等，同时分发诊疗手册，进行健康宣教。

观察组实施优质护理服务：(1)小组培训：成立小组，护士长任组长并制定护理培训方案，对护理人员的护理责任感、服务意识，认真总结分析患者的护理服务需求，提前准备话术，将医院科室分布、基础护理知识等夯实背熟。(2)环境改善：护理人员加强与患者沟通，了解患者对医院门诊就诊环境的具体要求和期望，尤其体现就诊环境的人性化，如对于行动不便的老年人应设置绿色通道和扶手，合理布局候诊区和诊疗区，尽可能保护患者隐私。(3)护理文化：以“高效、优质”为核心构建护理文化，时时处处站在患者角度考虑问题，治疗后护理人员应及时告知就诊结果并进行药物指导，叮嘱患者定期复诊。(4)健康教育：安排专人在门诊候诊区分发健康知识手册，对常见、多发疾病进行知识宣教，告知患者正确的预防方法，耐心解答患者疑问。

1.3 观察指标

患者的焦虑抑郁情绪采用SAS和SDS表，分值与其不良心理表现正相关。患者的满意度分析通过对其进行个人询问得到，预先制定10个问题，包含临床护理态度、方法、操作以及责任感，每个问题10分，根据患者回答确定为非常满意、一般满意和

不满意，满意度计算则只剔除不满意的患者。

1.4 统计学处理

SPSS20.0处理计数和计量，分别 χ^2 和t检验，差异显著($P<0.05$)，其余判定为数据无差异。

2 结果分析

2.1 患者就诊情绪

表1数据表明：服务前无差异服务后观察组焦虑、抑郁评分更低($P<0.05$)。

2.2 患者满意度

表2数据表明：观察组患者满意度更高($P<0.05$)。

3 讨论

目前，优质护理服务已在临床中广泛使用，该护理模式为临床科学护理模式，立足小组培训、环境改善、护理文化以及健康教育等措施全面提升护理效果。具体来说：小组培训为施行优质护理服务的前提，通过对门诊护士进行培训从而提升其专业素养和服务意识，环境改善可通过实体环境改造给予患者更加舒适的就诊体验，护理文化的构建可以体现医院门诊护理服务特色，打造特色品牌，提高公众形象；健康教育可体现门诊护理服务的全面性和深入性，兼具教育功能，提高护理品质^[3-4]。总之，以优质护理服务为主体，各项临床护理措施联合应用，即可有效改善患者就诊情绪并提高其满意度。

表1和表2数据表明，观察组在就诊情绪和满意度方面均优于对照组，由此可说明优质护理服务可在很大程度上优化临床护理方法和内容^[5]。综上所述，优质护理服务始终坚持“以人为本”，即以人为护理核心，专注于护理过程和护理内容进行优化，从而克服传统护理模式死板、单一、灵活性差等缺点，通过多种科学护理措施体现对患者的精细化、科学化护理，值得推广使用。

参考文献：

- [1] 殷雪华. 优质护理服务对提高门诊患者满意度的影响分析[J]. 中国保健营养, 2019, 029(005): 228.
- [2] 许海丹, 贺懿萍, 宋璐. 门诊护理工作运用优质护理服务理念的作用[J]. 中国医药科学, 2019, 009(010): 152-154.
- [3] 黄静. 优质护理服务对提高儿科门诊输液室患者满意度的应用效果观察[J]. 首都食品与医药, 2018, 025(002): P. 93-94.
- [4] 任辉. 优质护理服务在门诊患者的应用[J]. 中国保健营养, 2019, 029(008): 176-177.
- [5] 王红飞, 王力军, 曹峰. 门诊护理工作运用优质护理服务理念的作用[J]. 人人健康, 2019, 502(17): 173-174.

表1 焦虑抑郁情绪 [$\bar{x} \pm s$]

组别	例数	SAS 评分 (分)		SDS 评分 (分)	
		护理前	护理后	护理前	护理后
观察组	40	71.72 $\pm$ 10.19	32.26 $\pm$ 4.27	68.28 $\pm$ 11.08	30.46 $\pm$ 4.18
对照组	40	71.56 $\pm$ 10.41	59.18 $\pm$ 7.31	68.44 $\pm$ 10.18	57.18 $\pm$ 8.17
T	—	0.0695	20.1113	0.0673	18.4143
P	—	0.9448	0.0000	0.9465	0.0000

表2 患者满意度 [n(%)]

组别	例数	非常满意	一般满意	不满意	护理满意度
观察组	40	30 (75.00)	8 (20.00)	2 (5.00)	38 (95.00)
对照组	40	25 (62.50)	6 (15.00)	9 (22.50)	31 (77.50)
χ^2	—	—	—	—	5.1647
P	—	—	—	—	0.0231