

# 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

陆国兰 覃雪玲 莫小洁<sup>通讯作者</sup>

(联勤保障部队第九二三医院 广西 南宁 530021)

**【摘要】**目的：调查应用于门诊护理管理的高质量服务模式对患者满意度和焦虑的影响。方法：对我院就诊的 64 例门诊患者进行观察（2019 年 1 月—2020 年 1 月），按照随机数字表分组原则分为对照组和观察组两组，每组 32 人。对照组患者接受常规护理，观察组患者提供优质护理服务，比较两组患者的焦虑评分和护理满意度。结果：两组护理前患者焦虑评分差异不大，但两组护理后焦虑评分有显著差异， $P < 0.05$ ，差异有统计学意义。患者护理满意度为 59.38%，观察组为 93.75%，对比  $P < 0.05$ ，差异有统计学意义。结论：在门诊护理管理中，优质服务模式是非常重要的，在临床应用中效果显著，可以帮助患者改善身心健康，尽快离开医院，护理满意度较高，值得推广。

**【关键词】**优质服务；门诊；满意度；焦虑

## 引言

门诊流动性较高，病种较复杂，治疗时间不长，护理点多，护理难度大。随着经济的快速发展，医疗服务质量不断提高，护理人员也在不断提高自身的素质，对患者采取有针对性的护理以及个性化护理，全方位的照顾患者的身心健康和情绪，并满足患者的心理需求。本文选择了 64 名患者，采取优质服务模式应用于门诊护理中，提高患者的满意度，改善患者的情绪。具体如下：

## 1 材料与方法

### 1.1 一般信息

2019 年 1 月至 2020 年 1 月在我院就诊的 64 例门诊患者进行观察，按照随机数字表分组原则，将其分为对照组和观察组两组，各 32 例。对照组男 17 例，女 15 例；最小 20 岁，最大 78 岁，平均年龄  $(52.57 \pm 3.74)$  岁，体重 49~78kg，平均体重为  $(50.73 \pm 3.52)$ kg。观察组男 18 例，女 14 例，最小 21 岁，最大 80 岁，平均年龄  $(54.32 \pm 3.65)$  岁，体重 50~75kg，平均体重为  $(51.61 \pm 3.56)$  公斤，比较两组患者的基本资料， $P > 0.05$ ，差异不大，可以比较。

### 1.2 方法

对照组接受常规护理，护理人员了解患者的实际情况，并根据患者的情绪，告知患者的实际病情，让患者了解疾病，给予患者足够的关心，耐心的解答患者的问题，让患者感到温暖，并满足患者的需求。

观察组患者接受优质护理服务：（1）健康教育。患者一般不了解自己的病情，情绪比较复杂，心情比较压抑，不能积极地配合治疗，此时，护理人员可以通过微信、视频等方式传播相关的疾病知识，积极地与患者进行沟通，建立良好的关系，改善患者的病情。（2）提高护理人员的护理水平。加强与患者的沟通，及时回答患者的问题，增强对门诊服务的了解。（3）实行预约登记制度。为提高患者就诊便利性和就诊率，医院的相关机构可以采取电话约访、官网的方式进行沟通，了解患者的恢复情况，以及患者的疑问。部分科室虽然医生人数较多，但还是需要护理人员主动为病人安排座位，给予鼓励和安慰，才能让病人顺利就诊。（4）完善门诊护理人员配置，采用灵活调度方式，确保门诊诊疗质量，保障门诊诊疗安全。

### 1.3 观察指标

采用 SAS 和 SDS 量表评估两组患者的焦虑和抑郁程度，总分 50 分，两组患者分数越高，焦虑和抑郁就越高，分数越低，焦虑和抑郁就越低。此外，调查患者的满意度，医院相关部门自制调查问卷，满意度总分 100 分，患者根据护理的程度为护理人员打分，并将其结果记录到考核中，80 分以上为非常满意，60 分以上 80 分以下为满意，60 分以下为不满意。总体满意 = 非常满意 + 满意。

### 1.4 统计分析

本文数据采用统计软件 SPSS20.0 计算，确定性和定量数据分别用  $n(\%)$  和  $(\bar{x} \pm s)$  表示。如果  $P < 0.05$ ，则差异具有统计

学意义。

## 2 结果

### 2.1 比较两组患者母乳喂养前后焦虑评分

对照组哺乳前焦虑评分与观察组焦虑评分差异不大， $P > 0.05$ ；但两组患者哺乳后焦虑评分有显著差异， $P < 0.05$ ，差异有统计学意义。具体见表 1。

表 1 对比两组患者焦虑评分  $(\bar{x} \pm s, \text{分})$

组别	例数	护理前	护理后
对照组	32	$47.83 \pm 3.62$	$35.52 \pm 2.57$
观察组	32	$45.61 \pm 3.84$	$29.66 \pm 2.83$
t 值	—	1.01	3.75
P 值	—	$> 0.05$	$< 0.05$

### 2.2 比较两组患者护理满意度

对照组患者护理满意度与观察组相比前者显著低于后者  $(59.38\% < 93.75\%)$ ，对比  $P < 0.05$ ，差异具有统计学意义，具体见表 2。

表 2 比较两组患者护理满意度  $(n, \%)$

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意度
对照组	32	8 (25.00)	11 (34.38)	13 (40.63)	19 (59.38)
观察组	32	22 (68.75)	8 (25.00)	2 (6.25)	30 (93.75)
$\chi^2$ 值	—	12.30	0.67	10.54	10.54
P 值	—	$< 0.05$	$> 0.05$	$< 0.05$	$< 0.05$

## 3 讨论

对于医院来说，门诊是患者医院的第一印象，其服务质量直接关系到患者信心，可以反映医院的服务水平。现代护理的不断发展改变了门诊的护理方式：全面的健康教育和个性化的服务，除了需要注重临床和疾病症状学检测外，更多地受到重视。

优质的护理方式满足患者尤其是患者的个性化需求，实现对患者的多元化护理。要应用这种模式，护理人员必须积极与患者沟通，密切关注患者，提供真诚和富有同情心的护理，并提供舒适的治疗，其中，环境直接关系到患者的治疗效果，好的环境可以改善患者的情绪，拥有愉悦的心情面对疾病。本研究观察组实施优质服务模式，改善了患者的满意度，其中，观察组的焦虑评分与对照组有明显的差异，有统计学意义。

综上所述，将优质的服务模式应用于门诊护理管理，可以有效降低患者沟通情绪，提高护理满意度，获得较高的宣传价值。

## 参考文献：

- [1] 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(03): 151-152.
- [2] 薛涛. 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]. 实用临床护理学电子杂志, 2019, 4(06): 167-186.
- [3] 陈靖函. 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]. 医学美学美容, 2019, 28(023): 114.
- [4] 何苗. 优质服务模式应用于门诊护理管理对患者满意度的影响分析 [J]. 医学美学美容, 2019, 28(010): 69.
- [5] 郭志华. 优质服务模式应用于门诊护理管理对患者满意度的影响 [J]. 实用临床护理学电子杂志, 2019, 4(007): P.177-178.