

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 章雪玲 莫小洁*

联勤保障部队第九二三医院 广西 南宁 530021

摘要:目的:探讨优质服务模式应用于门诊护理管理对患者满意度与焦虑心理产生的影响。方法:选取我院治疗的64门诊患者为观察对象(时间2019年1月至2020年1月),按照随机数字表法分组原则将其分为两组,即对照组与观察组,每组32例。对照组患者接受常规护理,观察组实施优质护理服务,比较两组患者焦虑评分和护理满意度。结果:护理前两组患者焦虑评分差异不大,但护理后两组患者焦虑评分差异显著,且 $P < 0.05$,差异具有统计学意义;对照组患者护理满意度为59.38%,观察组为93.75%,对比 $P < 0.05$,差异存在统计学意义。结论:优质服务模式应用于门诊护理管理效果显著,改善患者焦虑情绪,护理满意度更高,值得推广。

关键词:优质服务;门诊护理;满意度;焦虑心理

门诊患者流动性较大,且病种比较复杂,治疗时间不长,护理要点较多,护理难度大。经济快速发展医疗服务质量不断提升,护理人员除了需要给患者提供针对性的护理之外还要注重人文护理,最大程度满足其精神需求^[1]。为了探讨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,本次研究选取64例患者为研究对象,具体结果如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取2019年1月至2020年1月期间我院治疗的64门诊患者为观察对象,按照随机数字表法分组原则将其分为两组,即对照组与观察组,各32例。对照组患者男性17例,女性15例;年龄最小20岁,年龄最大78岁,平均年龄 (52.57 ± 3.74) 岁;体重49~78kg,平均体重 (50.73 ± 3.52) kg。观察组患者男性18例,女性14例;年龄最小21岁,年龄最大80岁,平均年龄 (54.32 ± 3.65) 岁;体重50~75kg,平均体重 (51.61 ± 3.56) kg。比较两组患者基本资料, $P > 0.05$,差异不大可以对比。

1.2 方法

对照组患者接受医院常规护理,由护理人员全程陪同患者进行相关基础检查,告知院中相关注意事项,耐心解答患者提出的问题与疑惑,满足患者需要。

观察组患者接受优质护理服务:(1)健康教育。由于部分患者对自身疾病了解不足,护理过程中可能存在不配合的情况,护理人员可通过播放视频、发放知识手册、微信等方式给患者普及相关知识,增强患者对疾病的了解,提高其治疗依从性。(2)提高护理人员服务水平,强化与患者沟通交流,及时给患者解答疑惑,增强患者对门诊的了解。(3)推行预约挂号制度。为了给患者提供便利并提高就诊率,开通了多种预约途径,如电话预约、微信预约、医院官网预约等。部分科室就诊人数较多,护理人员应主动给患者安置座

位,给其更多鼓励与安慰,让患者顺利就诊。(4)完善门诊护理人员排版,应用弹性排班方式保证门诊护理与治疗质量,保证门诊护理与就诊安全性。

1.3 观察指标

应用SAS、SDS量表评价两组患者焦虑、抑郁程度,总分为50分,分数与焦虑、抑郁程度成正比;应用本院自制护理满意度调查表调查患者满意度情况,满分为100分,分数在80分及其以上为非常满意;分数在60分以上且小于80分为满意;分数小于60分为不满意。总满意度=非常满意率+满意率^[2]。

1.4 统计学分析

应用统计学软件SPSS20.0统计本文数据,以 $n(\%)$ 、 $(\bar{x} \pm s)$ 分别表达定数、定量资料,若 $P < 0.05$,则代表差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 对比两组患者护理前后焦虑评分

护理前对照组焦虑评分与观察组相比差异不大, $P > 0.05$;但护理后两组患者焦虑评分差距较大,且 $P < 0.05$,差异具有统计学意义,具体见表1。

表1 对比两组患者焦虑评分($\bar{x} \pm s$,分)

组别	例数	护理前	护理后
对照组	32	47.83 ± 3.62	35.52 ± 2.57
观察组	32	45.61 ± 3.84	29.66 ± 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)
c2 值	-	12.30	0.67	10.54	10.54
P 值	-	< 0.05	> 0.05	< 0.05	< 0.05

3 讨论

对医院而言门诊是护理服务的第一窗口,可以从其质量高低可以直接反应医院整体服务水平。现代护理学不断发展,改变了门诊护理方式,即除了需要关注临床与疾病症状检查之外更注重全面性健康教育与个性化服务^[3]。

优质护理方式以患者为中心,满足患者个体需要,对患者实施多样化的护理,该模式的应用需要护理人员主动与患者沟通交流,给患者细致、真情、周到的护理,为其提供舒适的就诊环境,有利于改善患者不良情绪^[4-5]。本次研究对观察组患者实施了优质服务模式,结果可知护理后观察组焦虑评分显著降低,与对照组相比差异显著,存在统计学意义;且护理满意度显著高于对照组(93.75% > 59.38%),对比 $P < 0.05$,差异具有统计学意义。

综上,优质服务模式应用于门诊护理管理可有效降低患者交流情绪,提高护理满意度,具有较高的推广价值。

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.