

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

严付葵

(岑溪市归义镇卫生院 543207)

摘要: 目的: 选取门诊就医患者, 就目前就诊过程中存在的护理管理问题, 分析在门诊护理管理中采用优质服务模式对于提升患者护理满意度和缓解其焦虑心理的价值。方法: 对照组为常规门诊护理, 观察组采用优质服务模式。结果: 护理满意度观察组、对照组分别为 100.00%、91.67%, $P < 0.05$; 护理前两组 SAS 焦虑评分相比差异小 $P > 0.05$, 护理后 SAS 焦虑评分观察组低于对照组 $P < 0.05$ 。结论: 在门诊护理管理中运用优质服务模式能够有效提升患者的护理服务满意度并减轻其焦虑心理。

关键词: 门诊; 护理管理; 优质服务模式; 满意度; 焦虑心理

[Abstract]: Objective: To select outpatient patients, analyze the value of using quality service mode in the nursing management process in the outpatient department. Methods: The control group was the routine outpatient care, and the observation group adopted the quality service mode. Results: 100.00% and 91.67%, respectively, $P < 0.05$; the difference in SAS anxiety score in the two nursing groups was $P > 0.05$, and the SAS anxiety score was lower than $P < 0.05$ in the control group. Conclusion: The application of quality service mode in outpatient nursing management can effectively improve patients' satisfaction with nursing service and reduce their anxiety.

[Key words]: outpatient service; nursing management; quality service mode; satisfaction; anxiety

随着生活质量的不断提高, 人们对于健康的管理也越来越严格。患上疾病之后, 医生的治疗方法是主要的康复手段, 而优质的护理服务往往可以作为恢复健康的辅助手段。而在门诊就诊的患者人数众多, 且人员流动性大, 往往会造成护理不到位的情况, 使得患者恢复缓慢, 增加医院的治疗成本以及患者的治疗费用。门诊是医院的重要服务部门, 门诊所接待的患者人数多、人员流动性强以及往返较多, 这就需要做好门诊的日常护理管理工作, 为门诊就诊患者提供优质高效的护理服务, 充分发挥门诊医疗资源, 满足门诊患者的就诊服务需求。随着近年来人们的健康意识不断增强, 门诊就诊期间对于护理服务的质量也提出了较高要求^[1-3]。以下将分析在门诊护理管理中通过采用优质服务模式的实际效果。

1 资料与方法

1.1 常规资料

病例选自 2022 年 1 月 ~ 2022 年 12 月我院门诊就诊患者共计 120 例, 随机数字表予以平均分组, 均为 60 例, 观察组男、女分别为 32 例、28 例; 年龄分布于 19 ~ 78 岁, 均数 (43.6 ± 2.5) 岁。对照组男、女分别为 31 例、29 例; 年龄分布于 20 ~ 76 岁, 均数 (43.7 ± 2.4) 岁。两组以上资料均有其可比性 $P > 0.05$ 。

1.2 方法

对照组为常规门诊护理, 即加强门诊环境卫生管理, 为患者提供相应的咨询服务以及就医指导, 门诊护士遵循护理规章制度完成轮流站岗, 耐心解答患者的疑问, 根据其护理需求提供指导和帮助等; 观察组采用优质服务模式, 方法为: ①塑造优良的门诊护士形象: 在与患者接触时保持面带微笑及精神饱满, 以最佳的精神状态和积极向上的工作态度为患者提供护理服务, 时刻注意自身的仪容仪表, 耐心解答患者的疑问, 并提供正确细致的引导和帮助^[4-6]。在护患沟通中注意语气态度的温柔和缓, 避免冷言冷语, 站在患者的

角度思考问题, 给予患者充分的关怀、支持和温暖^[7]; ②培训与学习: 积极进行培训与学习, 掌握护患沟通技巧以及门诊护理方法, 需要树立服务意识和良好的责任意识并不断提升自身的素养, 增强护理操作技能^[8]。全面掌握门诊护理服务方法、岗位职责与基本的工作流程, 在护理过程中严格执行护理工作流程和规章制度^[9]; ③优化就诊护理: 主动为患者提供服务, 并进行一站式护理, 对于就诊患者需要进行详细告知与讲解, 使其了解就诊的细节和基本流程, 尽可能满足其合理诉求, 对于挂号缴费的相关方法进行详细指导, 确保服务的质量以及效率^[10-12]; ④环境护理: 营造优良的门诊就诊环境, 维持良好的排队秩序, 并确保环境的清洁空气流动以及光照适宜和充足。可在大厅内配备饮水机等便民设备, 同时在醒目位置张贴门诊平面图, 在相关危险区域需要悬挂安全警示牌, 预防隐患事件, 确保患者的安全性^[13]; ⑤加强护理巡视: 加强护理巡视, 发现异常患者需要及时询问, 并对患者的就诊时间进行妥善合理安排, 防止医疗纠纷。对于特殊患者需要及时启动绿色通道, 缩短患者的等候时间^[14]; ⑥科学排班: 采取弹性排班, 在门诊就诊高峰时段需要增派护士, 尽可能满足患者的护理服务需求; ⑦预约挂号: 对于挂号的方式方法进行完善和拓展, 例如门诊大厅挂号、电话预约挂号以及微信网络挂号等, 从而节约挂号时间, 优化患者的门诊就医流程。采用“二次分诊”模式, 即患者到分诊台进行签到, 实行门诊电子排队、叫号, 营造“一医一患”的就诊环境, 提高患者就医感受^[15]。

1.3 评价准则

(1) 对于两组门诊患者进行护理满意度调查, 方法为现场问卷调查, 总分 100 分, 分为非常满意 (≥ 95 分)、满意 (70 ~ 94 分)、不满意 (< 70 分)。(2) 利用焦虑评分法 (SAS) 对患者的焦虑情绪评估, SAS > 50 分即为焦虑, 且分数越高焦虑程度越重。

1.4 统计学方法

文中数据行 SPSS22.0 分析, 计量资料数据标准差为($\bar{x} \pm s$), 数据实施 t 检验, 计数资料表示为[n(%)], 数据实施 χ^2 检验, $P < 0.05$ 代表存在统计学意义。

2 结果

2.1 护理满意度两组间相比

护理满意度观察组、对照组分别为 100.00%、91.67%, $P < 0.05$ 。

表 1 护理满意度两组间相比[n(%)]

分组	n	非常满意	满意	不满意	总满意度
观察组	60	46 (76.67)	14 (23.33)	0 (0.00)	60 (100.00)
对照组	60	23 (38.33)	32 (53.33)	5 (8.33)	55 (91.67)
χ^2 值		15.632	13.652	6.362	6.362
p 值		0.000	0.002	0.026	0.026

2.2 SAS 焦虑评分两组间相比

护理前两组 SAS 焦虑评分相比差异小 $P > 0.05$, 护理后 SAS 焦虑评分观察组低于对照组 $P < 0.05$ 。

表 2 SAS 焦虑评分两组间相比 ($\bar{x} \pm s$, 分)

分组	n	护理前	护理后	t 值	p 值
观察组	60	47.95 ± 5.36	35.26 ± 3.17	12.365	0.000
对照组	60	47.97 ± 5.35	43.26 ± 3.39	5.628	0.031
t 值		0.253	8.635	-	-
p 值		0.715	0.012	-	-

3 讨论

门诊是各大医院对外服务的重要窗口, 所以日常的护理服务质量也将影响医院的整体医护服务质量, 特别是伴随着近年来人们物质生活水平的提升和健康意识的不断增强, 在门诊就诊过程中的护理服务需求也需要进一步拓展和提升^[6]。然而门诊所服务的患者数量较多, 同时护理工作较为繁忙, 如若护理不当可能引起护患纠纷影响患者的服务满意度, 与此同时门诊患者受自身病情影响以及在入院后环境陌生等容易出现焦虑心理。通过运用优质服务模式, 在门诊护理过程中以患者为核心更加关注其服务需求和整体感受^[7], 通过从环境、制度、人员等各个方面进行优化来改善患者的就诊体验, 可提升护理服务质量。本研究中观察组的护理满意度明显高于对照组, 以及护理之后观察组的焦虑评分低于对照组。表明, 优质服务模式的运用可提升门诊护理管理质量^[18-20]。

综上所述, 在门诊护理管理中运用优质服务模式, 能够有效提升患者的护理服务满意度并减轻其焦虑心理。

参考文献:

- [1] 茆顺霞, 赵燕. 门诊护理管理中优质服务的应用——评《现代医院门诊管理》[J]. 中国国境卫生检疫杂志, 2022, 45(03): 254.
- [2] 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. DOI: 10.19435/j.1672-1721.2022.12.021.
- [3] 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. DOI: 10.1973

8/j.cnki.psy.2020.21.078.

[4] 叶海虹, 林丹红, 郭君宾, 阮潇潇. 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(09): 168-170. DOI: 10.16690/j.cnki.1007-9203.2020.09.081.

[5] 陈哲. 探讨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]. 临床医药文献电子杂志, 2020, 7(34): 109. DOI: 10.16281/j.cnki.jocml.2020.34.083.

[6] 陆文炜. 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(01): 80-81. DOI: 10.16690/j.cnki.1007-9203.2020.01.042.

[7] 练练, 赵婷婷. 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, 2019, 19(A5): 249+251. DOI: 10.19613/j.cnki.1671-3141.2019.105.159.

[8] 罗思. 优质服务在医院门诊护理管理中的应用[J]. 中国卫生产业, 2019, 16(24): 71-72. DOI: 10.16659/j.cnki.1672-5654.2019.24.071.

[9] 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(07): 177-178.

[10] 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): 159+178.

[11] 邵冬冬. 探讨优质服务在医院门诊护理管理中的应用[J]. 中国卫生产业, 2018, 15(30): 29-30. DOI: 10.16659/j.cnki.1672-5654.2018.30.029.

[12] 李国芳, 皇甫素静, 崔晶晶, 郑红莉, 梁秀梅, 孔楠. 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]. 临床医药文献电子杂志, 2018, 5(78): 140. DOI: 10.16281/j.cnki.jocml.2018.78.119.

[13] 杨茵, 吴迪. 门诊护理管理中优质服务的应用效果研究[J]. 健康之路, 2018, 17(09): 384-385.

[14] 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): 441-442.

[15] 高琼. 优质服务在门诊护理管理中的应用效果观察[J]. 现代诊断与治疗, 2017, 28(15): 2916-2917.

[16] 张瑞枝. 优质服务在门诊护理管理中的应用效果分析[J]. 临床医药文献电子杂志, 2017, 4(04): 728+730. DOI: 10.16281/j.cnki.jocml.2017.04.112.

[17] 徐丽. 试析优质服务在门诊护理管理中的应用[J]. 中国实用医药, 2016, 11(23): 287-288. DOI: 10.14163/j.cnki.11-5547/r.2016.23.204.

[18] 史敏. 观察优质服务在门诊护理管理中的应用效果[J]. 中国卫生标准管理, 2016, 7(10): 235-236.

[19] 邵大琼. 优质服务应用于门诊护理管理中的效果评价[J]. 中国卫生标准管理, 2016, 7(09): 259-260.

[20] 宋淑君. 优质服务在门诊护理管理中的应用探讨[J]. 世界最新医学信息文摘, 2015, 15(89): 227+230.