

优质服务理念在改善口腔科护理满意度中的效果

陈佳丽

中南大学湘雅二医院口腔颌面外科监护室 410000

摘要：目的：分析优质服务理念在改善口腔科护理满意度中的效果。方法：研究纳入 2020 年 1 月~2021 年 3 月我院口腔科患者 100 例作研究对象。根据不同的护理模式进行分组，对照组常规护理，观察组加入优质服务理念。通过对比两组患者心理需求满足度、知识掌握度、护理满意度来分析两组患者护理效果。结果：两组患者护理前心理需求满足评分与知识掌握评分差异无统计学意义 ($P>0.05$)，相关护理后，观察组患者心理需求满足评分 (80.88 ± 5.62) 分、知识掌握评分 (81.82 ± 3.58) 分均明显优于对照组 (72.39 ± 4.16) 分、(73.28 ± 3.26) 分，且患者护理满意率 98.00% ($49/50$) 明显高于对照组 84.00% ($42/50$)，差异有统计学意义 ($P<0.05$)。结论：优质服务理念在口腔科应用中价值较高，不仅可增强患者心理需求满足度与知识掌握程度，还可提高护理满意度，值得临床推广。

关键词：优质服务理念；口腔科；护理满意度；心理需求满足；知识掌握

The effect of high-quality service concept in improving the satisfaction of dental care Abstract: Objective: To analyze the effect of the concept of high-quality service in improving the satisfaction of dental care. Methods: The study included 100 patients from the Department of Stomatology in our hospital from January 2020 to March 2021 as the research objects. Groups are grouped according to different nursing modes, the control group is routine nursing, and the observation group is joined with the concept of high-quality service. By comparing the two groups of patients' psychological needs satisfaction, knowledge mastery, and

nursing satisfaction, the nursing effect of the two groups of patients was analyzed and compared. Results: There was no statistically significant difference between the two groups of patients' psychological needs satisfaction score and knowledge mastery score before nursing ($P>0.05$). After relevant nursing, the observation group patients' psychological needs satisfaction score (80.88 ± 5.62) score and knowledge mastery score (81.82 ± 3.58) points were significantly better than the control group (72.39 ± 4.16) points, (73.28 ± 3.26) points, and the patient care satisfaction rate was 98.00% (49/50) significantly higher than the control group 84.00% (42/50), The difference was statistically significant ($P<0.05$). Conclusion: The concept of high-quality service is of high value in the application of dentistry. It can not only enhance the satisfaction of patients' psychological needs and the degree of knowledge mastery, but also improve nursing satisfaction, which is worthy of clinical promotion.

Keywords: high-quality service concept; stomatology; nursing satisfaction; psychological needs satisfaction; knowledge mastery

口腔科是医学学科分类之一,是医院中或不可缺的重要科室。与医院其他科室不同的是,口腔科患者流动性较大,务必要实施科学有效的护理干预^[1]。不同的护理模式在不同临床科

室中所获取的护理效果也有一定差异,近几年,人们重点关注口腔健康,在口腔医疗活动与护理工作中的要求显著升高,所以提升临床护理质量至关重要^[2]。患者护理满意度直接反映出整个医院科室的护理质量高低,为进一步改善患者护理满意度,需选择科学且合理的护理模式,以此才可有效维护医患之间的和谐关系,满足患者实际护理需求,提升整个医院的良好形象^[3]。近几年,我国社会经济发展快速,临床医疗模式发生巨大变化,加上人们生活水平的显著提升,对临床医疗要求越来越高,只有采取科学、全面的护理模式,才可保证护理质量,满足患者实际护理需求。口腔是人体重要组织器官,但由于人们饮食习惯与饮食结构的变化,人们口腔疾病发生率越来越高,口腔健康问题备受社会所关注。口腔科是高流速率科室,面临强化护理的满意度课题,正是由于护理模式的不同,患者影响性大,需通过加强护理干预,保证患者护理满意度^[4]。为了进一步分析优质服务理念在改善口腔科护理满意度中的效果,本研究选取2020年1月~2021年3月我院口腔科患者进行研究,现将结果汇报如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

研究定在2020年1月至2021年3月开展,取此时间段我院口腔科100例患者进行研究,不同护理模式分成两组,每组50例。对照组:男/女=23/27,年龄32~59[均数(41.22±4.36)]岁;患病类型:口腔癌7例,唇腭裂10例,颌面部血管瘤13例,舌下腺囊肿9例,颌面部骨折6例,腮腺肿块5例。;~~牙髓治疗20例,拔牙治疗14例,其他治疗16例。~~观察组:男/女=24/26,年龄30~57[均数(41.26±4.32)]岁;患病类型:口腔癌9例,唇腭裂8例,颌面部血管瘤11例,舌下腺囊肿10例,颌面部骨折8例,腮腺肿块4例;~~牙髓治疗18例,拔牙治疗15例,其他治疗17例。~~两组患者性别、年龄、治疗等一般资料经过统计分析,并不见显著性差异无统计学意义($P>0.05$),具有可比价值。本研究所纳患者知晓研究内容,且家属在同意书上签字,研究已经过医学伦理委员会审核通过。

1.2 护理方式

对照组给予常规护理,如口腔疾病知识宣讲、健康教育、解答治疗期间的疑虑、讲解治疗注意事项、护理配合引导等。

观察组在对照组的基础上配合优质服务理念:与,具体如下:(1)心理干预:患者实时交流,全面掌握患者心理与生理需求,在实际护理程序中,充分满足患者心理需求,让患者充分感受到人文关怀,体会满意的护理服务;评价患者心理状态,与患者保持良好交流,提供心理疏导工作,帮助患者释放心理压力,同时定期清洁、消毒诊室卫生,定期通风,为

患者营造舒适的就诊环境，促使其保持良好的身心状态。(2) 健康教育：实时与患者沟通和联系，向患者强调口腔科疾病治疗中的潜在问题，解答患者疑问，引导患者积极配合治疗，提高临床治疗效果；加强健康教育宣传工作，在诊室内外粘贴醒目的常见口腔疾病知识宣讲栏，向患者发放常见口腔疾病防治对策宣传手册，并在治疗过程中，结合患者实际病情，详细介绍治疗过程与目的，让患者科学正确的认知相关医学知识，待患者治疗完成后，需要详细告知患者日常护理注意事项，增强患者自我控制能力，使患者自觉完成相关护理细节。(3) 其他护理：定期回访，保证患者从入诊至康复获得全程优质护理服务；全程护理期间，需要充分注重护理细节与护理程序，尽可能的满足华智能和患者合理需求；控制服务成本，减少诊室耗材使用率，增加患者费用知情程度，同时科学制定简单易行的措施，适当简化工作流程，积极提供给患者低耗和高效的护理服务。

1.3 观察指标

应用本院自制调查问卷，调查两组患者护理前后心理需求满足度与疾病知识掌握度，分值 0~100 分，分数越高，说明患者心理需求满足度和疾病知识掌握度越高。

运用本院自制调查问卷，评价两组患者对护理工作的满意程度，分值 0~100 分，分数>90 分表示患者非常满意，70~90 分表示患者一般满意，<70 分表示患者不满意。总满意率=(非常满意+一般满意)/总例数×100%。

1.4 统计学处理

统计软件选择 SPSS23.0，($\bar{x} \pm s$) 描述计量资料，检验值 t；(%) 描述计数资料， χ^2 检验； $P < 0.05$ 说明差异有统计学意义。

2 结果

2.1 分析护理前后心理需求满足度与疾病知识掌握度

对比两组护理前的心理需求满足度评分、疾病知识掌握度评分，提示差异无统计学意义 ($P > 0.05$)；对比两组护理后心理需求满足度评分、疾病知识掌握度评分，提示观察组高于对照组，差异显著 ($P < 0.05$)。如表 1 所示。

表 1 两组患者护理前后心理需求满足度与疾病知识掌握度对比[n, ($\bar{x} \pm s$)]

组别	心理需求满足度		疾病知识掌握度	
	护理前	护理后	护理前	护理后
对照组 (n=50)	62.32±3.05	72.39±4.16	63.03±2.87	73.28±3.26
观察组 (n=50)	61.89±2.88	80.88±5.62	63.06±3.01	81.82±3.58

t	0.725	8.586	0.051	12.472
P	0.470	0.000	0.959	0.000

2.2 分析患者护理满意度

经相关护理，观察组总满意人数 49 例，对照组总满意人数 42 例，显然观察组多于对照组，差异十分明显 ($P < 0.05$)。如表 2 所示。

表 2 两组患者护理满意度比较[n, (%)]

组别	非常满意	一般满意	不满意	满意率 (%)
对照组 (n=50)	22 (44.00)	20 (40.00)	8 (16.00)	42 (84.00)
观察组 (n=50)	25 (50.00)	24 (48.00)	1 (2.00)	49 (98.00)
χ^2				5.983
P				0.014

3 讨论

近几年，我国社会经济发展快速，临床医疗模式发生巨大变化，加上人们生活水平的显著提升，对临床医疗要求越来越高，只有采取科学、全面的护理模式，才可保证护理质量，满足患者实际护理需求。口腔是人体重要组织器官，口腔科在医院必不可少。目前，由于人们饮食习惯与饮食结构的变化，人们口腔疾病发生率越来越高，口腔健康问题备受社会所关注。作为高流通率科室，口腔科面临强化护理的满意度课题，正是由于护理模式的不同，患者影响性大，需通过加强护理干预，保证患者护理满意度^[4]。口腔科是医学学科分类之一，是医院中或不可缺的重要科室。与医院其他科室不同的是，口腔科患者流动性较大，务必要实施科学有效的护理干预^[5]。不同的护理模式在不同临床科室中所获取的护理效果也有一定差异，近几年，人们重点关注口腔健康，在口腔医疗活动与护理工作中的要求显著升高，所以提升临床护理质量至关重要^[6]。患者护理满意度直接反映出整个医院科室的护理质量高低，为进一步改善患者护理满意度，需选择科学且合理的护理模式，以此才可有效维护医患之间的和谐关系，满足患者实际护理需求，提升整个医院的良好形象^[4]。

医学领域“优质护理服务示范工程”的创建与开展，以致于提升患者满意度超过 98%，在整项护理服务中，坚持以病人为中心，强化基础护理，全面落实护理责任制，深化护理专业内涵，整体提升护理服务水平^[5-6]。而优质服务理念的开展，是向患者提供高质量的护理，满足患者身心双重需求，在关注基础护理的同时，还积极落实护理职责到个人，增加护理人员对自身护理责任的认知，树立良好的护理责任感与工作责任感，确保临床护理有效性^[7]。

在本次研究中, 观察组患者护理后的心理需求满足度评分~~(80.88±5.62)分~~、疾病知识掌握度评分~~(81.82±3.58)分~~、护理满意率 98.00%(49/50)均显著高于对照组~~(72.39±4.16)分~~、~~(73.28±3.26)分~~、~~84.00%(42/50)~~, 差异有统计学意义 (P<0.05), 足以说明: 在医院口腔科积极开展优质服务理念, 有助于充分满足患者实际心理需求, 增加患者对疾病知识的掌握程度, 让患者更加满意护理服务。原因在于: 对照组患者常规护理期间, 并不过度重视患者心理、健康知识等问题, 使得患者被动接受治疗, 依从性较差, 满意度较低, 而观察组患者所接受的护理服务, 主要体现在心理干预、健康教育、其他护理三个角度, 其中心理干预的实施, 可以让患者放下内心不良情绪, 以乐观态度面对治疗, 积极配合, 依从性高, 使患者感受到人文关怀, 从心底里获得满足, 接受、满意护理服务; 健康教育的开展, 可以让患者从宣传栏、医护人员介绍等角度得知口腔疾病知识, 强化自身口腔卫生干预, 便于患者养成良好的口腔卫生习惯; 其他护理服务的应用, 如随访工作, 可让患者全程感受临床优质服务, 重视细节服务, 可让患者更加满意护理服务, 同时告知患者医疗费用, 保障患者知情权与决策权, 增强患者对护理工作的满意度。

4 小结

综上所述, 优质服务理念在改善口腔科护理满意度中的效果显著, 实用价值颇高, 值得临床可以进一步推广应用, 但是由于本研究纳入对象存在局限, 无法代表所有患者护理效果, 后续需临床深入探讨。

参考文献

- [1] 徐晨, 张雨琪, 罗洁. 优质服务理念在改善口腔科护理满意度中的效果分析[J]. 保健文汇, 2021, 22(16):139-140.
- [2] 尹建娜, 林巧, 吴爱华. 探讨优质服务理念在改善口腔科护理满意度中的效果[J]. 中国农村卫生, 2020, 12(1):24-25.
- [3] 李晓杰. 探讨优质服务理念在改善口腔科护理满意度中的效果[J]. 全科口腔医学电子杂志, 2018, 5(21):93-94.
- [4] 杜海英, 菅伟. 优质服务理念在改善口腔科护理满意度中的效果观察[J]. 全科口腔医学杂志(电子版), 2019, 6(28):91, 93.
- [5] 蔡沁梅, 袁丹, 李倩. 探讨优质护理在缓解口腔科恐惧患者不良情绪的临床效果[J]. 饮食保健, 2019, 6(34):191-192.
- [6] 洪晓蕾, 沈映齐. 观察口腔科中使用优质服务护理理念的效果[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2019, 4(26):125.

[7] 杜艳艳,王耀芳. 优质服务理念在改善口腔科护理满意度中的效果[J]. 世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊), 2018, 18(7):219.