

门诊护理管理中应用优质服务模式对患者焦虑、抑郁心理及满意度的影响分析

刘正聪

(宜宾市第一人民医院门诊部 四川宜宾 644000)

摘要:目的:分析门诊护理管理中加用优质服务模式的作用。方法:入选2019年12月-2021年12月间入门诊治疗的96例患者。随机法分组,A组48例实行优质服务模式,B组48例实行常规服务模式,对比护理效果。结果:护理前对比于两组患者的焦虑抑郁评分无差异($P > 0.05$)。护理后,A组患者的焦虑抑郁评分低于B组($P < 0.05$)。A组患者的护理满意度高于B组($P < 0.05$)。结论:为门诊患者实行优质服务模式可以调节患者的负面心理,获得其高度满意。

关键词:门诊护理管理;优质服务模式;焦虑抑郁心理;满意度

门诊患者基数较大,可能因护理不当导致护患纠纷,进而影响医院形象。为此,临床高度重视门诊护理工作,力求改善门诊患者的心态,进而提升护理水平^[1]。基于此,研究入选96例门诊患者,用于分析优质服务模式的作用。

1 资料与方法

1.1 一般资料

入选2019年12月-2021年12月间入门诊治疗的96例患者。随机法分组,A组48例,男患:女患为26:22;年龄为20岁至85岁,均值(45.26±1.48)岁。B组48例,男患:女患为27:24;年龄为21岁至83岁,均值(45.21±1.50)岁。经假设检验并无差异($P > 0.05$)。

1.2 方法

B组采取常规服务模式,即解答患者问题,为患者与家属行健康宣教与用药指导等。A组采取优质服务模式:①强化培训:每月开展1次护理知识培训,内容为服务方法、服务目的等,同时为护理人员培训突发事件的应对措施,提高其专业能力,以提升护理人员的服务理念,使其掌握护理操作要点。培训后开展考核活动,并在绩效评估中纳入考核成绩,以此提高护理人员积极性。②改善门诊环境:合理布局门诊候诊区以及诊室,简化门诊就诊流程。在门诊区张贴就诊流程与宣传资料,潜移默化的开展针对性指导。设置分诊台,利用互联网技术提前预约,进而保证就诊效率。护理人员积极与患者沟通,动态化掌握其身心状态。若年龄较大,应开展特殊服务,全程陪伴患者,缩短其门诊等待时间。③心理护理:护理人员高度重视患者的心理状态,通过一对一交谈掌握患者的负面心理类型,分析其诱因,再针对性疏导,使患者能够主动调节心理。④健康宣教:利用手册发放、视频播放和PPT演示等方式讲解疾病内容,细化讲解疾病防治方法、自我护理要点和日常注意事项等知识,提高患者对于相关知识的了解度。

1.3 观察指标

利用焦虑自评以及抑郁自评量表测评心理状态,标准分值50分,负面心理与分数间正相关。利用自制调查问卷测评护理满意度,含服务态度、环境管理、护患沟通和健康教育等,共计100分,十分满意超75分,基本满意为45至75分,不满意低于45分。

1.4 统计学分析

数据处理经由SPSS21.0软件完成,计量数据经t值对比与检验,计数数据经 χ^2 值对比与检验,假设检验有意义的标准为P值不足0.05。

2 结果

2.1 两组患者的心理状态评分比较

护理前对比于两组的心理状态评分无差异($P > 0.05$)。护理后A组患者的心理状态评分低于B组($P < 0.05$)。

表1 两组患者的心理状态评分比较($\bar{X} \pm s$ /分)

分组	例数	焦虑		抑郁	
		护理前	护理后	护理前	护理后
A组	48	52.75 ± 4.58	30.26 ± 3.52	51.76 ± 4.27	30.15 ± 3.22
B组	48	52.77 ± 4.61	38.49 ± 3.56	51.79 ± 4.29	37.48 ± 3.26

t	-	0.021	11.389	0.034	11.083
P	-	0.983	0.000	0.973	0.000

2.2 两组患者的护理满意度比较

A组患者的护理满意度高于B组($P < 0.05$)。

表2 两组患者的护理满意度比较[n/%]

分组	例数	十分满意	基本满意	不满意	满意度
A组	48	24 (50.00)	23 (47.92)	1 (2.08)	97.92 (47/48)
B组	48	21 (43.75)	20 (41.67)	7 (14.58)	85.42 (41/48)
χ^2	-	-	-	-	4.909
P	-	-	-	-	0.027

3 讨论

门诊护理管理被认为是医疗管理体系的重要环节,可以体现医院管理质量。在现代护理学影响下,门诊护理模式发生改变,不仅需要重视门诊检查项目与疾病治疗,还需强化健康宣教与个性化服务^[2]。门诊科有其特殊性,患者与护理人员的相处时间短,加之患者的疾病类型多样,这会显著增加护理难度。常规服务模式的形式比较单一,不重视患者的个性化需求,会影响到护理质量。且多数门诊患者存在负面心理,担心自身疾病,需要加用优质服务模式^[3]。该项护理能够多样化开展护理工作,结合患者的就诊需求合理分诊,且能改善门诊环境,优化门诊流程,进而获得较佳的就诊效率。优质服务模式为护理人员进行培训与考核,可以提高护理人员的专业技能,全面提升其护理水平。门诊环境改善能够优化患者的护理感受,消除其陌生感与紧张感,且能尽量缩短门诊治疗时间。心理护理可以针对性疏导患者的负面心理,尽量提升患者的护理配合度。健康宣教可以提升患者对于疾病与护理知识的掌握度,护理可行性更高^[4]。

结果显示A组患者的心理评分低于B组,护理满意度高于B组($P < 0.05$)。说明优质服务模式可以调节患者心理,显著提升护理满意度。

总之,优质服务模式可以广泛性用于门诊护理管理中,具有较高的护理效率。

参考文献:

- [1]刘静,邢翠玲.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].中华养生保健,2022,40(2):54-56.
- [2]陈凤秋.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].中国保健营养,2021,31(32):2.
- [3]耿鹏鹏.优质服务模式在门诊护理管理中应用的效果[J].糖尿病天地,2021,18(3):188.
- [4]宋倩.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].实用临床护理学电子杂志,2020,5(43):178.