

## 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

钟 晶

贵州医科大学附属医院门诊 贵州贵阳

**【摘要】目的** 研究在门诊护理管理中应用优质服务模式对患者满意度以及焦虑心理产生的影响。**方法** 随机选取 2021 年 10 月至 2022 年 11 月期间本院门诊收治的患者 86 例，将这 86 例患者随机分为对照组和观察组，对照组患者应用常规护理方式，观察组患者应用优质服务模式，通过对两组患者基本情况分析来了解不同护理方式起到的效果。**结果** 应用优质服务模式的观察组患者护理满意度为 95.34%，高于同期对照组 81.39%，且患者身体情况也优于对照组 ( $P < 0.05$ )。**结论** 在门诊科护理管理中应用优质服务模式能够为患者提供优质、细致的护理服务，也能从护理质量保障中提升患者生活质量以及护理满意度。

**【关键词】** 优质服务模式；门诊护理管理；护理方式；应用研究

**【收稿日期】** 2022 年 11 月 25 日

**【出刊日期】** 2023 年 2 月 13 日

**【DOI】** 10.12208/j.cn.20230095

### The effect of high quality service model applied to outpatient nursing management on patient satisfaction and anxiety

Jing Zhong

Outpatient Department, Affiliated Hospital of Guizhou Medical University, Guiyang, Guizhou

**【Abstract】 Objective** To study the effect of high quality service model on patient satisfaction and anxiety in outpatient nursing management. **Methods** 86 cases of patients admitted to our hospital from October 2021 to November 2022 were randomly selected, the 86 cases of patients were randomly divided into control group and observation group, the control group of patients with conventional nursing, observation group of patients with high-quality service mode, through the basic situation analysis of the two groups of patients to understand the effect of different ways of nursing. **Results** The nursing satisfaction of the observation group was 95.34%, higher than that of the control group 81.39%, and the physical condition of the patients was better than that of the control group ( $P < 0.05$ ). **Conclusion** The application of high quality service model in outpatient nursing management can provide high quality and meticulous nursing services for patients, and also improve patients' quality of life and nursing satisfaction from the guarantee of nursing quality.

**【Keywords】** quality service mode; Outpatient nursing management; Nursing mode; Applied research

#### 引言

门诊是医院重要的科室之一，该科室所收治的患者人数较多，且不同的患者疾病程度以及疾病类型都是不同的，也正是由于这种原因导致门诊的护理难度高和复杂性大。以往门诊护理中应用的常规护理方式不能满足多种患者的需求，所以经常出现护理差错问题和护患纠纷问题，这些问题的出现不但会影响患者疾病治疗效果，也不利于医院的有效发展，因此具有多种不足。而将优质服务模式应用在门诊科中，能够对不同疾病的患者实施不同的护理服务，护理中不但会进行疾病护理也会进行心理护理，以此能够消除患

者的多种不良情绪，也能从患者护理质量保障中提升其生活质量以及护理满意度。

#### 1 资料与方法

##### 1.1 一般资料

本次研究随机选取 2021 年 10 月至 2022 年 11 月在本院门诊收治的患者 86 例，对照组和观察组各 43 例。其中对照组男性患者 22 例，女性患者 21 例，患者年龄 28~54 岁，平均年龄 ( $45.4 \pm 3.3$ ) 岁。观察组男性患者 24 例，女性患者 19 例，患者年龄 27~56 岁，平均年龄在 ( $46.5 \pm 3.6$ ) 岁。通过对观察组和对照组患者的基本情况了解可以得知，两组患者的年龄、性

别、疾病类型等基本资料并无统计学意义 ( $P>0.05$ ), 本次研究具有可比性。

### 1.2 方法

对照组患者应用常规护理方式, 护理工作的主要内容就是患者进入医院之后指导患者进行身体检查, 之后根据患者的检查结果指导患者就医护理。观察组患者应用优质服务模式, 优质服务模式的内容有以下几点:

(1) 护理人员为护理工作的主体, 所以护理人员的能力对护理质量有着直接的影响。以往门诊科护理工作中由于护理人员经验较少且不具备与患者友好沟通的能力, 所以经常造成护患纠纷问题。为了改善这种情况, 门诊科首先应该做好护理人员的培训工作, 从培训中巩固护理人员理论能力和提升其操作能力, 以此能够从护理差错问题减少中避免多种不良情况的出现。其次, 门诊收治的患者疾病类型不同, 患者年龄也不相同, 一些患者在多种因素的影响下并不能有效配合护理工作的实施。针对这种情况, 护理人员应该具备灵活应变的能力和较好的语言沟通能力, 以此能从沟通交流中拉近与患者的距离, 并实现护理工作的有效进行。除此之外, 社会经济不断发展下随着人们生活质量的提升患者对于护理质量要求变得多种多样, 基于此, 护理管理人员应该强化护理人员的护理理念, 让护理人员在护理中积极主动的为患者提供服务。

(2) 门诊科收治的患者量较多, 不同的患者疾病类型不同, 如果没有做好病房环境的清理, 那么在环境恶化下空气中的含菌量就会提升, 以此会造成交叉感染的情况。基于此, 护理人员应该做好候诊区、诊室的环境清理和消毒。为了减小患者长时间等待而产生的不良情绪, 护理人员也可以为候诊区的患者分发健康知识手册, 以此能够让患者通过知识手册的观看来提升认知。其次, 为了对患者提供个性化的服务, 可以在门诊设立一对一的诊室和分诊台, 一对一的诊室能够让患者感受到尊重, 也能让患者没有顾虑的将自身的不适感说出。分诊台的设置能够提升就医的秩序性, 也能为一些患者解答疑惑, 所以能够较大程度的提升患者的护理满意度。

(3) 门诊接受的患者人数较多, 所以大部分的患者需要经过长时间的等待才能就诊, 一些患者在长时间等待中会产生烦闷的不良情绪。针对这种情况, 可以在网上建立预约挂号渠道, 以此患者通过互联网就能实现挂号, 这样不但能够避免门诊人数过多而导致

交叉感染情况出现, 也能最大化的减少患者就医时间。

(4) 在流感高发期就医的患者会急剧增加, 这种情况下为了对患者提供优质、细致的护理服务, 门诊科可以采取弹性排班制度, 弹性排班制度就是将护理人员分为不同的小组, 之后小组轮流值班。这种护理方式能够实现及时分流, 也能避免患者长时间得不到就诊情况出现。除此之外, 就诊的过程中一些患者由于对自己的疾病不了解, 所以医生需要花费大量的时间向患者讲解, 以此会从诊断时间提升中延长其他患者的等待时间。为了改善这种情况, 护理人员可以为候诊区的患者实施健康教育护理, 通过适当的宣传让患者对多种疾病有所了解, 以此能够实现就诊工作的顺利化实施<sup>[1-3]</sup>。

### 1.3 观察指标

(1) 以两组患者护理后护理质量为观察指标, 研究指标有护患关系、护理沟通、心理状况等几种, 护理评分越高说明护理效果越好。

(2) 以两组患者的护理满意率为观察指标, 研究指标有非常满意、一般满意、不满意三种, 非常满意+一般满意=满意率, 满意率越高说明护理效果越好。

### 1.4 统计学处理

本次研究主要采用 SPSS20.0 作为统计学处理工具, 实验中主要有计数资料和计量资料, 其中的计数资料通过例数 (n) 和百分数 (%) 表示, 采用  $\chi^2$  检验, 其中的计量资料通过“均数±标准差”表示, 采用“t”检验, 如果实验最后数据“ $P<0.05$ ”则表示实验存在统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组患者护理后护理质量评分对比

应用优质服务模式的观察组患者护理质量评分优于对照组 ( $P<0.05$ ), 详情见表 1。

### 2.2 两组患者护理满意率对比

应用优质服务模式的观察组患者护理满意率为 95.34%, 对照组为 81.39%, 观察组明显高于对照组 ( $P<0.05$ ), 详情见表 2。

## 3 讨论

患者进入医院就医时接触的科室就是门诊科, 由于患者在患有疾病时身体会产生多种不适, 在疾病的影响下心理也出现烦闷、焦虑的不良情绪, 以此在就医时会存在多种疑虑, 就诊时也会延长就医的时间。门诊科室患者人数较多, 如果每位患者就诊时间都较长就会导致候诊室等待的患者产生不良情绪, 因此会引起护患纠纷问题的出现。

表1 两组患者护理后护理质量评分对比 ( $\bar{x} \pm s$ )

组别	例数	护患关系	护理沟通	心理状况
对照组	43	51.24±3.21	44.36±4.15	51.24±3.14
观察组	43	75.14±4.36	78.29±4.61	80.24±3.45
t 值		10.124	11.345	10.143
P 值		<0.05	<0.05	<0.05

表2 两组患者护理满意率对比 (n/%)

组别	例数	非常满意	一般满意	不满意	满意率
对照组	43	10	25	8	81.39%
观察组	43	13	28	2	95.34%
$\chi^2$ 值					11.178
P 值					<0.05

门诊护理中应用的常规护理方式就是引导患者合理就诊, 由于护理中实施的护理方式单一且固定, 所以不能满足患者的多种需求<sup>[4-6]</sup>。

优质服务模式为一种新型的护理管理方式, 这种管理方式将患者的实际需求放在了首要位置, 所进行的多种护理工作也是从提升患者治疗效率出发, 所以应用中能够有效提升患者护理满意度。本次研究中使用的优质服务模式首先是提升护理人员的工作能力, 护理人员为护理工作的主体, 其工作有效性对患者的满意度有着直接的影响, 只有提升了护理人员能力, 才能从有效护理中实现患者的快速、有效就诊, 因此能提升患者护理满意度。门诊收治的患者人数较大, 大部分患者需要长时间等待才能就诊, 在等待的过程中会产生较多的焦虑心理。优质服务模式的应用能够设立网上预约平台, 患者在网上进行预约只需要在预约的时间来到医院就诊即可, 以此能够从就诊效率提升中减轻患者的焦虑心理。除此之外, 该模式应用中也会设立分诊台, 患者有什么疑问都能在分诊台询问护理人员, 这样能较大程度的缩减每位患者就诊时间<sup>[7-9]</sup>。

综上所述, 在门诊护理管理中应用优质服务模式能够为患者实施优质、全面的护理服务, 也能从护理质量保障中提升患者满意度和降低其焦虑心理。

### 参考文献

[1] 姚瑶,王桂玲.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[J].结直肠肛门外科,2021,27(S2):175-176.

[2] 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..

[3] 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.

[4] 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(3):2.

[5] 洪焕波,陶晓燕.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].糖尿病天地 2021 年 18 卷 9 期,236 页,2021.

[6] 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,2021,031(032):2.

[7] 李娜.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].2021.

[8] 艾琳于焕红.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].养生保健指南,2020,000(049):143.

[9] 库尔班尼沙汗·买买提明,阿孜古丽·艾日都拉.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,2020.

版权声明: ©2023 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS