

## 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

蔚梅, 夏小凤\*

中国人民解放军联勤保障部队第九〇一医院 安徽合肥

**【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及焦虑心理的影响。**方法** 将我院2021年3月-2022年1月80例门诊患者, 双盲随机法分二组。对照组给予常规护理, 实验组实施优质护理。比较两组护理前后焦虑心理、满意度、患者就诊期间依从性评分、护理纠纷率。**结果** 实验组焦虑心理低于对照组, 满意度高于对照组, 患者就诊期间依从性评分高于对照组, 护理纠纷率低于对照组,  $P < 0.05$ 。**结论** 门诊患者实施优质护理效果确切, 可减轻患者焦虑心理, 提高患者满意度, 提高患者的依从性和减少护理纠纷的发生。

**【关键词】** 优质服务模式; 门诊护理管理; 患者满意度; 焦虑心理; 影响

## Effect of applying high-quality service model to outpatient nursing management on patients' satisfaction and anxiety

Mei Wei, Xiaofeng Xia\*

901st Hospital of the PLA Joint Logistic Support Force Hefei, Anhui Province

**【Abstract】Objective** To explore the effect of applying high-quality service model to outpatient nursing management on patients' satisfaction and anxiety. **Methods** 80 outpatients in our hospital from March 2021 to January 2022 were randomly divided into two groups. The control group received routine nursing, while the experimental group received high-quality nursing. The anxiety, satisfaction, compliance score and nursing dispute rate were compared between the two groups before and after nursing. **Results** The anxiety of the experimental group was lower than that of the control group, the satisfaction was higher than that of the control group, the compliance score of the patients during the visit was higher than that of the control group, and the nursing dispute rate was lower than that of the control group ( $P < 0.05$ ). **Conclusion** The effect of high quality nursing for outpatients is accurate, which can reduce patients' anxiety, improve patients' satisfaction, improve patients' compliance and reduce the occurrence of nursing disputes.

**【Key word】** High quality service mode; Outpatient nursing management; Patient satisfaction; Anxiety psychology; influence

门诊是医院的窗口, 患者多且杂, 对日常护理工作是一大挑战, 对护理质量也提出了更高的要求。医院的门诊护理管理模式如存在问题, 将严重制约医院的整体医疗工作。因此, 目前我国医院门诊护理的重点应放在优化护理管理模式上, 而优质的护理服务对医疗质量的提高能起到关键的作用。由于

门诊患者数量多, 流动性大, 经常会出现护理服务不到位的问题。这会导致患者的康复速度变慢, 从而增加患者的医疗费用<sup>[1-2]</sup>。本研究旨在探讨优质的护理服务模式对患者的心理影响和患者对护理满意度的影响。报道如下。

### 1 资料和方法

#### 1.1 一般资料

将我院2021年3月-2022年1月80例门诊患者,

\*通讯作者: 夏小凤

双盲随机法分二组。每组例数 40 例。入选标准: ①患者自愿参加试验, 并已签署知情同意书; ②所有患者都在门诊。排除条件: ①伴有恶性肿瘤; ②肝、肾功能减退; ③意识障碍。

其中实验组年龄 21-76 岁, 平均 (45.11±2.27) 岁, 男 29: 女 11。对照组年龄 21-75 岁, 平均 (45.78±2.12) 岁, 男 27: 女 13。两组一般资料统计  $P>0.05$ 。

### 1.2 方法

对照组给予常规护理, 在对照组中采用了传统的护理管理方式, 即护士必须在值班的基础上, 为门诊患者进行心理辅导, 并在就诊过程中告知患者的相关注意事项。

实验组实施优质护理。具体包括

第一、树立良好的个人形象: 门诊是为患者提供大量的医疗保健服务的地方。因此, 在优质的医疗服务中, 应该首先注意护士的总体形象, 为此, 必须对护士工作时的着装和精神状态提出具体要求, 做到衣帽整洁, 面带微笑, 亲切交谈。使患者感到护士的专业性和规范性, 这有助于提高患者的信任。

第二、合理调配和弹性调配护士: 在医院门诊的高峰期, 适当的加大护士的人数, 降低护士的工作量, 防止护士由于劳累而产生的工作倦怠和错误, 从而提升护士的服务品质。

第三、加强护士业务能力训练: 护理人员必须具有良好的理论知识、沟通技巧和护理技能等专业知识水平。要加强对护士的常规训练, 加强对护理理论和沟通能力的培养, 让护士能够主动地与患者进行交流, 增进医患的信任度; 同时, 要注重对护理管理制度和流程的学习, 护理管理人员也要对上述培训的内容进行评估。

第四、就医护理: 为特定群体, 如孕妇、残疾人、老年人等, 实行全方位的护理, 如残疾人, 可以主动询问他们的病情, 了解他们的需求, 帮助他们进入相应的科室; 此外, 在医院的门诊区域应设有专用的区域, 方便特殊群体的临时休息。按患者的情况进行适当的就医排序, 对急症患者应优先安排; 对有慢性病的患者, 要耐心地给患者讲解有关病情知识和处理办法, 并能使患者的心情得到缓解; 另外, 要提醒患者按时服药, 严格遵守医嘱, 在服药过程中有哪些副作用、注意事项、禁忌等。要进行外科治疗的患者, 一定要做好术前的心理疏导, 让患者能够更好的与医生合作。

第五、心理护理: 由于大多数患者对病情并不

熟悉, 所以很可能会出现焦虑、担心、害怕等不良的情绪, 从而导致患者出现焦虑、恐惧等不良的情绪反应, 而影响医疗的临床诊疗。因此, 护士应注重与患者的沟通, 以饱满热情的态度与患者进行积极的沟通, 帮助患者、同情患者、接纳患者, 减轻患者对陌生环境和疾病的担忧, 在交流中要对患者给予足够的尊敬和理解。如果患者出现烦躁、不满情绪时, 要耐心倾听, 给予关心和理解, 让患者相信医生, 并将自己的思想和情绪传达出去, 让医生更好地了解患者的真实状况, 进行针对性护理, 提高治疗依从性, 顺利完成就诊。

第六、环境卫生: 医院的患者很多, 环境卫生工作也比较繁杂, 所以在具体的环境卫生工作中, 要做到早、中、晚三个阶段进行环境和物品的消毒; 另外, 可以将医院规划图挂在门口、大厅中央等醒目地方, 方便患者根据规划图找到自己想去的科室。对于卫生间、放射科等部位, 应当设置警告标识。门诊配备专门的人员, 以保证患者的饮水供应, 对损坏的物体进行及时修理, 确保电梯的使用和地面的干燥。定期进行消防设备的检修和更新; 为患者提供更好的就医环境和相应的医疗服务。

第七、强化巡查: 值班人员要加大巡查力度, 因为来医院看病的患者很多, 有些患者病情比较重, 很容易发生突发的情况, 所以需要加强巡视, 以便及时处理突发事件, 并建立相应的应急预案。

第八、预约挂号: 进一步改进和扩展挂号的方式和方法, 包括在医院挂号、电话预约、网上预约挂号等。医院采取“二次分诊”的方式, 患者到门诊柜台登记, 门诊电子排队叫号, 建立“一医一患”的医疗服务, 改善患者的就医体验。

第九、强化门诊管理: (1) 学习《服务规范、文明用语》中的工作规范、服务用语, 员工相互称呼, 营造文明、和谐、严肃的工作氛围。(2) 了解《医疗护理核心制度》, 组织医务人员进行核心制度的学习, 建立健全质量和安全管理评价体系, 并对其量化评价, 以确保患者的生命安全。(3) 健全医德医风量化考评办法, 医院定期对门诊患者进行问卷调查。制订《投诉处理暂行规定》, 对因服务态度、工作责任心等问题而被患者投诉的员工, 按照有关规定进行处理, 并向医院进行通报。

### 1.3 观察指标

比较两组护理前后焦虑心理、满意度、患者就诊期间依从性评分、护理纠纷率。

### 1.4 统计学处理

SPSS23.0 软件中, 计数 $\chi^2$ 统计, 计量行 t 检验,

$P < 0.05$  表示差异有意义。

## 2 结果

### 2.1 焦虑心理

护理前两组焦虑心理比较,  $P > 0.05$ , 护理后两组均显著降低, 而其中实验组显著低于对照组,  $P < 0.05$ 。如表 1。

表 1 护理前后焦虑心理比较 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别 (n)	SAS 评分	
	护理前	护理后
对照组 (40)	67.84±3.33	45.32±2.03
实验组 (40)	67.37±3.53	32.05±1.23
t	0.144	20.213
P	>0.05	<0.05

### 2.2 满意度

实验组的满意度 40 (100.00) 比对照组 40 (80.00) 高 ( $P < 0.05$ )。

### 2.3 患者就诊期间依从性评分

实验组患者就诊期间依从性评分 96.44±3.21 分均高于对照组 82.41±3.12 分,  $P < 0.05$ 。

### 2.4 护理纠纷率

实验组护理纠纷率低于对照组 ( $P < 0.05$ )。实验组无护理纠纷, 对照组护理纠纷 6 例, 占 15%。

## 3 讨论

在本次优质护理实施过程, 我们的体会是 (1) 通过实施“对优质护理服务示范工程”, 使护理人员更好地理解护理工作的目标和意义, 进一步增强了对医院改革与发展的紧迫性<sup>[3-5]</sup>。(2) 强化护理人员训练, 通过与患者的沟通, 使医院的每一个环节、一言一行, 都能提升医院的信誉, 提升患者对医院的满意度, 从而提升医院的服务质量。(3) 优化门诊就医流程, 提高患者满意度, 实施优质的护理服务, 改进了门诊流程, 使患者受益; 通过门诊护理工作的改进, 咨询、导医、导诊、分诊, 延伸护理工作的开展, 提高了患者对医院的信任度。通过对患者进行健康教育, 并对患者进行全面的护理, 从而减少了护患纠纷, 提高了医院的满意度<sup>[6-10]</sup>。

综上, 门诊患者实施优质护理效果确切, 可减轻患者焦虑心理, 提高患者满意度, 提高患者的依从性和减少护理纠纷的发生。

## 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] 雷禹, 张斌渊, 李学澄. 精细化管理为患者带来优质服务[J]. 中国卫生人才, 2022, (05): 24-26.
- [3] 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.
- [4] 蒋晓英, 邢念莉, 姜艳, 刘雁冰, 虞先濬. 公立医院“一院两址”管理模式的实践与探究[J]. 中国肿瘤, 2022, 31 (03): 205-209.
- [5] 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.
- [6] 桑鹏, 韩璐, 陈博年. 优质服务在门诊管理中的应用效果评价[J]. 天津科技, 2021, 48 (11): 14-15+19.
- [7] 马玉凤, 张瑜, 孙惠敏. 优质护理服务模式对耳鼻喉门诊患者满意度的影响[J]. 福建医药杂志, 2021, 43 (05): 157-159.
- [8] 杜永梅, 武玲. 优质服务模式对患者心理状态、自我管理能力及睡眠的影响[J]. 安徽医学, 2021, 20 (04): 76-79.
- [9] 阎虹. 智慧门诊在优质护理服务中的应用实践[J]. 中国药物与临床, 2021, 21 (10): 1839-1840.
- [10] 林燕. 儿童口腔门诊优质护理服务模式的探讨[J]. 当代护士 (下旬刊), 2021, 28 (01): 96-98.

收稿日期: 2022 年 10 月 24 日

出刊日期: 2022 年 11 月 30 日

引用本文: 蔚梅, 夏小凤. 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]. 现代护理医学杂志, 2022, 1 (9): 76-78

DOI: 10.12208/j.jmnm.202200552

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2022 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