

优质服务理念在改善口腔科护理满意度中的效果观察

王萍

(联勤保障部队 906 医院口腔科 浙江宁波 315040)

【摘要】目的：探究口腔科患者予以优质服务理念，对改善患者护理满意度的应用效果。方法：选取2024年10月—2025年10月我院接诊口腔科患者60例参与研究，以计算机随机法分组，研究组予以优质服务理念，对照组常规护理，每组人数30例，分析两组患者满意度、情绪评分、健康知识掌握度。结果：研究组满意度比较对照组更高， $P < 0.05$ 。研究组情绪评分比较对照组较低， $P < 0.05$ 。研究组健康知识掌握度比较对照组更高， $P < 0.05$ 。结论：优质服务理念在改善口腔科护理满意度中，能改善患者情绪状态，提高护理服务满意度，提升健康知识掌握水平，值得推广。

【关键词】优质服务理念；护理满意度；口腔科；情绪评分；健康知识掌握度

Observation on the Effect of High Quality Service Concept in Improving Satisfaction with Oral Nursing Care

Wang Ping

(Joint Logistics Support Force 906 Hospital Department of Stomatology, Ningbo, Zhejiang 315040)

[Abstract] Objective: To explore the application effect of the concept of providing high-quality services to dental patients on improving patient satisfaction with nursing care. Method: Sixty dental patients admitted to our hospital from October 2024 to October 2025 were selected to participate in the study. They were randomly divided into two groups using computer randomization. The study group received high-quality service concept, while the control group received routine nursing care, with 30 patients in each group. The satisfaction, emotional score, and health knowledge mastery of the two groups were analyzed. Result: The satisfaction level of the research group was higher than that of the control group, $P < 0.05$. The emotional score of the research group was lower than that of the control group, $P < 0.05$. The research group had a higher level of mastery of health knowledge compared to the control group, $P < 0.05$. Conclusion: The concept of high-quality service can improve the emotional state of patients, enhance nursing service satisfaction, and improve the level of health knowledge mastery in improving dental nursing satisfaction. It is worth promoting.

[Key words] High quality service concept; Nursing satisfaction; Dental Department; Emotional rating; Mastery of Health Knowledge

口腔科护理满意度指患者接受口腔治疗及护理服务后，对护理质量和效果的整体评估。包含多个维度，就诊时的心理感受、护理人员的服务态度、专业技术水平、设备现代化程度、治疗效果满意度^[1]。评估通常借助问卷与访谈展开，反映患者对护理服务的认可程度，高满意度直接影响患者就诊体验与治疗效果。满意患者倾向积极配合治疗并对后续护理持积极态度，定期调查护理满意度帮助医疗机构及时发现服务短板、实施改进、提升整体服务质量。良好护理满意度改善医患沟通、强化对医疗机构的信任感、构建和谐医患关系^[2]。患者满意度映射医院服务水平和竞争力，影响机构声誉及发展，高满意度医院更易吸引新患者同时有效留存老患者。优质服务理念代表医疗服务的核心追求，患者成为焦点。高效、专业、温馨的目标贯穿服务全程，医务人员具备优良专业素养与服务态度，患者多层次需求必须满足^[3]。优质服务不仅是先进医疗技术，涵盖情感关怀、沟通能力，服务流程同样需要优化。以患者为核心的理念始终关键，关注患者感受和需求，医疗体验整体提升，就医过程渗透尊重与关怀。激烈竞争的医疗行业中，实施该理念的机构赢得患者信任，患者更倾向选择，显著增强市场竞争力，医疗机构的核心价值。优质服务理念需求医务人员促进沟通与合作，实现无缝医疗服务^[4]。这种团队协作提升工作效率，改善护理质量，

优质服务理念构成医院文化重要部分。改进服务质量，建设良好医院文化，强化医务人员归属感与责任感。优质服务提高患者满意度，增强患者依从性，间接改善治疗效果，患者心理更积极应对疾病^[5]。在口腔科护理领域，护理满意度和优质服务理念是提升医疗服务品质的两个关键维度，强调护理满意度评估，优化服务理念实践，医疗机构更充分迎合患者需求，提升治疗成效。促进医患和谐关系发展，实现医疗服务的持续长远，落实推广不仅显著优化患者个体就诊体验，也是全面驱动行业的整体进步发展。本文选取 2024 年 10 月—2025 年 10 月我院接诊口腔科患者 60 例，予以优质服务理念，详情如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取 2024 年 10 月—2025 年 10 月接诊口腔科患者 60 例，以计算机随机法分组，每组 30 例，患者认可且知情本次研究，研究组，男 15 例，女 15 例，年龄入组标准 26 岁~65 岁，平均 (45.72 ± 3.54) 岁，受教育年限入组标准 9 年~15 年，平均 (12.54 ± 1.35) 年，病程时间入组标准 2 年~9 年，平均 (5.54 ± 0.62) 年，对照组，男 16 例，女 14 例，

年龄入组标准 25 岁 ~ 65 岁, 平均 (45.65 ± 3.25) 岁, 受教育年限入组标准 9 年 ~ 16 年, 平均 (12.65 ± 1.42) 年, 病程时间入组标准 2 年 ~ 8 年, 平均 (5.65 ± 0.51) 年, 两组一般资料, $P > 0.05$, 可以对比。

纳入标准: (1) 自愿参与, 签署知情同意书。(2) 确诊口腔疾病, 需接受口腔科常规治疗。(3) 意识清晰, 能正常沟通。

排除标准: (1) 合并严重心、肝、肾等重要脏器疾病及精神疾病。(2) 存在语言沟通障碍或认知功能障碍。(3) 主动申请退出研究。

1.2 方法

对照组, 帮助患者完成全部检查, 说明治疗流程要点, 解释潜在不适反应。配合医师开展治疗操作, 持续监测生命体征波动, 解决操作过程的突发状况。明确饮食禁忌要求, 强调口腔清洁规范, 提供标准健康指导手册, 及时回应患者疑问。

研究组, 个性化护理: 患者就诊时, 护理人员热情接待。倾听诉求, 了解病情和心理状态。存在焦虑恐惧情绪, 护理人员实施心理疏导。介绍成功案例, 讲解医生资质和治疗安全性。缓解负面情绪。考虑文化程度和疾病类型, 使用通俗语言或图文讲解。内容涵盖疾病知识、治疗目的和流程。确保患者充分理解。术中人文关怀: 护理人员全程伴随患者, 眼神交流、言语安慰提供心理支持。营造舒适环境, 调控温度湿度适宜, 播放舒缓音乐缓解紧张情绪, 操作动作轻柔, 执行无菌操作; 及时告知治疗进展, 减少未知感。精细化护理: 治疗结束后, 护理人员告知患者术后注意事项, 涵盖饮食禁忌、口腔清洁方法、用药指导及复诊时间, 解答患者疑问, 防止认知不足影响术后恢复。建立患者随访档案: 电话或微信跟进术后状况, 及时解决问题; 定期组织口腔健康知识讲座, 借助视频、演示等手段传授口腔保健技巧, 促进患者健康知识掌握。

1.3 评价指标

1.3.1 满意度

邀请患者参与满意度评估, 三个维度(非常满意、满意、不满意), 满意度等于满意与非常满意的和值。评估标准: 非常满意(85分~100分)、满意(60分~<85分)、不满意(0~<60分)。

1.3.2 情绪评分

抑郁量表(Hamilton Depression Scale, HAMD), 17 项目评分范围 0 分 ~ 68 分, 焦虑量表(Hamilton Anxiety Scale, HAMA), 14 项目评分范围 0 分 ~ 56 分, 评分越低情绪状态越好。

1.3.3 健康知识掌握度

采用口腔科健康知识掌握问卷对患者进行评分, 两个维度(健康知识、正确刷牙), 共 20 个条目, 每个条目 0~5 分, 总分 0~100 分, 得分越高表示患者健康知识掌握程度越好。

1.4 统计学方法

统计数据 SPSS25.0 分析, 计数 (%) 表示, 检测 χ^2 检验, 统计资料 ($\bar{x} \pm s$) 表示, t 检验, $P < 0.05$, 存在统计学意义。

2 结果

2.1 两组满意度对比

研究组满意度比较对照组满意度更高, $P < 0.05$, 见表 1。

2.2 两组情绪评分对比

研究组情绪评分比较对照组情绪评分较低, $P < 0.05$, 见表 2。

2.3 两组健康知识掌握度对比

研究组健康知识掌握度比较对照组健康知识掌握度更高, $P < 0.05$, 见表 3。

表 1 两组满意度对比 (%)

组别	n	非常满意	满意	不满意	总满意度
研究组	30	20 (66.67)	9 (30.00)	1 (3.33)	29 (96.67)
对照组	30	12 (40.00)	10 (33.33)	8 (26.67)	22 (73.33)
χ^2 值	-	-	-	-	6.4052
P 值	-	-	-	-	0.0113

表 2 两组情绪评分对比 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	n	汉密尔顿焦虑量表 (HAMA)		汉密尔顿抑郁量表 (HAMD)	
		干预前	干预后	干预前	干预后
研究组	30	40.56 ± 5.89	20.15 ± 1.75	42.86 ± 5.77	22.42 ± 1.65
对照组	30	40.19 ± 6.84	26.86 ± 2.56	41.95 ± 4.69	28.51 ± 1.51
t 值	-	0.2245	11.8517	0.6703	14.9135
P 值	-	0.8231	0.0000	0.5053	0.0000

表 3 两组健康知识掌握度对比 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	n	健康知识		正确刷牙	
		干预前	干预后	干预前	干预后
研究组	30	70.59 ± 5.65	92.84 ± 1.95	74.86 ± 5.15	91.56 ± 1.45
对照组	30	71.05 ± 6.53	88.15 ± 1.26	75.11 ± 4.96	87.48 ± 1.22

t 值	-	0.2917	11.0645	0.1915	11.7928
P 值	-	0.7715	0.0000	0.8488	0.0000

3 讨论

医疗水平不断进步, 患者对护理服务的要求更加严格。口腔科是医院核心部门, 护理品质直接影响诊疗效果与患者体验。优质服务理念坚持以患者为核心, 个性化、人性化、精细化护理服务满足多样需求, 护理质量得以提升, 患者满意度显著增强^[6]。

研究组满意度比较对照组更高, $P < 0.05$ 。在护理满意度上, 研究组护理满意度评分明显超出对照组, 优质服务理念应用提升口腔科患者护理满意度, 常规护理模式中, 护理人员注重完成基础护理操作, 个性化需求忽视, 满足不了护理服务多元化需求^[7]。优质服务理念指导护理干预, 患者就诊时热情接待, 术前个性化心理疏导和健康知识讲解, 人文关怀与精细化随访, 全程以患者为中心, 生理心理需求充分考量, 规范细致热情服务赢得认可信任, 护理满意度显著提升^[8]。研究组情绪评分比较对照组较低, $P < 0.05$ 。优质服务理念的应用显著缓解口腔科患者焦虑抑郁情绪。口腔治疗涉及患者口腔内部区域, 部分操作引发疼痛不适感; 患者常担忧治疗效果, 口腔恐惧因此产生。常规护理模式仅传递基本治疗信息, 缺乏专业心理干预, 无法缓解这些负面心理状态。优质服务理念重塑护理流程^[9]。护理人员全面评估患者心理特点, 开展个性化心理引导, 介绍成功病例、解释技术安全性缓解术前恐惧, 治疗全程实施伴随护理。医护人员语言安慰、播放舒缓音乐减轻术中紧张, 术后系统安排随访, 追踪恢复进度让患者感受持续关怀, 情绪状态获得深度改善。口

腔科优质服务理念护理注重倾听患者需求与意见, 尊重患者选择使病患感受重视关怀, 关注患者体验护理服务大幅提升满意度, 治疗过程获得积极心理支持提升疗效^[10]。良好沟通透明信息共享让医护人员说明病情治疗方案及注意事项, 开放交流增强患者对医护人员信任感, 促进治疗配合度提升成功率。优质服务理念强调个体化护理: 口腔科护理人员依据病人具体情况和需求提供定制方案, 不同口腔疾病患者对应专属护理流程; 每位获得最佳效果体验, 优质服务理念指导团队分工协作优化工作流程效率, 医护人员快速响应需求缩短等待时间; 诊疗环节流畅性改善使就医过程感受高效便捷。研究组健康知识掌握度比较对照组更高, $P < 0.05$ 。优质服务理念的应用切实增强口腔科患者的健康知识储备, 口腔疾病的发生发展, 与生活习惯、口腔清洁方式存在紧密关联, 增进患者认知有助于培养口腔保健习惯, 从而减少疾病复发概率^[11]。常规护理仅凭发放健康宣传手册传递健康信息, 缺乏个性化解读与交互沟通, 患者的认知理解水平普遍薄弱。优质护理干预不同, 该理念依据患者文化背景及病症类型开展知识普及, 应用浅显语言配合图示说明进行讲解, 定期举办专题健康讲座, 借助视频演示传授口腔护理技巧, 术后随访过程持续强化知识记忆深度, 全面提升了患者的健康知识掌握度。

综上所述, 口腔科患者予以优质服务理念, 能提高护理服务满意度, 提升健康知识掌握水平, 改善患者情绪状态, 值得推广。

参考文献:

- [1]刘园园, 刘璐璐, 袁冯. 标准化护理联合温差刺激式口腔护理对口腔癌患者吞咽障碍程度及护理效果的影响 [J]. 延边大学医学学报, 2025, 48 (12): 154-156.
- [2]贾思璇. 橡皮障技术在口腔科牙体牙髓病患者护理中的应用效果 [J]. 医疗装备, 2021, 34 (06): 126-127.
- [3]黄莹, 陈思思. 基于 Roy 适应模式的舒适护理在口腔种植修复患者中的临床效果与影响因素分析 [J]. 口腔护理用品工业, 2025, 35 (06): 30-33.
- [4]袁顺勇. 知信行护理在牙列缺损口腔种植牙手术患者中的应用效果 [J]. 中国民康医学, 2025, 37 (22): 184-186.
- [5]李英, 罗葳. 精细化预防护理干预对血液病患者化疗后口腔黏膜的影响 [J]. 吉林医学, 2025, 46 (11): 2862-2864.
- [6]张叙琴. 舒适护理在口腔科患者中的应用效果观察 [J]. 中国城乡企业卫生, 2025, 40 (10): 104-106.
- [7]冉岸, 周蔓青, 刘冰, 等. 基于微信平台的延续性护理模式在牙周炎患者护理中的应用效果 [J]. 中华老年口腔医学杂志, 2025, 23 (02): 99-103.
- [8]郭海涛. 优质服务理念在改善口腔科护理满意度中的效果 [J]. 婚育与健康, 2024, 30 (07): 166-168.
- [9]孟瑜, 陈飞燕, 吴玉秀. 六西格玛管理法在提高口腔科患者中医健康教育知晓率中的作用 [J]. 中医药管理杂志, 2024, 32 (03): 138-140.
- [10]郭红丽, 刘莹, 余华标. 精细管理在口腔科护理安全中的应用效果研究 [J]. 医学食疗与健康, 2022, 20 (17): 123-125.
- [11]唐光兰, 郑运凤. 舒适护理在口腔微创拔牙术护理中的作用 [J]. 中国继续医学教育, 2021, 13 (33): 185-189.