

Analysis on the effect of improving the level of community medical service

Liu Chun Zheng Hai*

Beijing Shuangjing second community health service center, Beijing

Abstract: Objective To explore the way of community medical service and improve the quality of general practitioners' medical service. Methods the general practitioners were divided into observation group and control group. The observation group required to use the peplo nursing mode to guide the practice of community medical service, and the control group adopted the routine method. The satisfaction degree of community residents to general practitioners was evaluated by self-designed scale. Results the satisfaction rate of the observation group was significantly higher than that of the control group. Conclusion the application of peplo nursing mode in community medical service can improve the communication skills between general practitioners and community residents, and provide better services for community residents.

Key words: peplo care model; general practitioner; community service

Received: 2019-10-18; Accepted: 2019-11-05; Published: 2019-11-19

社区医疗服务水平提升效果分析

刘 纯 郑 海*

北京双井第二社区卫生服务中心，北京

邮箱: zh20060321@163.com

摘 要: 目的探讨社区医疗服务的方式，提高全科医生医疗服务的质量。方法将全科医生分为观察组和对照组。观察组要求运用佩普洛护理模式指导社区医疗服务实践，对照组采取常规方法。通过自制量表，测评社区居民对全科医生的满意程度。结果观察组的满意率明显高于对照组。结论运用佩普洛护理模式开展社区医疗服务，可提高全科医生与社区居民的沟通技巧，为社区居民提供更优质的服务。

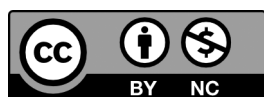
关键词: 佩普洛护理模式；全科医师；社区服务

收稿日期：2019-10-18；录用日期：2019-11-05；发表日期：2019-11-19

Copyright © 2019 by author(s) and SciScan Publishing Limited

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

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



社区医疗服务工作开展以来，我院运用佩普洛护理模式。开展社区医疗服务，

从建立良好的医患关系开始,加深情感领域的培养,收到良好效果,现介绍如下:

1 资料与方法

1.1 资料随机抽取调查服务小区内居民楼各一栋,观察组全科医生负责的居民楼71户,对照组的72户。两组居民条件齐同,经 χ^2 检验, $P>0.05$,差异无统计学意义。

1.2 方法

1.2.1 分组方法将全科医生分为两组:观察组和对照组。

观察组全科医生运用佩普洛护理模式指导社区医疗服务,对照组采取常规方法。两组医疗服务分别进行,服务区随机抽取,区内居民在年龄、性别、学历、经济、社会地位等方面无明显差异。

1.2.2 调查方法在本实验进行的第四个季度末,采用自行设计的测评量表,由所服务的居民为其全科医生评分。由社区主任收集量表。

1.2.3 统计学方法采用 χ^2 检验,以 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

全科医生社区医疗服务测评满意率观察组为85.91%,对照组为77.22%,见附表。经 χ^2 检验, $P<0.05$,差异有统计学意义,观察组明显优于对照组。

表 全科医师社区医疗服务测评量表

组别	满意(户数)	不满意(户数)	合计	满意率(%)
观察组	61(56.10)	10(14.90)	71	85.91
对照组	52(56.90)	20(15.10)	72	72.22

$\chi^2 = 4.04, 0.025 < P < 0.05$ 。

3 讨论

全科医生是与病人首次接触的医生,他们以家庭、社区为工作场所,提供以门诊为主体的整体性服务,是病人及其家庭需要的所有医疗保健服务的协调者,是病人及其家庭的朋友和最有效的支持者,对社区居民来说,全科医生是

最容易接近、最易沟通、最可信赖、又能提供医疗服务的人选。只有实现与社区居民的良好沟通，建立积极的互动关系，才能更好地实现社区服务，担当起全科医生这样重要而光荣的角色。

佩普洛护理模式是一种人际间的关系模式，它认为护理人员与病人之间的关系是治疗性过程的重点。刚开始，护士与病人作为两个陌生人，带着各自不同的目标与兴趣而相遇，随着关系的建立与不断深入，双方对健康需求渐有共识，进而共同寻求解决健康问题之道。佩普洛把这个过程分为不断深入的四个阶段：熟悉期、认同期、开拓期、问题解决期。

在陌生期，医患双方应彼此尊重与关心，视患者为有感情的人；在熟悉期医生应鼓励患者密切合作解决存在的问题；在认同期加强沟通；在开拓期进一步建立良好的医患关系；在问题解决期，医患之间建立起信任感和支持性人际关系。

我们把佩普洛护理模式的主体和客体稍做变更，运用佩普洛护理模式指导社区居民医疗服务的实践活动，把社区全体居民作为全科医生医疗服务的对象，把居民的需求贯穿始终，把满足居民的医疗保健需要作为一种责任，把工作赋予了情感，在工作中与所服务的居民形成了一种积极的互动关系，迈出了全科医生必须走的一大步，养成了良好的职业行为，提高了社区医疗服务的质量。全科医生与社区居民这种融洽的气氛，增强了患者的医从性，调动了患者的内在潜力，成为了帮助患者或家属战胜疾病或保健康复的有力武器。佩普洛护理模式指导开展社区医疗服务，收到良好的社会效益。建议推广试用。

参考文献

- [1] 王益锵. 护理新理论新技术. 太原: 山西科学技术出版社, 1996, 12. 2425.
- [2] 吴春容, 李春昌. 全科医学导论. 长春. 吉林科学技术出版社, 1999, 1. 1864.