

人性化护理用于门诊护理工作中的作用

周荣萍¹ 吴凤梅¹ 并列第一作者

长海医院虹口院 上海 200081

摘要:目的:探讨人性化护理用于门诊护理工作中的作用。方法:此次研究初始时间为2020年1月,截止时间为2021年2月,抽取此段时间本院门诊接收的患者共90例,按照双盲法进行分例,组中45例采取常规护理干预,为对照组,余下45例采取人性化护理,为观察组。结果:观察组护理质量的提升效果明显优于对照组,差异具有统计学意义($P < 0.05$);两组患者的护理总满意度分别为观察组97.78%和对照组84.44%,差异具有统计学意义($P < 0.05$)。结论:人性化护理用于门诊护理工作的应用当中,不但调动了护理人员的工作积极性,综合素质也明显有所提升,在提高整体护理质量的同时,患者的护理满意度也得到了较好的改善效果,值得推广应用。

关键词:人性化护理;门诊护理;护理满意度

1 资料与方法

1.1 一般资料

此次研究初始时间为2020年1月,截止时间为2021年2月,抽取此段时间本院门诊接收的患者共90例,按照双盲法进行分例,组中45例采取常规护理干预,为对照组,余下45例采取人性化护理,为观察组。观察组患者男女构成比例为36:9,年龄区间保持在19到66岁,均龄(46.38±2.45)岁;对照组患者男女构成比例为35:10,年龄区间保持在20到66岁,均龄(45.62±2.57)岁。两组的基线资料经统计学分析对比无明显差异性($P > 0.05$),可作对比讨论。

1.2 方法

1.2.1 对照组

对照组采取常规的护理干预,选择普通的门诊较好、及分诊等门诊护理服务。

1.2.2 观察组

观察组采取人性化护理服务,详细护理步骤包含(1)统一开展培训并考核,加强护理人员对人性化护理模式的理解,明确以患者为中心的经营理念。(2)由于陌生环境所带来的距离感,患者在就诊过程中对于流程或者内容等都不太熟悉,护理人员可以主动为患者提供服务,为患者提供指引和方向^[1]。(3)门诊患者接待的患者人群覆盖较广,还有部分老年、孕妇等特殊群体,在行动方面稍有不便。针对这种现象,护理人员更加要以热情饱满的状态迎接,主动的自我介绍,消除患者的距离感和陌生感,询问患者的不适,并指引患者如何就诊^[2]。(4)门诊疾病在开展治疗的过程中,由于患者数量较多,且病情状况较为复杂,往往需要耗费大量的时间进行等待。针对这种现象,护理人员需妥善安排正在排队等待的患者,并提供饮用水,主动询问患者的相关需求,缓解患者在排队等候中的烦躁感,并提供相应的咨询服务。

1.3 观察指标

(1)对比不同护理模式下护理治疗的改善差异,分别从沟通能力、操作技能、服务态度、责任意识几个方面进行观察对比,总分100,分值和护理质量成正比。(2)对比两组患者护理满意度差异,使用本院自制护理满意度评估量表,分别为非常满意、一般满意、及不满意(总满意度=非常满意+一般满意)。

1.4 统计学方法

采用SPSS21.0分析,计量资料以($\bar{x} \pm s$)表示,经 t 检验,计数资料经 χ^2 检验,以(%)表示,差异有统计学意义为 $P < 0.05$ 。

2. 结果

2.1 对比不同护理模式下护理质量的改善差异

本次所选90例研究对象当中,观察组沟通能为(93.57±4.26)分、操作技能为(92.83±3.77)分、服务态度为(91.46±3.58)分、责任意识为(93.26±2.71)分;对照组沟通能

力为(89.45±3.17)分、操作技能为(87.34±2.15)分、服务态度为(86.23±1.24)分、责任意识为(88.73±2.62)分;得出结果(t 值=5.205、8.486、9.237、8.062; $P=0.000$ 、0.000、0.000、0.000),可见观察组护理质量的提升效果明显优于对照组,差异具有统计学意义($P < 0.05$)。

2.2 对比两组患者护理满意度差异

观察组患者的非常满意度为66.67%(30/45)、一般满意度为31.11%(14/45)、不满意为2.22%(1/45);对照组非常满意度为55.56%(25/45)、一般满意度为28.89%(13/45)、不满意为15.56%(7/45);得出结果(χ^2 值=10.985; $P=0.001$),两组患者的护理总满意度分别为观察组97.78%和对照组84.44%,差异具有统计学意义($P < 0.05$)。

3. 讨论

医院门诊每天所接待的患者数量较多,流动性大,而且种类复杂多样,医护人员工作压力较大^[3]。而门诊是面对患者的第一道窗口,其服务水平的高低,也直接向患者反应了医院整体护理水平和质量,是患者对医院整体形象的第一感觉。

人性化护理模式主要是以人为本,让患者在门诊服务当中感受到充分的重视,感受到自身人格、情感、健康各方面受到尊重,这一观念也正好符合现今人们对门诊服务的需求。不但注重患者的症状改善,还注重患者心理健康,让患者在诊疗过程中能够达到心理健康和身体健康同步发展。由于患者对医院环境所产生的陌生感,导致患者在就诊过程中容易产生排斥的感觉,出息需要张贴明显的指引标志,方便患者就诊,为患者打造一个健康舒适的就诊环境。与此同时,还需要完善相应的配套设施,设立专门的休息区域和饮水区域,增添系列的便民设施,缓解患者在就诊等候中的烦躁心理。在本次数据分析中发现,观察组护理质量的提升效果明显优于对照组,可见人性化护理的护理水平更高,不但改善了护理质量,还提升了护理人员的工作水平;且观察组患者的护理满意度较高,这也说明了人性化护理工作的开展过程中,患者的接受范围更为广泛,实践效果较为理想。

综上所述,人性化护理在门诊护理的应用当中发现,护理服务质量得到了显著的提升,且患者的护理满意度较高,接受范围更加广泛,值得推广应用。

参考文献

- [1]王琳,刘达.门诊服务中采取人性化护理管理的作用价值[J].世界最新医学信息文摘(电子版),2020,020(003):242,244.
- [2]唐宇红.内科门诊护理管理中应用人性化护理服务模式临床价值[J].湖南中医药大学学报,2018(A01):667-668.
- [3]高颖.人性化护理服务模式在眼科门诊护理管理工作中的作用[J].中国卫生产业,2018,015(021):79-80.