

人性化服务模式在门诊护理管理中的效果分析

曾维君 曾平静 周田田 徐小颜
重庆医科大学附属璧山医院 重庆 402760

摘要: 目的: 观察人性化服务模式在门诊护理管理中的效果。方法: 选取本院门诊患者 40 例, 分为常规组和人性化服务组, 每组 20 例。常规组采用常规护理模式, 人性化服务组采用人性化服务模式。比较两组患者在护理过程中的负面情绪、工作满意度及护理满意度。结果: 干预前, 两组患者的 SAS 和 SDS 得分均高于常规组; 干预后, 人性化服务组患者的 SAS 和 SDS 得分均显著低于常规组, 且工作满意度和护理满意度均显著高于常规组, 差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。结论: 人性化服务模式不仅可以缓解门诊患者的负面情绪, 还可以有效提高其工作满意度和护理满意度。因此, 人性化服务模式可以在门诊护理管理中推广应用。

关键词: 人性化服务; 门诊护理管理; 满意度; 效果

Analysis of the Effect of Humanized Service Mode in Outpatient Nursing Management

Weijun Zeng Pingjing Zeng Tiantian Zhou Xiaoyan Xu

Bishan Hospital of Chongqing Chongqing 402760

Abstract: Objective: To observe the effect of humanized nursing mode in outpatient nursing. Methods: 40 outpatients in a hospital were selected as the research objective. These patients were divided into routine group and service group, with 20 persons in each group. Routine nursing intervention was used in the routine group, and humanized service was used in the service group. After the intervention in the routine group and the service group, the adverse emotions of outpatients and the satisfaction between outpatients and nursing were compared. Results: Before the intervention, the SAS and SDS scores of the two groups were lower than those of the routine group; secondly, after the intervention of outpatient patients, the scores of each index of outpatient work in the service group, such as technical ability, environment and service attitude, are higher than those in the conventional group; in addition, comparing the nursing satisfaction between the service group and the routine group, the satisfaction of the service group was significantly higher than that of the routine group, and the difference between the groups was statistically significant ($P < 0.05$). Conclusion: The use of humanized service mode can not only alleviate the adverse emotions of outpatients, but also effectively improve the work and nursing satisfaction of outpatients. Therefore, humanized service mode can be popularized in outpatient nursing management.

Keywords: Humanized service; Outpatient nursing management; Satisfaction; Effect

目的: 观察人性化服务模式在门诊护理管理中的效果。方法: 选取本院门诊患者 40 例, 分为常规组和人性化服务组, 每组 20 例。常规组采用常规护理模式, 人性化服务组采用人性化服务模式。比较两组患者在护理过程中的负面情绪、工作满意度及护理满意度。结果: 干预前, 两组患者的 SAS 和 SDS 得分均高于常规组; 干预后, 人性化服务组患者的 SAS 和 SDS 得分均显著低于常规组, 且工作满意度和护理满意度均显著高于常规组, 差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。结论: 人性化服务模式不仅可以缓解门诊患者的负面情绪, 还可以有效提高其工作满意度和护理满意度。因此, 人性化服务模式可以在门诊护理管理中推广应用。

1 基本资料和服务模式

1.1 研究对象

选取本院门诊患者 40 例, 分为常规组和人性化服务组, 每组 20 例。常规组采用常规护理模式, 人性化服务组采用人性化服务模式。比较两组患者在护理过程中的负面情绪、工作满意度及护理满意度。结果: 干预前, 两组患者的 SAS 和 SDS 得分均高于常规组; 干预后, 人性化服务组患者的 SAS 和 SDS 得分均显著低于常规组, 且工作满意度和护理满意度均显著高于常规组, 差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。结论: 人性化服务模式不仅可以缓解门诊患者的负面情绪, 还可以有效提高其工作满意度和护理满意度。因此, 人性化服务模式可以在门诊护理管理中推广应用。

1.2 研究方法

常规组采用常规护理模式, 人性化服务组采用人性化服务模式。比较两组患者在护理过程中的负面情绪、工作满意度及护理满意度。结果: 干预前, 两组患者的 SAS 和 SDS 得分均高于常规组; 干预后, 人性化服务组患者的 SAS 和 SDS 得分均显著低于常规组, 且工作满意度和护理满意度均显著高于常规组, 差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。结论: 人性化服务模式不仅可以缓解门诊患者的负面情绪, 还可以有效提高其工作满意度和护理满意度。因此, 人性化服务模式可以在门诊护理管理中推广应用。

