

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

关键词: ■ 刜斗佈 一 暘 掌 怜 勿 墠 嬝 墠 暘 均 劂 兾 暘 叼 哖

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 outpatients, 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

1 基本资料和服务模式

// 佢咤悚吗

/,0 咘 | 喤冟

党循定冗優党循勿墠・村曹排・村県官儿・明家ル介 京人教育・京人会では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では、京本の一名では



妻彸后嚌兟ヱ暬揖揊凡嫦暬埆刻└ 剓屗嘘慄┼ 嚦暬 傚剓 屗她掔媂俍侸**警壽,嵑**俍冽恥暬灶」 咾挲忴慸彐傲忴她剓 屗凑侢愥⊡¶憏轡カ▼ 剓屗宲兑♂ 宲兑丁墇孺冧¶ 偦她恶 揖剠寋暬勿墠■ Gy L 剓屗慸∃ # 嚦呀暬 高壨圍哰她怕嘐こ 匿揖懹凡嫦蟄┱ナ厑┃☞忙咘┛暬均惋剓屗掹嘪暬傚┛剓 吐デ办↑ 伉冗優勿墠儩× 呀暬勿安徥傚慷揹儩× 她扇徥刜 廖叹睡愥¶ 嵑剠寋暖買嬝墠■ Gy偯咟惡挲忴勿侒慸彐嘘 慄暬效慷; ■ Gv她列剝止分慸∃ 別勢肖哖慷; ■ Gv禹伉 処分↑ 暨1暩咕叼厑撣挲忴勿墠■ Gy她 ┡ 嘤兠↑ 傚勿侒 冗優佡他▼ ①展唘儩× 暬【ナ墠价▼ ① 信息懿峎侤澤に厑 撣暬兢」 慶徥冗侵展图暬竝咕叼她家µ@呱宫展图家哖厂寅 叼暬勿墠■ Gy ┗ ┝ 嚶兠澤に厑撣她慮婺 ┪ 暬良侤咍俍 ★ 剓 屗厑 | ┗ ┣ 」 ☞ 忙她咘 → ↑ 暨2 晔咕叼夏 偏 剓 屗 処 墠 ↑ 挲 勢屗壯」 傚崜愥夬介¶ 侤╗ 徼扇、壦她恶揖剠寋暬枯 ∟」 勢財唍嫐冄侜ざ処轄」勿墠呀慶徥kΩ忳勢屗伉后噤冶┪ 猛徥噻劂她挷搔丆咕nA峎♂丁墇她挷搔暬【ナ峎侤▼ LL成 ₩慷揹儩× 藝怡咕 L J 冗優mm G 感 暖效 ¥ 怜 勢 屗 她 佢 咤 悚吗慸ヨダ揖ョ 徼暬的傚介剠凑」扇她剓屗暬厑スkΩ姫介 **傁僊慸ヨ嘘慄╫嚦諬数ナ傲(ㅂ)冶┪ 勍T墇她挷搔慸ヨ╗ 徼暬** 击憣徼リ挷搔↑孺刚她剠ル」 峎侤咕叼傚剓屗她恶揖剠寋 慸彐寰徼暬【挲忴剓屗伉噤夔呀叹哊愥処↑暨3暩咕叼冗 優ゃ冄吃岡↑凑侢挲忴剓屗仱┱┓╗ 徼妳デ⑷夔姫忱暬噤 厂や冄偦ダ咕晏卻デ孶暬今項伉剓屗关傚夬介呀暬煙兑懿 こ勢屗╗ 徼噤夔慮婺┪ 她叼哖暬宻└ 勿侒惋侤ざ ● 暬割峎 ▼ 山成μθ噤夔↑ 冗侵慷揹儩× 呀暬 司 咕叼她厑撣剓屗她 **僊嘘慄╫ 嚦勢【ナ呉娧【壨巡堜咕nA峎♂傌伉她¶ 嵑ご**美勢 兢」慶徥kΩ性┆π噻刷╚揹暬【挲忴剓屗峎侤傚ナピ傃慸 ∃╗徼↑

/,1 寁忏偕で哑

博壨 QNQQ0., 寁忏偕思◆ 傚叵揚□地同鹵悚吗慸∃ 徼哑暬ナ 局壨▼ 暨 $x^{\pm S}$ 際▶ 彙冗侵挲忴儩× 呀剓屗均 劂兾忯乙厂 竭剠寋嫽忏扉悚吗暬【壨 r 啌摽↑ 忏同悚吗 唯俏勿墠均劂兾懿呖扃壨暨I 暬# 暩暬【壨: 0 啌摽↑ 俏 中 N瞥.,3 ル▶ 彙儯写二咕寁忏偕劂 ↑

2 结果

0,/ 嗺慆挲忴剓屗』 嵑剠寋

做掌怜剓屗慸ヨ勿墠兟搄ス暬▼┐ ┣ 宧她挲忴勿墠 q_q 丌 фq 忯 Z 傚嗺儯写¶ 二供寁忏偕劂┗ 暨N暾.,,3際暘 傚挲忴剓屗慸ヨ兟拒┗ nm暬析→宧她慷 ┣ 揹忯 Z 徥嗺兑循 宧♬暬儯写咕寁忏偕劂┗ 暨N幣.,,3際暬彙/↑

彙/ 唯慆兟搄スnm挲忴剓屗 Q? Q←QBQ忯Z&Z*X^{±S}'

来/	Q, Q				QBQ			
宦は	焼 掘	兟搄 nm	r ^	N ^	兟 搄	競搄 nm	rヘ	N ^
・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	26, . 1 ¤ 1,2 6	16,14 ¤ 1,/5	6, 70 40	:.,	3. ,0/ ¤ 2,21	2. ,5 0¤ 1,24	4,/ 14/	: ., .3
兑循 宧 暨I;	25, 30 ¤ 1,0 4	20,. 2 ¤ 1,54	2, /2 /3	:.,	3. ,/ . ¤ 2,/4	22,4 2¤ 2,//	1,. 154	: .,
r۸	. ,2 30/	1,65/ 6	+	+	. ,141	1,55 64	+	+
NΛ	<.,	:.,.3	+	+	<.,.3	:.,. 3	+	+

0.0 傚嗺挲忴儩× 均劂兾

彙 0 傚嗺挲忴剓屗儩× 均劂兾忯乙家哖&レ*メ^{± S} '

果 0 风性手门为起脚个均侧共队 0 多叶 00						
宦以	勮咦嘤兠	・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	Gy儩◀ 彚	ゃ <u>冄</u> 吃 岡	寛μ θ 嬝 墠	
咘┤ 宧 暨I; 0. 暩	/5,1/¤ 0,//	/5,40 ¤ 0,2/	/6,. /¤ 0,04	/5,4/¤ 1,0/	/6,/2¤ 0,/3	
兑循 宧 暨I;	/2,40¤ 0,/4	/4,/2 ¤ 0,24	/2,1/¤ 0,22	/2,. 5¤ 0,0/	/2,5/¤ 0,46	
r۸	2,504.	1,643	2,. 7. 5	1,2/52	1,3474	
NΛ	:.,.3	:.,.3	:.,.3	:.,.3	:.,.3	

0.1 傚嗺挲忴勿墠均劂兾

│彙 1 ┪ nA▼ 妧T暬咘┤宧勿墠均劂兾撣┛ 兑循宧暬



宧挽儯写咕寁忏偕劂┸暨N瞥...3際↑

彙 1 傚嗺剓屗勿墠均劂兾家哖 Y) &#'[

		İ			
宧ᅜ	凑均劂	崹	┓ 均劂	均劂兾	
咘⊣宧 暨Ⅰ; 0. 暩	//&3,	6&. , '	/怒,. '	/7 & 73,	
兑循定 暨I; 0. 暩	6&. , '	280. , '	6&.,'	/0&4. ,	
V²∧	+	+	+	3,1. 26	
N^	+	+	+	:.,.3	

3 讨论

掌吟呖剓屗傚(屮)掂、壦嫳!(+)恥懹挲擊。今勿安× ▼ 摚嗂卻徹兢」惡勢屗慸彐卻徾凑侢她儩× ■ Gy 暫東 T ■ Gy 她儩× 分異←咘丨崀升▼ 下 ▶ 劇咦嘤兠嫽伉┆ ㅠ 阶揖暬 晏卻♂傚勢屗傚后┪(凹掂她低⊙ 厂)的情励凅中↑挲忴懹 挲呖! 揹儩× 揓兑侜咭她媈偸暬 嚦屝揓兑侧暬扇 介剠 侜咭懿呖慷┪ 挲忴懹她堡凌暬儩× 咟挽俏哖咕夏刂暬**▮** ♂丁埠(ⅰ)夔 └ 叻警扇 」 慶♂ 憤励勿侒丆剓屗 Ь 挽丁埠宇宜↑ 喤冟屚忂暬慷呖! 媇吣伻勿墠墠凿暬ナ唘処ピ傃儿呖▼ 剓 屗┱┲ 暬局壨■ 吐デ办勿墠吩噱↑ 帯偳慷揹勿墠墠凿呀暬 ゴ傚剓屗掹嘪ダ揖」 徼暬客 上 剓屗傣扇她剠ル」 暬傚ナ厑 T┪ 刜 中 勿 墠 暬 的 傚 夠 屗 処 墠 ← 搼 搫 怫 后 丁 冄 侜 拿 垳 嫽 애 听揖宻└└ **惊冢**傝暬坾恕T剓屗▼ ⑤勿侒她▼ 復崀□刜暬 一冱均劂兾↑屚伉嗔捬嗯┪ ┪┓ 崀刂处■ 刜 中勿墠咘 山┪ 她┆ 〒 价採↑ 傚ナ┪ 偶伉她价採高≦っ咕叼傚嬅暬娧こ慷揹

咘⊣喤冟伉挲忴勿墠冶┪她叼哖↑

┗ ┝ 姫忱慸彐偕╇ 暬吒撣勿墠■ Gy崜愥 ┗ ┝ 嚶兠呀暬慶徥 ―側ナ■ 叶そノ熱蚊凡嫦咘→←澤□她ヨャ ▼ ⑦撣惃劇咦 悦媷帯偳に后┪勿墠儩×┪暬【挲忴剓屗峎侤劅シンに勿墠 ■ Gy她妭怃丆屜処デ堅↑kℓ呀 | 嗔暚卹媲家哖冶 nA▼ 妧 T警挲吟勿墠■ Gv伉慸∃慷揹勿墠儩× 呀暬猛徥傡嗷揹勿 墠咘┦┗┝嚶兠↑偳捴帯偳■刜艸勿墠咘┦喤冟呀暬勿墠 ■ Gv掃╗ 徥ダ揖危厖咕デ ┗ ト 姫忱傚ナ冗僈勿墠▼ 侠暬ℓ 味得扇徬剓屗夰剠丁処墠阶揖她号於暬【(ii)罐峎侤嫳! 呀 挽傚ナ慸彐咕叼侚墠↑ 伉嘻咟挽掹徥噻劂她呖暬傳壨■ 刜 **业勿墠咘→喤冟藝科討崑侤妓さ□♂ 四勿安妓怃▼ 予デ堅勢** 慷啶良侤尅姰ナ┛挽她惟婾藝覧: 嗕即止勿安丁剓屗┛挽 她噓馕╅ 嚦暬咕叼┱ nm咟噤夔儩× 她冗侵俅偯伡仼佢娘暬 咍咕└┛勿墠■ GV ↔ 学 怜 勢屗 ↔ 助 壦慷 r 屗 L 挽(い)kℓ 噤 夔 暬 咕叼她厑撣勿墠叼哖慮婺┪麵覧傡慷ㄆ屗┛挽她均劂兾 —;冱↑

参考文献:

- [1] 兺嵹.娀媲 刜 井 嬶 墠 伉 (ロ) 掂(七) 壦 嬝 墠 十 她 关 壨 で 哑 [J]. 十 份 仕) 壦 唅 ン 嬝 墠 , 2020, 11(3):12-14.
- [2] log傤塻,塼嵔墈,摠惃.■ 刜ം中 → 操單位 ピ媈挲怜 勿墠┪ 她关壨[J].噡(叭(ㅂ)偕撣嫽 ┗ 媈偕唒偕匀,2020,33(5): 571-573.