

# 人性化护理在门诊护理管理中的应用

黄德荣 黄正容 邓 钰 陈远霞<sup>通讯作者</sup>

(西南医科大学附属中医医院 四川 泸州 646100)

**【摘要】**目的：在门诊护理管理工作中使用人性化护理内容，并对其产生的价值进行研究与分析。方法：随机从我院2019年度、2020年度门诊患者中各抽选出23名进行研究，在2020年1月开始在我院门诊护理管理工作中实施人性化护理内容。将2019年度、2020年度患者对护理工作的评价内容进行比较。结果：对比2019年度、2020年度门诊患者对护理工作的评价，2019年度患者在满意内容、质量内容等方面的评价结果依次显示为(81.69±2.04)分、(82.55±2.33)分；2020年度患者在满意内容、质量内容等方面的评价结果依次显示为(92.61±3.12)分、(94.31±3.17)分；2020年度患者给予护理工作的评价结果显示更优；差异有统计学意义(P<0.05)。结论：人性化护理内容的实施，能够在较大程度上提升医院门诊护理管理水平，改善护理质量使得患者拥有更为舒适的护理体验，应当被积极应用于门诊护理管理工作中。

**【关键词】**门诊护理管理；应用价值；人性化护理；护理评价

门诊作为医院重要组成部分，因此门诊护理状况将会直接影响到患者对医院治疗水平的认知。随着医疗水平的提升，患者对护理工作具有更对需求，因此还需对门诊护理管理工作进行优化思考，提升护理质量使得患者能够接受更为舒适的护理工作。对此本院选择在2020年1月对门诊科室实施人性化护理内容，并收集对2019年度、2020年度患者对其所接受护理工作的评价内容，具体研究方式与研究结果报告如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

随机从我院2019年度、2020年度门诊患者中各抽选出23名进行研究，在2020年1月开始在我院门诊护理管理工作中实施人性化护理内容。将2019年度、2020年度患者对护理工作的评价内容进行比较。2019年度抽选患者男女比例表现为13:10，计算得出其平均(42.11±7.54)岁；2020年度抽选患者男女比例表现为12:11，计算得出其平均(41.76±7.65)岁。两组患者一般资料差异无统计学意义(P>0.05)。

### 1.2 方法

#### 1.2.1 人性化护理理念

(1)情感化管理。由于门诊患者大多具备焦虑等情绪表现，因此需要实施护理工作使得患者对门诊工作具有更多信任，并通过相应疏导措施缓解患者情绪状态，提升患者配合度。

(2)民主化管理。组织门诊护理人员进行工作讨论会议，并鼓励护理人员将自身不同观点进行阐述。

(3)自我管理。鼓励护理人员为自身制定相应工作目标，使得护理人员能够明确自身发展方向，并不断提升自己的业务能力。

(4)文化管理。使得护理人员树立正确职业道德观，并不断改善自身护理工作使得患者能够接受到更为优质的护理内容。

#### 1.2.2 人性化护理实施

(1)门诊环境及管理。将门诊科室护理内容进行合理分配，并排列出具有弹性的排班表。规范门诊护理工作，并明确护理人员工作职责，保证患者能够及时接收有效护理工作<sup>[1]</sup>。针对部分年龄偏大的患者，需要为其开放绿色通道，缩短此类患者所需排队时间，全面保证患者健康。

(2)护理人员行为举止。护理人员需要严格执行门诊规定着装内容，保证着装统一且整洁，护理人员行为文明有礼。对患者实施诊疗工作前，还需使用通俗易懂且简洁的话语对患者病情进行描述，并指导患者正确用药方法<sup>[2]</sup>。增强门诊护理健康教育，使得患者能够充分了解自身病情并重视医嘱内容。

(3)护理人员服务态度。门诊患者患病类型较为复杂多样，且患者大多具备焦虑等情绪表现，因此护理人员需要主动帮助患者完成就诊工作，并且保持热情的态度，提升患者就诊速率<sup>[3]</sup>。

(4)护理人员专业技术。使用患者能够理解的话语展开健康教育，并不断提升自己的业务能力，主动与患者就家属

普及传染病等知识普及工作，使得患者能够具备更多医疗知识，降低患者患病概率。提升自己护理实操能力，从而降低不良护理事件发生概率，并给予患者更为舒适的护理体验<sup>[4]</sup>。提升自己沟通能力，使得护理人员健康教育工作、护理沟通工作能够更加有效。

### 1.3 观察指标

护理工作结束后邀请患者对其所接受的护理工作评价，评价内容包括满意内容、质量内容两项，评价内容均为百分制，评分数值与患者满意表现、工作质量表现呈正比关系<sup>[5]</sup>。

### 1.4 统计学方法

本次研究所采集数据统一输入使用SPSS24.0统计学软件进行计算处理工作，计算结果显示P<0.05时，该差异有统计学意义。

## 2 结果

对比2019年度、2020年度门诊患者对护理工作的评价，2019年度患者在满意内容、质量内容等方面的评价结果依次显示为(81.69±2.04)分、(82.55±2.33)分；2020年度患者在满意内容、质量内容等方面的评价结果依次显示为(92.61±3.12)分、(94.31±3.17)分；2020年度患者给予护理工作的评价结果显示更优；差异有统计学意义(P<0.05)。详细情况见表1。

表1: X组与Y组患者疗效表现差异比较(分)

组别	例数	满意评分	质量评分
2019年度	23	81.69±2.04	82.55±2.33
2020年度	23	92.61±3.12	94.31±3.17
P		<0.05	<0.05

## 3 讨论

门诊是医院重要组成部分，因此需要顺应患者护理需求对门诊护理工作进行优化，从而提升门诊护理水平。经上述研究表明，在门诊护理管理工作中实施人性化护理内容，并为护理人员灌输人性化理念，能够在较大程度上提升医院门诊护理管理水平，改善护理质量使得患者拥有更为舒适的护理体验，应当被积极应用于门诊护理管理工作中。

### 参考文献:

- [1] 蔡海娟. 眼科门诊护理管理中应用人性化护理的价值[J]. 中国社区医师, 2020,36(32):134-135.
- [2] 周小玉, 王艳玲, 马超. 人性化服务管理在内科门诊护理中的应用[J]. 河南医学高等专科学校学报, 2020,32(05):571-573.
- [3] 阮艳春. 人性化护理在护理管理中的应用及差错事件发生率分析[J]. 中国社区医师, 2020,36(29):137-138.
- [4] 王春梅. 人性化护理管理在中医临床护理工作中的应用效果[J]. 心理月刊, 2020,15(16):110.
- [5] 文妹, 赵海燕. 人性化护理管理在临床护理工作中的应用[J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2020,8(21):73.