

人性化服务在中医门诊护理管理中的应用及护患关系评价

彭 健

(长沙市中医医院 长沙市第八医院 湖南 长沙 410001)

【摘 要】目的:评价和分析在中医门诊护理管理中应用人性化服务的效果及对护患关系产生的影响。方法:将自2020年7月~2021年6月在我院门诊接受诊疗的患者中随机抽取138例并分成对照组(n=69)与观察组(n=69),为对照组提供常规护理干预,同时给予观察组人性化服务,比较两组护理意外事件发生情况。结果:观察组护患纠纷、护理差错及护理安全事故发生率等均低于对照组,两组差异有统计学意义(P<0.05)。结论:在中医门诊护理管理中应用人性化服务可提高护理水平及护理安全性,有助于改善护患关系。

【关键词】人性化服务;中医门诊护理管理;护患关系

门诊为医院的重要窗口,门诊就诊患者具有流动性大、复杂度高及管理难度大等特点,门诊护士护理任务繁重且护理难度较大,容易造成患者等待时间延长,导致护患矛盾发生几率升高^[1]。人性化服务以患者作为护理服务的中心,旨在满足患者的合理医疗需求,提高患者的身心舒适度,有助于构建和谐的护患关系,确保患者及时接受诊疗,还有利于推动门诊各项工作有序开展^[2]。本次研究纳入门诊患者138例,患者自2020年7月~2021年6月接受诊疗,评价将人性化服务应用于中医门诊护理管理中的效果,现将研究结果报告如下:

1 资料与方法

1.1 基本资料 在我院门诊接受诊疗的患者中随机抽取138例,纳入标准:①患者在知晓此次研究方案的基础上自愿参与;②研究方案获得医院伦理委员会批准;③患者具备自主行为能力并在知情同意书上签字。排除标准:①合并肝、肾、肺、心等重要脏器功能障碍者;②合并恶性器质性病变者;③有精神疾病或者有听力、交流、沟通障碍者。将纳入患者通过系统双盲法分成两组,各有患者69例,观察组:男性37例、女性32例,年龄区间:21~79岁,年龄平均值:(49.45±5.06)岁,对照组:男性38例、女性30例,年龄区间:19~77岁,年龄平均值:(48.36±5.11)岁。比较两组患者基本临床资料差异无统计学意义(P>0.05)。

1.2 方法 为对照组提供常规护理干预,同时给予观察组人性化服务,具体如下:

1.2.1 常规护理干预 为患者提供接诊服务,保持门诊环境干净卫生,对患者病情进行观察和评估,为其提供治疗指导等。

1.2.2 人性化服务 ①门诊护士必须规范自身言行,不断强化自身护理技能,端正服务态度,在进行护理服务工作时必须给予患者理解和关爱,主动、热情、耐心地为患者提供护理服务;②贯彻“以患者为中心”的护理服务理念,转变服务态度,努力为患者提供整洁温馨的就诊环境。患者置身于陌生的环境中且承受着病痛的折磨,情绪波动较大,门诊护士应给予充分的理解,可通过握手、微笑等方式减轻其心理压力,促进医患关系改进,减轻患者的负性情绪;③门诊护士在护理服务过程中必须态度温和、语气温柔,给予患者充足的耐心和真诚,能够减轻患者的陌生感和拘束感,有利于患者主动配合治疗;④优化护理管理服务流程,通过网上提前挂号或者免挂号形式,缩短患者的排队时间,提高其诊治效率;⑤在走廊及大厅内放置报刊架等方便患者查阅报刊、杂志等,丰富其疾病认知;⑥为患者提供健康指导,纠正其错误认知及不当行为,有效改善其体质状况,增强其疾病防控观念,降低疾病复发率。

1.3 观察指标 统计并比较两组护理意外事件发生情况,包括护患纠纷、护理差错及护理安全事故等。

1.4 数据处理 以SPSS23.0软件进行数据分析,计数资料通过[n(%)]表示并以 χ^2 进行检验,计量资料通过均数±标准差($\bar{x} \pm s$)表示并以t进行检验,以P<0.05为差异有统

计学意义。

2 结果

观察组护患纠纷、护理差错及护理安全事故发生率等均低于对照组,两组差异有统计学意义(P<0.05)。见表1。

表1 比较两组护理不良事件发生率[n(%)]

组别	护患纠纷	护理差错	护理安全事故	不良事件发生率
观察组(n=69)	1(1.45)	1(1.45)	0	2(2.90)
对照组(n=69)	2(2.90)	3(4.35)	3(4.35)	8(11.59)
χ^2				3.881
P				0.049

3 讨论

作为医院的窗口,门诊服务水平和质量在一定程度上能够反映医院的整体管理水平并体现医院的医风,对医院可持续发展也会产生一定的影响,因此,提高中医门诊护理管理水平极有必要。

门诊接待患者流动性大且复杂性高,对医务人员的真题素质和水平均提出了更高的要求,而门诊患者病种不同、性格及素质等均存在较大的差异,使得护理服务难度明显加大,门诊护士必须尽可能满足不同患者的合理需求,减少医疗纠纷以及护理意外事件发生风险,有效提升护理质量和水平[3-4]。

人性化服务注重为患者提供个体化、整体性护理服务,注重以人为本、实施辨证护理,护理服务过程中始终贯彻“以患者为中心”的护理服务理念,门诊护士必须规范自身言行,注意提升自身素养及形象,为患者提供良好的服务体验,不断转变服务意识和观念,致力于为患者提供优质的护理服务,积极主动地与患者进行沟通,减轻其压抑、紧张等情绪,给予患者充足的尊重及关爱,拉近护患距离,和谐护患关系,能够减少护患纠纷。优化护理操作流程,能够确保各项护理操作有序开展,可降低护理安全事故及护理差错等护理不良事件的发生率,对于进一步提升患者与其家属对护理服务的满意度有重要意义^[5]。

此次研究中,与对照组相比,观察组护患纠纷、护理差错及护理安全事故发生率等均更低,差异有统计学意义(P<0.05)。综上所述,将人性化服务应用于中医门诊护理管理中能够为提升护理水平及安全性提供重要保障,对于和谐护患关系、提高患者满意度有重要价值。

参考文献:

- [1] 梁雪媚. 门诊护理管理中人性化护理服务模式的应用评价[J]. 饮食保健, 2021,(17):176.
- [2] 刘照林. 人性化服务在中医门诊护理管理中的应用及护患关系评价[J]. 中国卫生产业, 2020,17(20):83-85.
- [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, 2018,15(21):79-80.
- [4] 郭霞,任春妮. 人性化服务在儿科门诊输液护理实践中的应用研究[J]. 山西医药杂志, 2021,50(8):1356-1357.
- [5] 吕冬梅. 人性化管理模式对门诊护理管理的积极作用研究[J]. 中国卫生产业, 2019,16(30):1-2,5.