解析人性化护理服务模式在门诊护理管理工作中的应用

王佳丽
（永宁县人民医院 宁夏 银川 750100）

【摘 要】随着我国经济的发展和文明的进步，越来越多的居民意识到了健康和保健的重要性，在这一前提下，提高门诊护理管理工作，促进人性化护理服务模式的发展就显得尤为关键。门诊工作人员的主要工作在于基本的医疗服务外还涵盖了护理等工作，所以需要不断优化护理管理，促进人性化服务的开展。如今，在医学大力发展的过程中，重视患者心理感受的重要性越发凸显，所以人性化护理服务模式的提出为临床落实改善患者主观感受，促进患者恢复健康提供了支持。该模式重视、尊重患者，以人为本，可有效缓解医患矛盾，促进医患关系的良性发展。本文选择了 2019 年 5 月 -2020 年 5 月的 80 名来我院门诊部治疗的患者，随机分为两组，之后分析了在门诊护理管理工作中人性化护理服务模式的应用效果，现阐述如下。

【关键词】门诊护理管理；人性化护理服务模式；应用效果

1 资料与方法

选择了 2019 年 5 月 -2020 年 5 月的 80 名来我院门诊部治疗的患者，随机分为对照组和试验组两组，每组均为 40 人。对照组的年龄分布在 20 ～ 64 岁之间，平均年龄（44.9±2.4）；试验组对照组的年龄分布在 20 ～ 64 岁之间，平均年龄（45.0±2.2），两组患者的基本资料没有异常（P ＞ 0.05），具有可比性。两组患者均签署了知情同意书，并经医院伦理委员会批准。方法：对照组应用常规护理管理：具体包括门诊叫号、输液分诊等。试验组应用人性化护理服务，在对照组护理管理的基础上，做到以下要求：①优化服务态度：患者门诊就诊过程中会因为等待或病痛等原因紧张以及疼痛难忍而出现心理和身体上的不适，特别是部分患者对医院不熟悉的情况下，更容易造成患者紧张。护理人员在接触患者的过程中应当全程微笑服务，对患者耐心并积极回答患者的问题。②积极帮助患者：护理人员应当观察现场，当遇到老弱病残患者时应当积极服务和协助患者，帮助患者进行检查的准备工作并在患者没有家属陪伴的同时协助患者。③规范操作：在门诊静脉输注和肌内注射的过程中，护理人员需确保各项操作符合规范要求，明确告知患者的药品名称，穿刺动作轻柔并细致询问患者是否有过敏药物以及疾病等。另外，和患者沟通应当注意语言动作，避免引起患者过于紧张等。

在实施治疗的过程中，应当密切观察患者，当发现患者有不良反应时，应当尽快告知患者主治医师，同时若有条件可采取措施改善患者症状。④多加沟通：护理人员是直接接触患者的工作人员，需要做好患者和医生的沟通工作，从而建立良好的医患关系。⑤便民服务：就诊过程可能因为检查和治疗花费一定的时间，为了减少等待给病人带来的不便，护理人员应当协助患者并给患者提供良好的便民服务，例如确保饮水机内饮水充足等。⑥优化环境：保持环境的干净卫生以及温度、湿度的正常对于优化治疗环境，改善患者心情非常关键。所以医护人员应当关注环境的舒适度，为患者提供足够的候诊座位，同时将健康宣传栏的资料整理好，方便患者阅读。

观察指标：①比较两组患者心理评分：采用 Zung 制定的抑郁 / 焦虑自评量表（SDS、SAS）做出评估，各项分值 0 ～ 60 分，分值越低越好；②比较两组患者生活质量评分：采用诺丁汉健康量表评估，包括四个因子，即躯体生活、社会生活、睡眠情感、精力；统计学方法：数据采用 SPSS22.0 软件分析；计数资料以 [n(%)] 表示，采用 χ^2 检验；计量资料以（$\bar{x}\pm s$）表示，采用 t 检验；P ＜ 0.05 为差异有统计学意义。

2 结果

两组患者心理评分比较：试验组 SDS、SAS 评分均明显低于对照组，差异有统计学意义（P ＜ 0.05）。见表 1。两组患者生活质量评分比较：试验组诺丁汉健康表各因子评分均明显优于对照组，差异有统计学意义（P ＜ 0.05）。见表 2。

表 1 两组患者心理评分比较（$\bar{x}\pm s$，分）

组别	n	SDS	SAS
实验组	40	34.2±5.2	33.6±5.1
对照组	40	46.5±4.2	45.6±3.1
t		10.325 4	10.745 8
p		0.000	0.000

表 2 两组患者生活质量评分比较（$\bar{x}\pm s$，分）

组别	n	躯体生活	社会生活	睡眠情感	精力
实验组	40	3.9±0.5	4.8±0.8	6.6±2.5	12.2±1.3
对照组	40	3.4±0.2	4.1±0.5	5.3±1.9	10.4±1.1
t		3.621 5	4.021 4	3.954 6	2.645 8

3 讨论

在临床医学不断改进的过程中，患者在重视自身病症的改善情况的同时也会重视医疗服务的质量和态度。门诊作为医院的窗口单位，其负责的工作为患者入院接诊、分诊以及诊治，这就要求护理人员参与就诊的全过程。因此，患者的医疗体验是护理人员工作质量的直接表现，所以，人性化护理服务模式的开展对于促进医患关系和谐，提高患者等待和治疗时的舒适度等方面具有重要的作用。同时对于提高患者康复速度，缓解患者的不良情绪意义重大。最重要的是，在这一过程中可以综合评测患者的心理情况，从而更好的了解病人的病情和发病原理，从而更好的为患者提供治疗服务。最后，患者在等候诊断和治疗康复的过程中，护理人员应当积极调动自身能力，配合患者的治疗方案并积极和患者接触沟通，为患者的康复和护理服务的提升奠定良好的基础。

参考文献：

[1] 加米拉·阿那也提 . 人性化护理服务模式在门诊护理管理工作中的应用 [J]. 临床医药文献电子杂志 ,2020,7(36):94.

[2] 陈也一 . 人性化护理服务模式在门诊护理管理工作中的应用探究 [J]. 实用临床护理学电子杂志 ,2018,3(5):134.

[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] 刘丽宏 , 金娅芳 , 郭彩霞 , 等 . 人性化护理服务模式在门诊护理管理工作中的应用效果评价 [J]. 中西医结合心血管病电子杂志 ,2018,6(23):143-144.