

人性化服务策略在门诊护理管理中的应用研究进展

姚莉 刘梦佳 甘琴芳^[通讯作者]

(西南医科大学附属医院 四川 泸州 646000)

【摘要】人性化服务在常规护理之中应用较为广泛，当前门诊护理管理质量逐渐院方及患者的重视，因而门诊护理管理工作之中也应融合人性化理念，形成完整的人性化服务链，保障患者对护理服务及医院的满意度。本次研究主要对人性化服务的概念进行介绍，分析人性化服务在门诊工作之中的应用意义，并对人性化服务应用于门诊护理管理中的具体措施及应用效果进行综述，旨在促进并完善后续门诊护理管理工作。

【关键词】人性化服务；门诊护理管理；应用；研究进展。

Research progress on the application of humanistic service strategy in outpatient nursing management

Li Yao Mengjia Liu Qinfang Gan^[corresponding author]

(Chinese Southwest Medical University Hospital, Luzhou, Sichuan, 646000)

[Abstract] humanistic service is widely used in routine nursing care. At present, the quality of outpatient nursing management is gradually valued by the hospital and patients. Therefore, the humanistic concept should be integrated into the outpatient nursing management, to form a complete humanistic service chain to ensure patients' satisfaction with nursing services and hospitals. This study mainly introduces the concept of humanistic service, analyzes the application significance of humanistic service in outpatient work, and summarizes the concrete measures and application effects of humanistic service in outpatient nursing management, to promote and improve the follow-up out-patient care management.

[key words] humanistic service; Outpatient Nursing Management; application; research progress.

医疗模式不断发展进步的当下，门诊护理管理的重要性也不断突出，为患者开展适当的门诊护理管理工作，能够提升患者就诊过程中的顺利度，保障患者及家属的满意度。在开展护理管理期间给予患者人性化服务，能够充分秉持以患者为中心的思想，依据患者的实际需求提供相对应的护理服务，充分满足了患者的合理需求，提升了患者对护理服务水平的认可。人性化服务应用于门诊护理管理之中，在满足患者要求、尊重理解患者的基础上，通过发挥护理人员的主观能动性以及积极性，完成管理目标，为患者提供全方位服务，提升医院服务的质量，有效加强患者对医疗服务水平的认可度和信赖度。

1 什么是人性化服务

人性化服务主要指的是以人为本、以患者为中心，切实为患者提供优质服务及人文关怀，从而有效提升患者满意度，保障医院效益提升的服务。人性化服务的开展，更好地体现了医院工作的人文关怀，科学地开展人性化服务能够帮助医院树立良好卫生单位形象。在医院之中实施人性化服务，主要包含双层含义：人性化服务的实施能够在考虑到以人为本理念的基础上，依据患者的习惯，为其提供服务，同时为患者开展人文关怀，取充分保障患者就诊过程中的舒适度^[1]。

既往研究之中认为，医院门诊是医院形象的窗口，医院门诊护理管理工作的开展直接影响到门诊服务水平，同时也会影响到患者对医院的整体评价。新时期人们的自我保护意识不断增强，在就医过程中服务水平也会对患者的治疗效果产生影响。人性化护理作为较为先进的护理理念，逐渐应用于临床门诊护理管理之中，引起了院方及人们广泛重视。

2 人性化护理服务的意义

孙根成^[2]的研究之中指出医疗服务具备高标准、个性化、交互性、结果性等特点。高标准指的是医疗服务的不可重复性，如若在治疗护理期间疏忽大意，则可能导致患者出现较为严重，甚至不可逆转的后果，因而医护人员应以高标准要求自身；个性化指的是患者的患病情况不尽相同，因而应给予患者更具针对化的服务；交互性主要对患者的服务需求进行分析，服务需要医护人员与患者双方参与；结果性则强调，不但应关注服务过程，还需要关注服务结果。在人性化护理服务的开展过程中，应解决护理过程中的难点问题，主要包括提升护理人员的素质，分析患者需求，为患者提供综合性服务。孙向红^[3]的研究之中主要为对照组患者开展常规护理，并为对照组患者开展人性化服务，结果显示观察组的护理效果为 94.12%，高于

对照组的 73.53%，且经护理干预后，观察组患者血糖、护理质量及生活质量评分均优于参照组患者，组间差异明显， $P < 0.05$ 。充分说明人性化服务的应用效果显著，在实际诊疗过程中能够提升患者对疾病的认知及配合医师，并取得良好的预后效果。

3 人性化服务的具体应用措施

3.1 提升护理人员综合素质

医院门诊的工作量较高，任务繁忙，护理人员承受着较高的工作压力与心理压力。医院对门诊护理工作内容进行改善的过程中，应着重关注护理人员的工作素质，告知护理人员在实际服务过程中应保持态度良好、衣着得体，针对患者提出的问题及时解答，保障患者后续诊疗工作顺利开展。如在儿科门诊之中，儿童的耐受度较低，治疗的配合度较差，护理工作难度较高，患儿家属更为重视服务工作的质量。因而护理人员应以耐心的态度面对儿童，告知患儿家属填写清单，询问患儿的感受，安抚患儿并提升患儿依从度。同时应对护理人员开展培训工作，使得护理人员对患儿及患儿家属更具同理心，促进综合素质的提升。刘纳新，刘品佳，黄小洁^[4]的研究之中主要为对照组应用常规门诊管理措施，并为观察组应用人性化管理方法，经管理后，两组护理人员的工作效能感与职业心理素质均得到显著提升，但观察组护理人员的提升效果更好，充分说明人性化管理方法能够更好地保障护理人员工作的积极性与主动性，对后续工作的开展具有显著意义。

3.2 优化导诊环节

医院门诊应设置多个窗口并开通网上预约等方式，以保障患者的预约、挂号等工作的顺畅度，更好地保障患者就诊的时间的合理性。各个科室均应设置导诊台，由经验丰富的护理人员为就诊患者进行引导，询问患者情况，对患者不良情绪进行安抚，并做好突发事件的预防管理工作，保障患者就诊时身心状态良好。冯笑^[5]的研究为对照组患者实施常规护理，并对护理组患者实施人性化护理服务，主要内容包括合并挂号窗口与收费窗口、建立网络化取药平台、成立服务小组以减少患者等候时间；增加更合适地具备人性化的基础设施，如增加饮水机、自动取款机、餐饮中心、儿童娱乐中心等，方便患者使用；安排护理人员，便于行动不便的患者开展挂号、手续办理、检查以及取药等工作。该研究结果发现，观察组患者的护理有效率及满意度显著高于对照组患者，组间差异具备统计学意义。

3.3 关注患者心理状态

部分患者可能由于对疾病的了解不足而产生较为严重的不良情绪，对后续诊治工作的开展出现阻碍作用。因而在患者等待就诊的过程中，护理人员需要关注患者的心理状态，给予患者针对性的健康教育及心理疏导，耐心解答患者提出的问题，提升患者对疾病的认知。如大部分骨科患者由于缺乏对疾病的正确认知，在接受治疗后往往并未关注后续注意事项，对康复锻炼及饮食等重视程度不足，造成骨折延迟愈合或是严重并发症。张惠英，尚如国，谭静文^[6]在研究期间给予对照组患者常规护理，实验组患者在此基础上开展专科健康教育，结果发现，实验组患者相关知识的总评分显著高于对照组患者，满意度则高于对照组患者，差异具备统计学意义（ $P < 0.05$ ）。另既往研究之中发现，门诊之中肿瘤患者的心理状态较为脆弱，极容易滋生负面情绪，护理人员在护理工作之中应格外关注心理护理，通过温和的语言进行疏导，更好地改善患者的负面情绪。但在实际心理疏导工作的开展之中，应避免护理人员盲目疏导，而应对患者的身心状态进行全面分析后，充分了解患者的喜好与担忧，给予更具针对性的心理疏导工作，鼓励患者以乐观、平和的心态应对各种不良事件。引导患者正视病情，学会接受自我，又可方便临床诊疗工作，同时也有助于增进护患关系，提升其满意度。

3.4 人文关怀

护理人员应充分意识到门诊护理管理的重要性，认可并自觉遵守门诊护理工作条例，学会释放自身不良情绪，避免将不良情绪带入到工作之中。护理管理人员应定期与护理人员进行沟通甲疏，了解患者在入院后所需要的需求，为患者提供较为全面的人文关怀。配备轮椅、拐杖、雨伞、老花镜、热水、纸杯、糖果、纸巾等人性化设施，以营造关怀氛围。护理人员在与患者及患者家属进行沟通交流的过程中，应保持自身良好额的语气，避免患者及家属产生对护理工作的抵触心理。使患者在轻松、和谐的氛围中完成就诊过程。当患者或家属对病情了解不全面时，易出现急躁、易怒的情绪，护理人员应该对此有所理解，有必要且人手充足时，可提供全程引导服务，让经验较为丰富的护理人员陪同患者完成就诊；当患者有不良情绪发泄时，护理人员首先要稳定自我情绪，再安抚患者情绪，解决患者根本需求；日常培训学习时需对各种应急预案措施内容提高重视，当有紧急突发状况时，应迅速做出抢救反应。

3.5 建立电子病历

为更好地践行人性化服务，提升医疗服务质量，

应用门诊电子病历,对患者的就诊信息进行记录,并通过对就诊信息的详细分类以及保管方便等特点提升患者后续治疗效果。当前信息系统的应用逐渐广泛,我国诸多医院均建立了较为完善的电子病历,并逐渐由电子病历将纸质病历进行取代。但在电子病历 IDE 实际应用过程中也应注意,不同科室之间的模板不尽相同,应由患者及科室的需求建立更为适合的模板,节省医师病历的书写时间,保障就诊流程更具便捷性及针对性。开展电子病历后,应建立院内及医院间的就诊信息同步,确保患者病历资料的保存、传送及重现,实现门诊患者就诊资料的采集、储存、追踪和质量实现管理效果。王志强,袁利君,廖雪姣,等^[7]的研究之中更为重视门诊电子病历的管理工作,为对照组患者实施常规就诊病历管理,并为观察组患者实施就诊病历层级管理,分析两组病历的书写质量(患者的主诉、病史、辅助检查、诊断、处理记录)、患者对病历使用的满意度以及患者复查率。该研究结果显示,观察组病历书写情况评分高于对照组($P < 0.05$);观察组患者的总体满意率为 90.00%,高于对照组的 62.50% ($P < 0.05$);观察组的复诊率也高于对照组 ($P < 0.05$)。该研究结果充分说明,在门诊人性化服务之中重视电子病历的建立及应用,能够更好地保障患者满意度的提升,且完善的病历记录能够使得接诊医师在较短时间内对患者病情做出诊断,改善门诊就诊患者流动性较高以及就诊时间限制的问题,可有效提高接诊效率和诊断准确性。

3.6 完善药学服务

人性化服务较为强调以患者为中心,因而在门诊护理管理之中,应重视患者的诊治情况及用药情况,避免由于用药不当造成的不良反应事件,更好地保障患者对护理服务的满意度。丁战^[8]的研究之中主要对药学服务质量进行管理,分析对照组(常规门诊服务)及观察组(门诊西药房药学服务)的应用效果对比,结果显示,观察组患者对于药学服务的满意度更高,组间差异显著,充分证实了药学服务管理质量对医疗服务治疗的促进作用。在实际的药学服务过程中,可以通过医院信息系统及互联网平台完善工作内容,医院信息系统主要对处方进行审核,保障处方开具的合理性,同时将药物的价格进行公示,保证了药方工作的公开化、透明化、公正性。同时通过电子显示屏等方式,向患者充分展示整个取药流程,保证了药房办公的公开化,患者可以通过自动发药机领取药物,错

峰取药以保障服务效率的提升。互联网平台则主要通过医院官网、医院公众号等方式进行药学资讯的发布,并为患者提供用药咨询服务,针对患者的用药问题开展合理的用药指导,设置符合健康教育需求的项目,以新媒体的方式进行健康教育。患者还可通过扫描处方上二维码获取处方药物的用药指导,深入贯彻“以人为本”的理念,为医院门诊整体服务水平的提升奠定良好的基础。面对不同患者的个人情况,采取最能满足其需要的人性化服务措施,使护理人员的人性化服务意识和服务质量得到最大限度的提升。

4 总结

总而言之,在门诊护理管理工作之中,应用人性化护理理念能够为患者提供更为合理、全面的服务措施,保障门诊工作质量的提升,对营造和谐的护患关系具有较高的促进作用。人性化护理通过提升护理人员综合素质优化导诊环节、关注患者心理状态、建立电子病历以及完善药学服务等措施,更好地保障患者对护理工作满意度的提升。因而人性化服务在门诊护理管理中的应用价值显著,值得将其进行临床推广应用。

参考文献:

- [1] 金雪丽,刘焕.人性化服务模式在门诊护理管理中的效果分析[J].中国卫生标准管理,2022,13(5):191-195
- [2] 孙根成.医院人性化服务体系建立和实施探讨[J].中国卫生产业,2019,16(2):57-58
- [3] 孙向红.人性化服务在基层医院糖尿病护理中的应用价值分析[J].医学信息,2020,33(z2):95-96
- [4] 刘纳新,刘品佳,黄小洁.人性化管理对儿科门诊护理人员工作效能感及职业心理素质的影响[J].黑龙江医药,2020,33(6):1460-1461
- [5] 冯笑.人性化护理服务在门诊导诊中的应用效果及满意度影响评价[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2021,21(21):95-96
- [6] 张惠英,尚如国,谭静文.健康教育在骨科门诊护理中的应用及效果[J].岭南急诊医学杂志,2021,26(4):432-433
- [7] 王志强,袁利君,廖雪姣,等.层级管理对门诊电子病历管理质量的影响[J].中国卫生标准管理,2021,12(12):15-18
- [8] 丁战.如何提高门诊西药房的药学服务工作质量[J].中国保健营养,2021,31(11):287-287