

人性化服务在门诊护理管理中的应用效果

刘玉萍

成都中医药大学附属医院 四川 成都 610000

【摘要】目的：探讨人性化服务在门诊护理管理中的应用。方法：2022年1月到2022年12月，选取参与医院门诊的患者150例为研究对象，通过单双数法分组，对照组、观察组患者各有75例。对照组采用常规护理服务模式（结合患者入院需求及症状表现，告知患者应挂哪个科室的号，患者完成挂号后通过门诊提示牌前往相应科室，完成科室诊断、相关检查，得出诊断结果后决定住院或不住院治疗。），观察组采用人性化服务，比较两组患者的门诊准确率、门诊满意度、门诊质量评分。结果：观察组门诊准确率大于对照组，观察组门诊错误率小于对照组，可见比较指标存在差异（ $P<0.05$ ）；观察组门诊满意度大于对照组，可见比较指标存在差异（ $P<0.05$ ）；观察组门诊质量评分高于对照组，可见比较指标存在差异（ $P<0.05$ ）。结论：门诊服务中应用人性化服务，可提升分诊准确率与分诊满意度，改善分诊质量水平，值得临床推广。

【关键词】：常规护理；人性化服务；准确率；满意度；质量评分

Application effect of humanized service in outpatient nursing management

Yuping Liu

Affiliated Hospital of Chengdu University of Traditional Chinese Medicine Sichuan Chengdu 610000

Abstract: Objective: To explore the application of humanized service in outpatient nursing management. Methods: From January 2022 to December 2022, 150 patients who participated in the outpatient service of the hospital were selected as the study subjects. They were divided into single and double numbers. There were 75 patients in the control group and 75 patients in the observation group. The control group adopted the conventional nursing service mode (combined with the patient's admission needs and symptoms, tell the patient which department number should be hung, and the patient went to the corresponding department through the outpatient prompt board after completing the registration, complete the department diagnosis, relevant examinations, and decide whether to be hospitalized or not after obtaining the diagnosis results.), the observation group adopted the humanized service, and compared the outpatient accuracy rate, outpatient satisfaction, and outpatient quality score of the two groups of patients. Results: The outpatient accuracy rate of the observation group was higher than that of the control group, and the outpatient error rate of the observation group was lower than that of the control group. It can be seen that there were differences in the comparison indicators ($P<0.05$); The outpatient satisfaction of the observation group was higher than that of the control group, which showed that there was a difference in the comparison indicators ($P<0.05$); The outpatient quality score of the observation group was higher than that of the control group, which showed that there were differences in the comparison indicators ($P<0.05$). Conclusion: The application of humanized service in outpatient service can improve the accuracy and satisfaction of triage and improve the quality of triage, which is worthy of clinical promotion.

Keywords: Routine nursing; Humanized service; Accuracy; Satisfaction; Quality score

门诊属于全新医疗模式，更是医疗机构为了加快门诊人流量流动效率，保证患者挂号、就诊准确、减少医患纠纷的有效方式^[1]。通过对门诊患者实施预检分诊，指导患者前往相应科室门诊挂号，可提升门诊服务效率^[2]。在门诊过程中，护士需全面了解患者的不适症状，评价患者的病情严重程度，之后指导患者准确挂号就诊^[3]。但这一系列服务环节中有很高概率存在漏洞及缺陷，若未及时发现并处理漏洞及缺陷，会导致门诊服务效果大打折扣，最终诱发护患纠纷或医疗事故。

1 资料与方法

1.1 临床资料

2021年1月到2022年12月，选取参与医院门诊的患者150例为研究对象，通过单双数法分组，对照组、观察组患者

各有75例。对照组：男性及女性各有43例、32例，年龄最小-最大是20-75岁（ 47.71 ± 10.26 ）岁。观察组：男性及女性各有42例、33例，年龄最小-最大是20-74岁（ 47.38 ± 10.21 ）岁。

1.2 方法

对照组采用常规护理服务模式。

观察组采用人性化服务：

(1) 创建小组：门诊护士长协同4-6名经验丰富护士创建人性化服务小组，明确现有门诊护理内容、护理相关问题、患者实际护理需求、护患关系与护患沟通情况等。结合相关分析结果，明确相应的人性化服务目标，结合目标完善相应护理措施，保证护理服务的质量。

(2) 完善服务制度：结合门诊实际情况与具体需求，选择相应的规章制度，完善预检分诊的相关岗位责任制度，明确每一位护士的岗位名称及具体工作内容，要求职责落实到位，实现责任到人管理，提升护士的护理积极性与主动性。积极分析门诊岗位对护士知识、技能、服务意识、风险意识的要求，构建完善合理的服务制度。

(3) 人员培训活动：根据门诊岗位的实际需求，明确该岗位现有护士能力、素养、知识和岗位的匹配性，积极在互联网上搜索相关文献，进一步明确护士应该具备能力及素养，结合医院门诊实际情况，制定相应的人员培训活动方案，并将培训活动落实到位。为进一步提升培训针对性，可设置线上培训及线下培训两种，针对性的选择护理技巧进行学习，直至彻底掌握相应护理技巧，通过门诊护理考核。

(4) 加强礼仪休养：反复强调“以患者为中心”这一护理理念，明确护士礼仪修养对患者情绪、心态、治疗态度的积极影响，要求护士始终仪表端庄、整洁干净、服饰到位的为患者提供服务，保护患者、也保护自己，充分凸显专业性。接待患者的过程中，维持良好态度、亲切微笑，始终耐心为患者服务。

(5) 预约挂号服务：鉴于门诊人流量较多，门诊护士应主动为患者提供机器挂号服务、窗口挂号服务与线上预约挂号服务，让还能忍耐身体不适患者处理其他事情，避免候诊时间过长对患者情绪、生理造成的刺激。为保证患者的服务质量，现场挂号及预约挂号必须进行统一管理，明确就诊先后次序，维持良好就诊秩序。

(6) 制定规范化护理管理制度。结合门诊护理工作的特殊性，分析工作中的护理操作欠规范现象，结合医院实际情况，制定更具科学性、规范性与合理性的护理服务标准，要求所有护理人员学习该护理标准，明确护理流程及各项操作的要求，促使护理人员严格遵循护理服务标准进行日常工作。鉴于门诊护理操作项目过多，所以还需将规范化护理管理制度细化到每一个护理操作项目中，包含交接班、分级护理以及严格查对等护理项目。基于制度发现该护理项目中容易出现的问题，针对性地安排护理人员进行护理知识与护理技能培训，保证每一位护理人员均可高质量地完成日常工作。为保证护理安全事件第一时间应对、处理，还需制定针对性应急预案，让护理人员能够灵活、及时、有效地应对各种护理安全隐患，提高门诊护理服务的安全性。

(7) 提高护理人员的工作责任感。护理人员必须具有较高的工作责任感，才能保障护理工作顺利完成，护理工作制度有效落实，护理工作按照规范流程进行。针对工作责任感，医院应加强护理人员知识教育、技能教育、道德教育与法律法规教育。通过完善、持续的知识教育与技能教育，可逐步提高护理人员的专业知识与专业技能，促使护理人员与时俱进，及

时更新陈旧、古朴的护理理念及护理操作，始终高质量地为门诊患者提供护理服务。通过持续有效的道德教育，可不断提高护理人员的职业道德素养，让护理人员认识到自身的不足，带领护理人员回顾既往工作，发现自己职业道德方面的问题，针对性地解决相应问题，持续提升自身职业道德水平。通过持续法律法规教育，可提高护理人员对现行法律法规、相关政策的掌握度，可帮助护理人员与时俱进，还可让护理人员识别自己的既往违法行为，明确违法操作造成的后果，尤其是自身与患者的不良后果，继而增强护理人员的法律法规意识，促使护理人员形成尊法守法的意识，更好地为患者提供服务，保证护理安全及护理质量。

1.3 观察指标

1.3.1 门诊准确率

统计分诊准确以及分诊错误例数，计算百分率。

1.3.2 门诊满意度

发放满意度调查问卷评价，要求患者本人进行护理满意度评价，问卷总分是 0-100 分，若得分是 86-100 分则代表十分满意，若得分是 60-85 分则代表部分满意，若得分是 0-59 分代表不满意，满意度=(十分满意例数+部分满意例数)÷总例数×100.00%。

1.3.3 门诊质量

发放质量调查问卷评价，要求患者本人进行护理质量评价，评价项目包含分诊流程、挂号效率、服务态度、有效沟通、人文关怀五项，单项总分是 0-10 分，分数越高越好。

1.4 统计学方法

在统计学软件 SPSS 20.0 数据包中进行数据处理。

2 结果

2.1 患者的门诊准确率比较

见表 1。

表 1 两组门诊结果比较 (n/%)

组别	例数	分诊准确率	分诊错误率
观察组	75	74 (98.67%)	1 (1.33%)
对照组	75	60 (80.00%)	15 (20.00%)
X ² 值	-	7.682	
P 值	-	0.001	

2.2 患者的门诊满意度比较

见表 2。

表2 两组门诊满意度比较 (n/%)

组别	例数	十分满意	部分满意	不满意	满意度
观察组	75	33	42	75	75 (100.00%)
对照组	75	30	30	15	60 (80.00%)
X ² 值	-	-	-	-	8.324
P 值	-	-	-	-	0.001

2.3 患者的门诊质量比较

见表3。

表3 两组门诊质量评分 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	分诊 流程	挂号 效率	服务 态度	有效 沟通	人文 关怀
观察组	75	9.32 ± 0.54	9.38 ± 0.56	9.35 ± 0.55	9.30 ± 0.51	9.26 ± 0.52
对照组	75	8.51 ± 0.48	8.55 ± 0.51	8.40 ± 0.49	8.43 ± 0.47	8.47 ± 0.49
t 值	-	5.876	5.786	5.645	5.552	5.437
P 值	-	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001

3 讨论

临床调查^[4]表明, 门诊服务效果不佳受多种因素影响。第一, 服务理念过于落后, 未充分贯彻以患者为中心这一护理理念, 导致大量护理问题积累, 难以从根本上解决问题, 难以提升服务效果, 并对医院整体服务质量受到影响。第二, 未主动分析门诊服务中的问题, 未养成持续发现问题, 持续解决问题的意识, 门诊护理问题迟迟得不到解决, 护士工作态度始终无良性变化, 无法为患者提供满足需求的服务, 所以服务效果不佳。既往门诊并未认识到预检分诊服务中存在的问题, 依然按

参考文献:

- [1] 李爱玲,李雪莲.持续护理质量改进对门诊预检分诊准确率及满意度的影响分析[J].罕少疾病杂志,2021,28(6):89-90.
- [2] 李丹.持续护理质量改进对门诊预检分诊准确率与满意度的影响分析[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2021,21(5):326-327.
- [3] 王媛.持续护理质量改进在提高门诊预检分诊准确率和满意度方面的作用分析[J].湖北科技学院学报(医学版),2021,35(4):348-350.
- [4] 郭婷婷.人性化管理模式在医院门诊药房管理中的应用[J].中国卫生产业,2019,16(31):85-86.

照传统服务程序, 为患者提供服务, 所以在门诊高峰期时存在手忙脚乱、无法为每一位患者提供高质量服务等问题, 所以门诊护理质量迟迟得不到提升。人性化服务是一种新型护理模式, 可为医院门诊服务带来积极影响, 可有效处理门诊服务过程中累积的相关问题。第三, 护理服务欠规范。护理人员必须结合患者的特殊性, 严格遵循科室规章制度为患者提供护理服务。但部分护理人员因患者数量过多、工作压力过大与工作责任心低下等原因, 存在违反护理操作的行为。比如为危重症患者提供护理服务时, 并未考虑到患者的护理操作项目过多问题, 往往是想起什么就为患者提供什么操作, 所以患者的护理服务不规范, 甚至有护理遗漏和护理错误等现象, 最终诱发护理风险, 形成护理纠纷。第四, 工作责任心较低。护理人员对自身职业的认可、工作责任心直接决定着门诊日常护理工作的效果。若护理人员不具备相应的责任心, 则难以保证所提供护理操作的质量, 甚至不能保证日常护理管理制度、护理操作规范准确落实, 最终导致护理安全问题发生。比如患者的姓名记错或弄错, 导致疾病治疗错误; 输液操作时并未做好针头及输液管的固定及摆放, 或随意调整输液速度, 最终导致输液治疗风险提高等。这些护理安全问题均会对患者、家属造成刺激, 还会给医院抹黑, 导致医院无法正常运行经营。

此次研究结果显示, 相较于对照组, 观察组的门诊准确率、门诊满意度更大, 门诊护理质量评分更高, 可见人性化服务效果优于常规护理服务模式。原因分析如下, 人性化服务可扭转预检分诊人员的服务意识与服务态度, 从被动服务变成主动服务, 患者可感受到护士热情、耐心的态度, 消除患者对医疗结构的陌生及不安感, 为之后顺利完成诊疗提供帮助。人性化服务可让门诊养成持续发现问题、持续改进问题的意识, 可推动门诊护理良性改革, 促使监督及反馈等多种机制完善, 从本质上改进门诊服务的质量及效果。

综上所述, 门诊中应用人性化服务, 可提高分诊准确率、患者满意度, 改进分诊质量评分, 整体干预效果显著, 值得临床推广普及。