

# 人性化护理服务模式在门诊护理管理工作中的应用

吕 滨

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

**【摘要】：**目的：对人性化服务模式在门诊护理管理工作中的应用效果展开分析。**方法：**将我院于2016年6月到2021年4月期间收治的180例来门诊就诊的患者作为研究对象，其中90例患者在住院期间接受的是人性化护理模式，另外90例患者在住院期间接受了人性化护理服务，结合所有患者的临床资料回顾性分析人性化护理的应用效果。**结果：**对比发现观察组护理满意度明显更高，护理人员服务意识、责任心、沟通能力以及和医生之间的配合度评分更高，两组结果对比差异显著。（ $P<0.05$ ）**结论：**人性化护理服务模式在门诊管理中的应用可以有效提高患者护理满意度，还能明显提高患者护理服务质量，人性化护理服务模式的应用效果显著，值得推广，该护理模式的应用是本院门诊管理中的一次有效尝试，今后本院将遵循人性化护理原则，不断对门诊管理进行优化。

**【关键词】：**临床应用价值；人性化护理服务模式；门诊护理管理

随着社会的不断发展，社会的文明程度越高，每个人对获得被人尊重的期待也越来越高，就医疗行业来说，现在的患者不仅要求获得高水平的医疗效果，对医疗环境以及医疗体验也提出了更高的要求，做好医院门诊管理能够有效提高患者的医疗体验感，提高患者的就诊效率以及患者的满意程度<sup>[1]</sup>。要想做好门诊管理，必须从满足患者的多样需求着手，人性化护理服务模式是一种以患者为中心的护理模式，对门诊护理管理的优化能够发挥有效作用，为了进一步优化患者的医疗体验感<sup>[2]</sup>。本院对能够充分尊重患者身心健康的人性化护理服务模式在门诊护理管理工作中的应用效果展开研究，研究过程及结果如下。

## 1 资料和方法

### 1.1 一般资料

将我院于2016年6月到2021年4月期间收治的180例来门诊就诊的患者作为研究对象，其中90例患者在住院期间接受的是人性化护理模式，另外90例患者在住院期间接受了人性化护理服务。纳入标准：所有患者均已成年，对研究知情且已经在知情同意书上签字。排除标准：将未成年患者、认知障碍精神障碍以及对配合度极差者排除在外。观察组男女比例50:40，年龄19-76岁，均龄 $49.26 \pm 12.74$ 岁。文化水平：初中及以上学历60例，初中及以下学历30例。对照组男女比例50:40，年龄55-76岁，均龄 $45.26 \pm 12.84$ 岁。学历水平：初中及以上学历55例，初中及以下学历者25例。两组患者一般资料呈现良好均衡性，年龄、性别以及病情等一般资料没有明显差别，不具有统计学意义（ $P>0.05$ ），能够进行比较。

### 1.2 方法

#### 1.2.1 对照组

对照组患者接受常规护理干预。患者接受传统的门诊护理服务模式，包括导诊服务、常规门诊叫号服务、常规分诊指导以及常规输液护理。

#### 1.2.2 观察组

观察组患者接受人性化护理服务。（1）对门诊工作人员展开培训。首先引导护理人员转变服务观念，就门诊服务展开深入培训，让护理人员对门诊护理进行深入了解，促使护理人员由被动护理转变为主动护理。患者进入门诊护理人员主动对患者表示欢迎，当然在人流量比较大的时候，为保证护理效果，护理人员不用特意迎接每一个患者，和每一个进门的患者展开交谈，可以面带微笑用眼示意表示欢迎。护理人员的主动性还要表现在看到患者面露疑惑的时候主动上前询问是否遇到了什么问题并积极帮忙解决。（2）增加导诊岗位。为避免患者来院不知道看门诊的流程，影响患者的医疗效率，医院对导诊岗位进行增设，导诊工作人员统一着装并佩戴条幅，以便在患者遇到求诊问题是第一时间找到导诊工作人员获得导诊帮助。对于导诊工作人员来说，与患者对话的时候要注意和对方对视以示尊重，避免态度傲慢

不搭理患者。导诊人员还要注意为患者提供一站式导诊服务，患者来咨询的时候，导诊人员将整个就诊流程告知患者，让患者从容应对就诊、开单、化验、取药等流程，避免患者因为环境与就诊流程的不熟悉反复浪费时间。（3）增设自助挂号与缴费机器。为解决门诊患者就诊前后排队挂号缴费的问题，医院增设自主挂号与缴费机器，并在自动化机器上贴上醒目标语以及使用方法，让有挂号需求与缴费需求的患者能够第一时间发现机器，并按照机器旁边张贴的使用操作指南自行挂号与缴费，促进医院分流，保证患者就诊效率。（4）优化就诊环境。对于第一次来院就诊的患者对医院环境不够熟悉，因此经常出现找不到门诊室等问题，为此医院在大厅设立医院平面布局图，让患者能够第一时间了解医院布局，从而提高就诊效率，让患者感到更贴心。再者，医院还可以提供轮椅、饮水机等便民服务，进一步优化医院环境，优化患者来院就诊体验。（5）加强与优化护患沟通。来院患者受疾病疼痛身体不适的影响，很容易出现心情烦躁的问题，而护理人员每天和病人打交道偶尔也会出现一些情绪问题，护患关系在很大程度上影响患者门诊就医体验，为尽可能避免护患纠纷，护理人员在说话的时候要讲究方式方法，坚持文明礼貌用语，并主动去关怀患者，不要让患者觉得护理人员冷漠。护理人员在和患者展开沟通的过程中，要善于从患者的话中提取信息，结合患者的诊疗经过对患者的疑问进行解答。（6）加强门诊巡视。积极配合一线医务工作者为患者提供更好的医疗服务。

### 1.3 指标观察

对比两组患者护理满意度以及门诊护理质量评分情况门诊护理质量的观察指标包括门诊护理人员的服务意识、责任心、沟通能力以及和医生之间的配合度<sup>[3]</sup>。

### 1.4 统计学分析

以SPSS20.0统计学软件分析数据，均数±平方差表示计量资料，组间比较使用t检验，率表示计数资料， $\chi^2$ 检验组间比较，存在明显差异时，具有统计学意义（ $P<0.05$ ）。

## 2 结果

### 2.1 护理满意度

对比发现观察组患者护理满意度明显高于对照组，组间对比差异性明显，呈统计学意义（ $P<0.05$ ）。

表1 护理满意度（n，%）

| 分组       | 例数 | 非常满意 | 满意 | 不满意 | 护理满意度     |
|----------|----|------|----|-----|-----------|
| 观察组      | 90 | 50   | 37 | 3   | 87（96.67） |
| 对照组      | 90 | 30   | 50 | 10  | 80（88.89） |
| $\chi^2$ |    |      |    |     | 4.063     |
| P        |    |      |    |     | 0.044     |

## 2.2 护理质量评分情况

观察组护理人员服务意识、责任心、沟通能力以及与医生之间的配合度评分均明显高于对照组，比较具有统计学意义（ $P>0.05$ ）。

表2 护理质量评分情况（n，%）

| 分组  | 例数 | 责任心        | 服务意识       | 沟通能力       | 与医生的配合度    |
|-----|----|------------|------------|------------|------------|
| 观察组 | 90 | 85.26±5.26 | 86.93±6.45 | 84.26±5.56 | 86.45±5.42 |
| 对照组 | 90 | 78.56±2.36 | 79.46±5.55 | 78.78±5.41 | 80.11±4.12 |
| t   |    | 11.025     | 8.321      | 6.701      | 8.416      |
| P   |    | 0.000      | 0.000      | 0.000      | 0.000      |

## 3 讨论

随着社会文明程度的不断提升，各种各样的服务都开始遵循人性化服务原则，医疗服务也是如此。当前患者对医疗服务的要求也越来越高，除了要保证较高的医疗水准与治疗效果，患者对医疗服务态度等也越来越关注。门诊作为医院重要组成部门，是患者到医院以后最先接触的地方，同时也是人流量最大的地方，门诊作为患者治疗、诊断的前线，管理难度自然比较大<sup>[4]</sup>。此外，门诊的独特特点也使得门诊管理的难度进一步增加。首先，门诊室是工作最繁杂的地方，无论是患上哪种疾病的患者，都先要到门诊处，经过门诊之后再开始根据病症进行分类，这使得门诊管理的难度更大，此外，应急变化多、病人数量多、诊疗缓解多以及医生变换多等也进一步增加了门诊管理难度<sup>[5]</sup>。鉴于门诊管理难度向来比较大，医院为进一步提升医院管理质量，为患者提供更好的医疗服务，就需要对门诊护理模式进行改进。

人性化护理遵循的是以人为本的服务原则，对患者的感受更加关注，门诊护理人员作为患者来院后最先接触的医护人员往往代表着医院的形象，要想做好人性化护理，导诊护理人员就要发挥自身的独特作用，对病人的感受与实际需求进行关注，从而体现护理服务的人性化<sup>[6]</sup>。当前患者的护理满意度已经成为衡量一家医院服务质量的重要指标。调查分析显示，患者的满意度主要和护理人员的服务态度、来院就诊的复杂程度以及疾病干预效果相关。当前大部分医院患者满意度主要是受护理人员服务态度以及门诊就诊体验影响，很多患者认为医院护理人员态度相对傲慢，同时就医流程太复杂，经常出现排队、排错队以及就医流程繁琐的问题，影响就医效率<sup>[7]</sup>。鉴于此，人性化护理模式在门诊管理中的应用十分有必要。本次研究中，对照组的患

者均接受的是常规护理服务，结果显示患者的护理满意度比较低，只达到了百分之八十，同时，研究结果显示对照组护理人员无论是责任心评分、服务态度评分，还是沟通能力评分以及和医生的配合评分均较低，说明常规护理模式下，医院的服务质量确实有待提升，没能做到以患者为中心，门诊服务人性化不足。本次研究中观察组则真正做到了以患者为中心，展开人性化的护理服务。首先观察组针对护理人员的服务态度以及沟通技巧等展开培训，通过这种方式让护理人员认识到为患者提供人性化护理服务的重要性，培训过程中，讲师采用“将心比心”的培训方法，让护理人员想象如果是自己年迈的父母，在自己所提供的护理服务下能否顺利的完成整个就诊流程，通过这种方式对护理人员的服务质量进行了提升。观察组患者要求护理人员从患者进门起就对患者展开态度良好的护理服务，观察组护理人员在患者进门后结合实际情况选择欢迎方式，做到主动迎接患者，让患者进入门诊之后能够稍微放松心情，缓解紧张情绪<sup>[8]</sup>。观察组护理人员还应对患者展开针对性的指导，护理人员通过仔细观察挑选可能会存在门诊就医问题的患者进行主动帮助，既保证了服务的主动性，又使得服护理服务更加具有针对性，对门诊咨询效率的提升具有促进作用。门诊导诊工作是门诊服务的重点，很多医院门诊既缺少足够的导诊工作人员，也没有足够的自动挂号与缴费机器，亦或者是自动机器旁边没有醒目标志以及使用指南，使得大量初次来院，对医院患者不熟悉的患者就诊效率始终提不上去，明明很早来院，但是因为对医院门诊就诊情况不了解而浪费了大量的就诊时间，影响就诊效率<sup>[9]</sup>。观察组通过增设导诊岗位以及增加优化自动挂号缴费仪器安置解决了上述问题，促使患者就诊效率的提高，让患者觉得门诊就诊更简单便利。为进一步优化门诊服务，给患者提供更加舒适的就诊环境，观察组还对门诊环境进行了优化，观察组不仅为患者提供了固定的休息区、热水间，为特殊需求者准备的轮椅，还在大厅张贴了医院布局图，进一步从患者角度出发让患者对医院环境感到更熟悉亲切，促进患者满意度的进一步提升<sup>[10]</sup>。本次研究结果显示，观察组护理满意度明显高于对照组，说明人性化护理服务的应用的确实能够促使患者对医疗服务更加满意，研究还显示观察组护理人员的服务态度等评分均明显高于对照组，说明人性化护理服务模式还促使了护理人员护理质量的提高，对护理人员的护理行为进行了规范。

综上所述，人性化护理服务在门诊管理中的应用可以有效提高患者护理满意度，还能明显提高患者护理服务质量，人性化护理服务模式的应用效果显著，值得推广，该护理模式的应用是本院门诊管理中的一次有效尝试，今后本院将遵循人性化护理原则，不断对门诊管理进行优化。

## 参考文献:

- [1] 孙樱,李聪.基于KTQ模式的人性化关怀就诊管理对门诊患者的影响[J].护理实践与研究,2021,18(19):2854-2858.
- [2] 张军.人性化护理在门诊护理管理中的应用观察[J].智慧健康,2021,7(21):107-109.
- [3] 缪茶英,陈伟,罗曼,顾建芬,吴美艳."无障碍就医"创新举措在眼科门诊护理管理中的应用[J].中医药管理杂志,2021,29(12):218-220.
- [4] 周文萧,金晓敏,黄蔚霞."流动+小专科"导诊模式在提高门诊护理质量中的作用[J].中医药管理杂志,2021,29(8):117-118.
- [5] 吴秀文.人性化护理对门诊护士工作积极性的影响[J].中国卫生标准管理,2021,12(6):39-41.
- [6] 袁永梅.人性化护理服务模式在门诊护理管理工作中的应用[J].中国社区医师,2021,37(8):155-156.
- [7] 顾燕红.岗位量化考核在门诊护理管理中的建立及实施对降低护理风险发生率的意义[J].医学食疗与健康,2020,18(22):176-177.
- [8] 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.
- [9] 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(5):571-573.
- [10] 陈晓丽,夏丽萍.人性化服务在儿科门诊护理管理中的临床效果分析[J].智慧健康,2020,6(28):147-148.