

# 浅析人性化服务在门诊管理中的作用

高鑫

(西安医学院第二附属医院 陕西西安 710038)

**摘要:**目的: 本文旨在分析人性化服务在门诊管理中的重要作用与影响。方法: 本次随机抽取我院 86 例门诊患者进行研究, 时间为 2023 年 1 月至 2024 年 1 月; 接受常规护理服务的 43 例命名为参照组, 在此基础上实施人性化护理服务的 43 例命名为研讨组, 分析对比两组护理质量、服务满意度。结果: 与参照组相较, 研讨组护理质量、服务满意度相对较高  $P < 0.05$ 。结论: 在门诊管理中, 实施人性化护理对于提升护理质量以及服务满意度具有显著作用, 值得广泛运用。

**关键词:**门诊管理; 护理质量; 人性化护理

门诊, 作为医疗机构的关键接待枢纽, 其护理服务质量是衡量医院综合能力的核心指标; 患者在门诊的就医经历及由此产生的初步印象, 对于构建医院在公众心目中的形象和地位具有举足轻重的作用; 鉴于门诊所覆盖的疾病种类繁多, 患者之间的个体差异明显, 门诊护理管理的挑战也相应增大。近年来, 随着医疗行业的不断进步, 医院对人性化护理服务的需求日益凸显; 然而, 由于门诊工作环境的复杂性以及服务内容的多样性, 护理人员在实践中对人性化服务的理解和应用仍存在一定的不足; 这种不足不仅影响了患者的就医体验, 也在一定程度上导致了患者对护理服务质量评价的不高。人性化护理理念的核心要义在于“以患者为中心”, 因此, 护理工作人员必须深刻认识到并充分尊重患者的自主权, 注重对患者主观感受、生理状态及个性特征的全方位尊重<sup>[1]</sup>。本研究纳入我院 86 例门诊患者展开研究, 探析人性化护理服务实际应用成效与意义, 现报道如下。

## 1. 资料与方法

### 1.1 一般资料

本次随机抽取我院 86 例门诊患者进行研究, 时间为 2023 年 1 月至 2024 年 1 月; 接受常规护理服务的 43 例命名为参照组, 其年龄为 30-70 岁, 平均年龄为  $(50.87 \pm 2.26)$  岁; 在此基础上实施人性化护理服务的 43 例命名为研讨组, 其年龄为 31-69 岁, 平均年龄为  $(50.37 \pm 2.14)$  岁, 研究资料  $P > 0.05$ , 可展开研究; 同时, 所有参与者均主动选择参与本研究; 我院伦理审查委员会已充分了解本研究内容, 并已正式批准其进行。

### 1.2 方法

参照组采用常规护理服务方式, 遵循门诊护理新准则, 覆盖指引门诊分流、等待就诊、药物领取等环节; 针对行动不便的患者, 积极提供轮椅协助; 耐心地解答患者的疑问; 确保全程保持温馨的微笑服务。研讨组在

此基础上实施人性化护理服务, 具体内容如下: ①成立小组: 由资深护士长担任团队负责人, 负责全面协调门诊全体在岗护士参与人性化护理理念及实践技能的深入培训; ②强化人性化护理意识, 为深化护理人员对人性化护理理念的领悟, 需要引导其摒弃传统的服务模式, 更多地换位思考, 站在患者的角度审视问题; 鉴于患者可能因疾病困扰、身体不适或心理压力而产生负面情绪, 护理人员应保持高度敏感, 用贴心的话语安抚患者的心灵; 同时, 应积极聆听患者的需求, 充分尊重其意愿, 协助其化解焦虑与不安, 为患者打造充满人文关怀的人性化护理服务体验; ③医院标识改进, 其关键领域涵盖户外指引、方向指引、定位指示、信息展示以及特殊标识等多个层面, 这些标识的信息内容需力求精炼明确。宣传图文可以邀请护理人员与患者共同参与, 倾听患者的心声, 进而增强护理人员对工作的热情与投入, 营造积极向上的团队氛围, 进一步激发护理人员的潜能; ④营造温馨关怀的氛围, 配置人性化的设施, 包括方便行动不便者的轮椅与拐杖、雨天出行的必备雨伞、照顾视力不佳者的老花镜, 以及提供舒适体验的热水、纸杯、糖果和纸巾等物品; ⑤在与患者及其家属进行沟通时, 应当特别关注自己的表达方式和情绪状态, 避免使用冷漠或强制性的语言, 而是积极创造一种亲切、融洽的交流环境, 以便患者能够更加舒适地度过就诊过程; ⑥门诊护理的核心环节在于预诊分诊, 护理人员需全面考虑患者个体差异, 涉及性别、年龄、文化背景及心理状态等维度, 对疾病的发展态势进行细致而准确的评估; 这样不仅能够提升分诊的精准度, 还能够减少患者等待时间, 优化就医体验<sup>[2]</sup>; ⑦利用智能显示屏在候诊区域展示关于当前季节高发疾病的科普内容和急救教学视频, 有助于患者及其家属增进对相关知识的了解。当面对患者或家属因对病情认知不足而产生的焦虑、急躁情绪时,

护理人员需展现充分的理解,并提供周到的导诊服务。当遇到患者发泄不满情绪时,护理人员应保持平和的心态,耐心安抚,并努力满足患者的实际需求。同时,加强日常培训中对紧急预案措施的学习,确保在突发状况发生时能够迅速响应,有效实施抢救工作;⑧门诊智慧化,为患者构建全面覆盖的服务体系,包含挂号预约、分诊指导、费用结算以及康复随访等关键环节;利用信息化技术,提供便捷的在线预约挂号、专业的诊疗咨询以及自助化的缴费服务;同时,设有智能候诊提醒和院内导航功能,让患者能够轻松查询检查结果,并随时接收个性化的健康教育信息。

1.3 观察指标

采用自制问卷对两组护理质量(协助能力、沟通能力、服务态度、职责履行)、服务满意度(形象性、同理心、响应性、可靠性、保障性)进行调查,分数越高表示越佳;将其作为本次观察目标,利用表格的形式呈现。

1.4 统计学与方法

所有调查数据均通过 SPSS23.0 分析工具进行处理,计数数据采用 ( $\bar{x} \pm s, \%$ ) 表示,并通过 t、 $X^2$  检测对比两组差异,若  $P < 0.05$ ,则表明实验具有显著价值。

2.结果

2.1 两组护理质量对比

经过深入分析与研讨,结果显示研讨组护理质量相较于参照组表现更为优异,有统计价值  $P < 0.05$ ,见表 1。

表 1 两组护理质量比较 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	例数	协助能力	沟通能力	服务态度	职责履行
参照组	43	87.98 ± 1.16	84.02 ± 1.09	87.55 ± 1.24	88.76 ± 1.24
研讨组	43	93.68 ± 1.29	94.78 ± 1.21	98.38 ± 1.43	98.62 ± 1.38
P 值		$P < 0.05$	$P < 0.05$	$P < 0.05$	$P < 0.05$

2.2 两组服务满意度对比

经过深入分析与研讨,结果显示研讨组服务满意度高于参照组,有统计价值  $P < 0.05$ ,见表 2。

表 2 两组服务满意度比较 ( $\bar{x} \pm s$ )

组别	例数	形象性	同理心	响应性	可靠性	保障性
参照组	43	3.38 ± 0.49	3.42 ± 0.26	3.32 ± 0.24	3.53 ± 0.37	3.62 ± 0.38
研讨组	43	4.48 ± 0.56	4.34 ± 0.84	4.68 ± 0.82	4.72 ± 0.48	4.71 ± 0.69
P 值		$P < 0.05$	$P < 0.05$	$P < 0.05$	$P < 0.05$	$P < 0.05$

3.讨论

我国的医学模式已经实现了显著进步,它不再仅仅聚焦于生理层面的治疗,而是日益注重心理与社会维度的关怀。门诊作为医院中流动性极高的一个环节,不仅承载着大量的患者流量,其就诊流程也相对繁琐,且患者与医生的交流时间往往较为有限,在这样的情境中,患者常常会感受到压力、不安等消极情绪,因此,门诊护理人员展现人性化关怀的举措变得尤为重要。然而,当前多数医院在门诊管理方面仍偏重于环境布局、服务窗口设置以及后勤保障等方面,却未能充分洞察到患者对于人性化护理服务的深切渴望与需求。相关研究提示,实施人性化护理服务管理不仅能够有效提高门诊服务质量,还能显著改善患者与护理人员之间的关系,并提升他们的整体体验。

本研究揭示,与参照组相较,研讨组护理质量、服务满意度相对较高 ( $P < 0.05$ )。分析其原因在于,提升护理服务质量的关键路径之一在于深化人性化护理理论知识的培训;此举不仅能够系统地强化护理人员知识架构,更能够充分点燃他们的工作热情;通过这一措施,护理人员将更加积极地投入到继续教育、技能精进及科研探索等多个层面,进而实现个人与团队的双重成长;最终,这些努力将共同推动医院诊疗水平的整体提升,为患者带来更优质的医疗服务体验。

门诊通过精心设计的设施配置、流程优化,以及与患者和家属的深入沟通,确保在护理的每一个细节中都能体现出对患者的尊重与关怀<sup>[1]</sup>;此外,重视健康教育的普及,避免给患者带来不必要的负面心理暗示,助力其更快地恢复身心健康;同时,护理人员通过持续的专业培训,不断提升个人素养和专业能力,以便更精准地把握患者需求,提供贴心、专业的人性化服务,从而进一步提升门诊服务的整体质量和水平。

综上所述,人性化服务在门诊护理管理中展现出卓越的应用成效,显著提升了门诊护理服务的满意度,并进一步优化了门诊护理的质量,值得临床推广运用。

参考文献:

[1]吴修娟. 分析人性化管理对门诊护士护理质量及工作积极性的影响[J]. 中国卫生产业,2023,20(11):85-88.  
 [2]宋晓玲. 人性化管理对门诊护士护理质量及工作积极性的影响[J]. 中国卫生产业,2023,20(14):85-87,96.  
 [3]周艳芳,吴丹. 人性化护理服务在门诊护理管理中的应用分析[J]. 中国医药科学,2022,12(12):79-82.