

门诊护理工作中应用人性化护理服务模式的效果分析

罗昭琴

(宜宾市第一人民医院门诊部 四川宜宾 644000)

摘要:目的:分析门诊护理工作中应用人性化护理服务模式的护理效果。方法:将2021年1月-12月期间我院门诊就诊的200例患者纳入研究范围,按开展人性化护理前后分为对照组(100例)与观察组(100例),给予对照组患者常规护理,给予观察组患者人性化护理。对比两组患者的护理效果。结果:观察组患者满意度明显高于对照组($P > 0.05$)。结论:在门诊护理中应用人性化护理能有效提高患者的满意度,值得推广使用。

关键词:门诊护理;人性化护理;护理效果

门诊的工作人员影响着人们对医院的第一印象,因此门诊工作人员的素质直接关系到医院的形象。在门诊护理工作中应用人性化护理服务能够更好的满足患者的需要,提升服务质量,提高患者的满意度。本次研究通过对比门诊护理人员开展人性化护理服务前后的护理效果,分析人性化护理在门诊护理中的应用价值,结果如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本次研究自2021年1月至12月期间于我院门诊就诊的患者中随机选取200例,将1月至6月期间门诊部开展人性化护理前就诊的100例患者作为对照组,将7月至12月期间门诊部开展人性化护理后就诊的100例患者作为观察组。对照组患者男58例,女42例,平均年龄(32.58 ± 5.24)岁。观察组患者男59例,女41例,平均年龄(34.05 ± 4.64)岁。两组患者年龄、性别无明显差异($P > 0.05$)。

1.2 方法

给予对照组患者常规护理。给予观察组患者人性化护理,具体有:

①树立人性化护理的理念,以患者为中心,给予患者人文关怀,主动了解患者的需求,关心患者^[1]。②打造人性化的医疗环境。在候诊区和走廊的墙壁上可张贴健康宣教图文并茂的海报,候诊区可配备电视,以舒适轻松的就医环境化解患者的紧张情绪。门诊区应做好各处的指引标识,方便患者就诊时能在陌生的环境中找到自己的目的地。③为患者提供人性化护理,护理人员应以亲切友好的态度与患者交流,理解患者在身体不适的情况下产生的焦虑情绪和心理压力,耐心接待就诊患者^[2]。接诊时主动询问患者的需要,态度积极热情,让患者感到舒适。护理人员需要从患者的角度出发,既要细致解答患者及家属的问题,也要考虑到患者没考虑到的需求^[3]。在导诊过程中可以适当展开健康宣教,讲解相关的知识,建立良好的医患关系。④特殊情况特殊处理。如门诊患者中有行动不便、年老体弱,或其他不方便行动的特殊患者前来就诊,需要护理人员给予特殊照顾,安排工作人员全程陪同、引导,给予帮助^[4]。⑤提供便民服务。在门诊就诊的过程中,患者难免出现各种需要。如候诊时需要座位休息,需要饮水,体弱的患者不能久站需要临时租赁轮椅等^[5]。门诊部护理人员需要为患者提供便利,满足患者在门诊就诊期间的需求。

1.3 评价标准

以调查问卷的形式对门诊的患者进行护理满意度采集,调查问卷从接待态度、健康宣教、有效引导、专业素质等方面进行评价。对比开展人性化护理前后患者满意情况。

1.4 统计学分析

选用SPSS 24.0软件处理本次实验数据,计数资料用(n/%)表示, χ^2 检验,计量资料用($\bar{X} \pm s$)表示,t检验, $P < 0.05$ 为差异具有统计学意义。

2 结果

观察组患者满意度明显高于对照组($P > 0.05$)。见表1。

表1 展开人性化护理前后患者满意度情况(n/%)

组别	满意	不满意	总满意
观察组(n=100)	93	7	93(93.00)
对照组(n=100)	82	18	82(82.00)
χ^2			5.5314
P			0.0187

3 讨论

自南丁格尔创立护理专业开始,护理的职业道德便和关爱生命、救死扶伤紧密联系在一起。人文关怀始终是医疗行业所关注的重点,在患者就诊及治疗的过程中,医务工作者需要从人性的角度出发,给予患者尊重与理解,满足患者的需求,维护患者的利益。人性化护理模式的提出是人文关怀在护理工作中体现,是给予患者充分的尊重与理解,帮助患者解决就诊过程中遇到的困难,给予患者关心,能从患者的角度出发为患者思考,与患者建立良好的医患关系,增加患者对医疗工作者的信任,消除患者的紧张情绪和疾病带来的心理负担,提高患者的依从性,也有助于患者恢复健康。

基于上述原因,本次研究针对门诊护理工作提出开展人性化护理,为在门诊就诊的患者提供人性化的护理服务。护理人员保持亲切有好的态度对待每一位来院就诊的患者,主动询问患者的需要,耐心解答患者的问题,在引导患者就诊及患者候诊的过程中适当加入健康宣教。对特殊情况的患者提供针对性的服务,可由工作人员进行全程代办。同时,门诊部也要从人性化的角度出发调整装饰,营造温馨和谐的氛围,为患者创造良好的就诊环境,帮助患者放松紧张情绪,为候诊患者提供休息区。门诊部可在候诊大厅悬挂电视,循环播放健康宣教的内容,为候诊的患者及家属普及健康知识。对于患者来院就诊期间的需要,如休息、饮水等,门诊应提供休息座椅、饮水机、公用轮椅等公共设施,尽可能满足患者的需求。

本次研究随机选取了2021年1月至12月期间来院就诊的200例患者,按照开展人性化护理前后分为对照组和观察组。通过对比两组患者门诊就诊后对护理工作满意度的评价可知,观察组患者满意度明显高于对照组($P < 0.05$)。人性化护理切实提高了患者对护理工作的满意程度,使患者在就诊期间能够在护理人员的帮助下顺利就诊。

综上所述,在门诊护理中应用人性化护理能有效提高患者的满意度,值得推广使用。

参考文献:

- [1]王春华.人性化护理模式在门诊护理工作中的应用效果研究[J].中西医结合心血管病电子杂志,2020,8(30):122-123.
- [2]吕凤麟,刘占宏.人性化护理在门诊护理中的应用价值研究[J].甘肃科技,2020,36(20):124-126.
- [3]谢华,孙翠苹,肖敬.门诊护理中开展人性化护理的效果[J].中国社区医师,2020,36(24):169-170.
- [4]奚敏,沈琳,陈嫣嫣.人性化护理服务模式在门诊护理管理工作中的应用探讨[J].中国卫生产业,2020,17(19):94-96.
- [5]许丹.门诊护理管理工作中人性化护理服务模式的应用[J].中国卫生产业,2020,17(17):92-94.