

## 门诊护理管理工作中人性化护理服务模式的價值

乔海燕, 张焕飞, 黄静莉

空军特色医学中心 北京

**【摘要】目的** 探究分析门诊护理管理工作中人性化护理服务模式的價值。**方法** 选取于 2021 年 3 月至 2022 年 3 月, 我院门诊患者共 300 例, 作为本次研究对象。根据患者的入院序列数为基础, 采用随机数字分组的方式, 将 300 例患者随机分为对照组以及观察组。对照组采用常规护理服务模式进行干预; 观察组采用人性化护理服务模式进行干预。对比分析对照以及观察组的护理质量; 患者护理满意度。**结果** 经护理干预后, 观察组在护理质量; 患者护理满意度方面明显优于对照组, 其中 ( $P < 0.05$ ), 差异具有统计学意义。**结论** 在门诊护理管理工作中, 采用人性化护理服务模式进行干预, 能够有效提升患者的满意度, 同时能够显著提升护理质量。在实际应用的过程中具有优良的效果, 值得进一步的推广与应用。

**【关键词】** 门诊护理管理; 人性化护理服务模式; 护理质量; 护理满意度

### The value of humanized nursing service mode in outpatient nursing management

Haiyan Qiao, Huanfei Zhang, Jingli Huang

Air Force Characteristic Medical Center, Beijing

**【Abstract】Objective** To explore and analyze the value of humanized nursing service model in outpatient nursing management. **Methods** From March 2021 to March 2022, a total of 300 outpatients in our hospital were selected as the subjects of this study. Based on the number of patients' admission sequences, 300 patients were randomly divided into control group and observation group by random number grouping. The control group used the usual care service model for intervention; The observation group intervened using a humanized care service model. Comparative analysis of quality of care in control and observation groups; Patient care satisfaction. **Results** After nursing intervention, the observation group was in the quality of care; Patient care satisfaction was significantly better than that of the control group, where ( $P < 0.05$ ) was a statistically significant difference. **Conclusion** In the management of outpatient nursing, the humanized nursing service model can effectively improve patient satisfaction and significantly improve the quality of nursing. It has excellent effects in the process of practical application and is worthy of further promotion and application.

**【Key words】** outpatient care management; Humanized nursing service model; quality of care; Care satisfaction

随着社会的不断发展, 人群生活水平的不断提升, 我国人群对于健康的要求同样越来越高, 对于医院来说, 医院的门诊部护理人员的工作职责区别于传统的工作职责, 现阶段要求门诊科护理人员将更多、且更为优良的护理内容不断融入至实际护理的过程之中, 为患者提供高质量的护理服务, 整理提升院内的护理水平<sup>[1-2]</sup>。随着医疗制度的不断改革, 患者在医疗服务方面的个人主体意识同样得到了不

断的提升, 面对患者与日俱增的护理需求, 要求医院对院内的相关护理措施进行不断的完善, 进而保障患者的恢复质量。而人性化护理模式则能够更具患者的主体意识, 制定出具有针对性的护理方案, 在满足患者护理需求的同时, 使得患者的个人情绪以及心理感受得到相应的照顾<sup>[3-4]</sup>。本文将选取于 2021 年 3 月至 2022 年 3 月, 我院门诊患者共 300 例, 作为本次研究对象, 探究分析门诊护理管理工

作中人性化护理服务模式的价值, 详情如下所示。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选取于 2021 年 3 月至 2022 年 3 月, 我院门诊患者共 300 例, 作为本次研究对象。根据患者的入院序列数为基础, 采用随机数字分组的方式, 将 300 例患者随机分为对照组以及观察组。对照组中: 患者共 150 例, 其中男性患者共 82 例, 女性患者共 68 例, 年龄为: 22-71 岁, 平均年龄为: (53.46±2.11) 岁, 观察组中: 患者共 150 例, 其中男性患者共 83 例, 女性患者共 67 例, 年龄为: 23-71 岁, 平均年龄为: (53.52±2.19) 岁。对照组以及观察组一般资料对比, 差异无统计学意义, 其中 ( $P>0.05$ ), 具有可比性。

纳入标准: ①对照组以及观察组患者及家属均已同意参与本次研究; ②本次研究经本院审核通过。

排除标准: ①中途退出本次研究的患者; ②精神异常、沟通障碍等类型的患者。

### 1.2 方法

#### 1.2.1 对照组方法

对照组采用常规护理服务模式进行干预: 遵循院内各项相关规章制度, 予以患者用药护理等方面的常规护理措施。

#### 1.2.2 观察组方法

①成立专业的人性化护理小组, 选取经验丰富的护理人员担任小组组长, 参与护理前集中对小组内的人员进行培训、完善护理措施, 规范护理流程, 深入优化小组内成员的技术水平与综合素质, 整体提升护理小组的质量。同时为人性化护理小组内的相关护理人员树立人性化的服务理念, 在开展培训工作的过程中, 为其明确门诊护理过程中的重点以及难点, 针对此类核心问题, 不断的对相关护理措施进行优化, 保障相关护理人员在护理过程中具有优良的服务态度以及高质量的护理措施。

②有人性化护理小组在每日工作的过程中收集整理门诊护理工作中所存在的问题, 如: 院内就医流程繁琐、引导标识不明显等, 导致患者就医难度提升。以每周一次的频率进行总结, 针对所收集的问题, 对院内的医疗流程进行简化, 避免由于繁琐的流程耽误患者实践、甚至导致患者病情的延误, 因而做到结合院内实际情况, 定期调整就医程序, 使得患者能够以最快的速度就医, 提升诊疗的效率, 进一步提升患者的满意度。

③强化对于患者的宣教力度, 在患者就诊以及分诊的过程中, 应由相关护理人员观察等待患者的状态, 如发现存在焦虑或是急躁状态的患者应及时询问其缘由, 加强与此类患者之间的沟通, 引导其进行耐心的等待, 如存在相应的紧急情况, 则应根据当时的实际情况告知相关负责人, 予以有效措施进行干预, 同时在等待期间对患者进行疾病相关知识的宣教, 使其提升对于自身疾病的了解, 进而保障其就诊的流畅程度。

④开拓预约挂号服务, 针对在挂号取号过程中存在问题, 积极协调上报相关领导, 对挂号的流程进行优化, 进而最大程度的降低患者在门诊中等待挂号的情况, 在排班制度方面则可采用弹性排版制度, 分析门诊患者就诊的高峰时间段, 在此时间段之内提升相关护理人员的配置强度, 保障患者的就诊过程中顺利、流畅。

⑤改善患者的就诊环境, 对候诊区以及诊疗室进行合理的布局配置, 避免出现由于等待人数过多而导致就诊环境以及候诊环境喧闹嘈杂的情况, 在就诊过程中做到一医一患一诊室, 由相关门诊护理人员主动进行就诊秩序的维护, 使得患者的个人隐私能够得到有效的保护, 在候诊区之中张贴详细的就诊以及检查等流程的示意图, 使得患者能够了解自己的就诊步骤, 节约患者不必要的时间消耗。同时给设置专业的分诊台以及分诊护理人员, 使其协助相关护理人员进行秩序的维护, 同时对就诊存在疑问的患者提供引导服务, 对于老弱病残、病情相对严重的患者开辟有效的绿色通道, 病情严重的患者能够及时的得到就诊。

### 1.3 观察指标

经护理干预后, 对比分析对照组以及观察组的护理质量; 患者护理满意度。其中护理质量采用评分的方式进行表示, 包括: 沟通能力评分、服务态度评分; 以及服务意识评分; 分数越高表示护理质量越好。护理满意度分为三个评价指标, 分别为: 满意、基本满意以及不满意; 护理满意度=满意例数以及基本满意例数之和与总例数的占比。

### 1.4 统计学方法

将数据纳入 SPSS22.0 软件中分析, 计量资料比较采用 t 检验, 并以 ( $\bar{x}\pm s$ ) 表示, 率计数资料采用  $\chi^2$  检验, 并以率 (%) 表示,  $P<0.05$  为差异显著, 有统计学意义。

## 2 结果

2.1 对照组以及观察组护理质量  
经护理干预后, 对比分析对照组以及观察组的

护理质量, 观察组明显优于对照组, 其中 ( $P < 0.05$ ), 差异具有统计学意义, 详情如下表 1 所示:

表 1 对照组以及观察组护理质量 ( $\bar{x} \pm s$ )

组别	例数	沟通能力评分	服务态度评分	服务意识评分
对照组	150	(81.43±1.20) 分	(78.82±2.36) 分	(76.63±2.89) 分
观察组	150	(94.73±2.10) 分	(94.50±2.22) 分	(95.47±2.60) 分
t	-	67.347	59.271	59.356
P	-	0.001	0.001	0.001

2.2 对照组与观察组服务满意度

对比两组的服务满意度, 观察组优于对照组,  $P < 0.05$ , 详情如下所示:

对照组中: 满意例数为: 77 例, 基本满意例数为: 31 例, 不满意例数为: 42 例, 对照组服务满意度为: 72.00%。

观察组中: 满意例数为: 106 例, 基本满意例数为: 32 例, 不满意例数为: 12 例, 观察组服务满意度为: 92.00%。其中  $\chi^2=20.325$ ,  $P=0.001$ 。

3 讨论

人性化护理模式属于新型的护理模式, 在为患者提供优质护理服务的同时, 能够有效的推动护理事业的发展, 并真正将“以患者为中心”的理念落实。随着医疗制度的不断改革, 人群在接受医疗服务的同时, 对于医疗服务的质量有了新的要求, 通常情况下, 多数患者将自身的感受放至首位, 针对此类患者, 人性化护理模式能够有效的满足此类患者的需求<sup>[5-6]</sup>。

做好人性化护理服务, 首先需要为相关护理人员树立相应的服务理念, 要求相关护理人员必须具有人性科学的认知, 进而予以患者人性化的战虎, 通过人文关怀以及照护, 予以患者开放式的沟通, 使得患者在心理以及精神方面处于相对满足且舒适的状态, 进而达到最终的护理目标<sup>[7-8]</sup>。


综上所述, 在门诊护理管理工作中, 采用人性化护理服务模式进行干预, 能够有效提升患者的满意度, 同时能够显著提升护理质量。在实际应用的过程中具有优良的效果, 值得进一步的推广与应用。

参考文献

[1] 巢夏玲, 殷素芳. 人性化护理服务模式在门诊护理管理工

作中的有效性研究[J]. 名医, 2021 (15) :173-174.  
 [2] 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 (08) :155-156.  
 [3] 刘新. 人性化护理服务模式在眼科门诊护理管理工作中的应用效果研究[J]. 智慧健康, 2020, 6 (19) :25-27.  
 [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.D  
 [5] 加米拉·阿那也提. 人性化护理服务模式在门诊护理管理工作中的应用[J]. 临床医药文献电子杂志, 2020, 7 (36) :94+120.  
 [6] 宋生琴, 张文凤, 刘玲玲. 人性化护理服务模式在眼科门诊护理管理工作中的应用效果评价分析[J]. 首都食品与医药, 2020, 27 (09) :132-133.  
 [7] 贺双玲. 人性化护理和管理在病毒性肝炎患者治疗中的应用体会. 临床医药文献电子杂志, 2018, 5 (43) :76-77  
 [8] 刘阳, 韩玲. 人性化护理管理在临床护理工作中的应用与效果. 中国保健营养, 2018, 28 (16) :144

收稿日期: 2022 年 9 月 11 日  
 出刊日期: 2022 年 11 月 15 日  
 引用本文: 乔海燕, 张焕飞, 黄静莉. 门诊护理管理工作中人性化护理服务模式的价值[J]. 现代护理医学杂志, 2022, 1 (7) :49-51  
 DOI: 10.12208/j. jmm. 202200411  
 检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊  
 版权声明: ©2022 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。 <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**OPEN ACCESS**