人性化护理服务在门诊护理管理工作中的应用价值分析

许静静

安徽医科大学第一附属医院　安徽合肥

【摘要】**目的** 以提高门诊护理管理水平为研究目标，在门诊中实施人性化护理服务，明确其对门诊护理管理工作的影响。**方法** 以 2023.01-12 时间段中于院内门诊患者为分析对象，共计 151 例，对各个患者进行编号后采取随机抽取法设置成对照组（74 例）、观察组（77 例），分别以常规手段、人性化护理服务手段实施两组护理干预，对患者满意度与护理管理效率等干预情况进行分析。**结果** 满意度方面，两组相比，观察组各项值更高（P<0.05）。护理管理效率方面，两组相比，观察组各项值更低（P<0.05）。**结论** 于门诊护理管理工作中应用人性化护理服务，有利于提高门诊患者满意度及护理管理效率，这对提高门诊护理管理工作水平有着重要意义。

【关键词】门诊护理管理；人性化护理服务；满意度；护理管理效率

【收稿日期】2024 年 11 月 10 日　【出刊日期】2024 年 12 月 20 日　【DOI】10.12208/j.cn.20240580

Analysis of the application value of humanized nursing services in outpatient nursing management

Jingjing Xu

Anhui Medical University First Affiliated Hospital, Hefei, Anhui

【**Abstract**】**Objective** The aim of this study is to improve the level of outpatient nursing management, implement humanized nursing services in outpatient settings, and clarify their impact on outpatient nursing management. **Methods** A total of 151 outpatient patients in the hospital during the period of January 12, 2023 were analyzed. After numbering each patient, a random selection method was used to set them into a control group (74 cases) and an observation group (77 cases). Two groups of nursing interventions were implemented using conventional and humanized nursing services, respectively. The patient satisfaction and nursing management efficiency were analyzed. In terms of satisfaction with the **Results** The observation group had higher values (P<0.05) compared to the two groups. In terms of nursing management efficiency, the observation group had lower values (P<0.05) compared to the two groups. **Conclusion** The application of humanized nursing services in outpatient nursing management is beneficial for improving patient satisfaction and nursing management efficiency, which is of great significance for improving the level of outpatient nursing management.

【**Keywords**】Outpatient nursing management; Humanized nursing services; Satisfaction; Nursing management efficiency

门诊护理管理工作对于医院的运作和发展至关重要，是提升医疗服务质量、提高患者满意度、确保医疗安全的关键环节[1]。需要重视并加强门诊护理管理工作研究，在最大程度上提高护理管理水平，提高医疗服务效率，优化医疗资源分配，提升患者体验，减少医疗事故，为医院可持续发展提供重要保障[2]。文中以提高门诊护理管理水平为研究目标，在门诊中实施人性化护理服务，明确其对门诊护理管理工作的影响，如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

以 2023.01-12 时间段中于院内门诊患者为分析对象，共计 151 例，对各个患者进行编号后采取随机抽取法设置成对照组（74 例）、观察组（77 例）。年龄范围方面，两组年龄：19 岁≤年龄≤74 岁，观察组均值（47.43±4.33）岁，对照组均值（47.45±4.31）岁；性别方面：观察组男性占比 49 例、女性占比 28 例，对照组男性占比 48 例、女性占比 26 例。经统计学系统处理两组基础资料相关数据信息后证实可比性高（P>0.05）。此研究经医院伦理委员会同意、审批。择取要求：均为门诊患者；资料齐全；认知与意识均处于正常状态。剔除要求：中途退出；精神病史。

1.2 方法

1.2.1 对照组行常规护理管理

告知患者挂号位置，引导患者到对应科室候诊，辅助患者完成相关检查操作，告知患者缴费、取药流程。

1.2.2 观察组在对照组基础上应用人性化护理服务

①强化护理人员人性化服务意识。定期组织护理人员参加相关培训学习，让护理人员对人性化服务理念有全面、深入了解，在日常护理中，不仅要关注患者病情控制，还需要关注环境、情绪等多方面因素对患者影响，将患者作为护理服务中心，灵活应用各项护理技术开展护理工作，强化护理人员责任感，强化护理人员人性化服务意识，保证护理质量。②提高沟通水平。加强门诊护理人员培训教育，不断提高护理人员专业水平与综合素质，培养门诊护理人员的同理心和关爱心，让他们能够站在患者的角度去理解和关心患者的需求和感受。为门诊护理人员提供相关的沟通技巧培训，包括有效倾听、表达清晰、沟通技巧等方面的培训，帮助他们提升沟通能力。建立反馈机制，让患者和护理人员之间可以对门诊沟通工作给予建设性的反馈，及时调整和改进沟通方式。③改善门诊环境。确保门诊室内通风良好、光线充足、温度适宜，提供舒适的座椅和等候区域，让患者在等候就诊时感到舒适和放松。确保门诊室内整洁干净，装饰温馨，可以考虑增加绿植、海报等元素，营造舒适的就诊环境。④提供人性化服务：为患者提供温暖、亲切的服务，倾听患者的需求和关注点，提供个性化的护理服务，让患者感受到关怀和尊重。确保门诊环境的信息透明度，包括医疗流程、费用标准、医疗服务内容等方面的信息，让患者清楚了解就诊流程，减少不必要的焦虑和疑惑。提供便利的就诊设施，如为患者提供预约系统（让患者预约候诊人数少的科室，缩短候诊时长）、在候诊区域设置电子屏幕（滚动播放科室候诊信息）、提供便捷支付方式（在处方上打印专属支付二维码，减少排队支付取药时间），让患者就诊更加便利和高效。

1.3 判断标准

（1）评估两组患者满意度，满意度调查量表，调查内容包括护士责任心、护理态度、沟通交流、门诊环境、护士专业性，每项 0-50 分，满意度越高则分值越高。（2）评估两组护理管理效率，护理管理评估量表，评估指标包括平均挂号等候时间、平均门诊科室候诊时间、平均缴费取药时间，取均值比较。

1.4 统计学方法

使用 SPSS20.0 软件分析数据，t 和 $\bar{x}\pm s$ 为连续性变量中服从正态分布的计量资料，卡方和%为计数资料，$P<0.05$ 为有统计学意义或价值。

2 结果

2.1 满意度分析

满意度方面，两组相比，观察组各项值更高（$P<0.05$），如表 1 所示。

2.2 护理管理效率分析

护理管理效率方面，两组相比，观察组各项值更低（$P<0.05$），如表 2 所示。

表 1 比对两组满意度[（$\bar{x}\pm s$）（分）]

组别	护士责任心	护理态度	沟通交流	门诊环境	护士专业性
观察组（n=77）	40.10 ± 3.83	40.38 ± 3.19	41.49 ± 3.10	40.41 ± 3.33	40.11 ± 3.49
观察组（n=74）	34.14 ± 2.90	34.57 ± 2.39	34.58 ± 2.28	35.67 ± 2.39	35.58 ± 2.17
t	10.748	12.627	15.553	10.013	9.533
P	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001

表 2 比对两组护理管理效率（$\bar{x}\pm s$）

组别	平均挂号等候时间（min）	平均门诊科室候诊时间	平均缴费取药时间（min）
观察组（n=77）	7.12 ± 1.45	12.56 ± 1.55	11.02 ± 1.74
观察组（n=74）	11.42 ± 1.89	19.36 ± 2.78	15.32 ± 1.96
t	15.722	18.658	14.269
P	0.001	0.001	0.001

3 讨论

门诊护理管理工作的日常开展，主要会采取常规模式进行，虽然有利于门诊医疗工作开展，但是整体护理效果达不到理想，存在患者挂号等候时间、门诊科室

候诊时间、缴费取药时间较长情况，不能满足患者护理需求[3]。

人性化护理服务是指在医疗过程中，护理人员充分尊重和关心患者的个人需求和情感，提供个性化、温暖体贴的护理服务[4]。将人性化护理服务应用到门诊护理管理工作中，可以让患者感受到被尊重和关爱，提升患者的就诊体验，增加患者对医院的信任感和满意度[5]。结合文中研究结果，满意度方面，两组相比，观察组各项值更高（P<0.05）。护理管理效率方面，两组相比，观察组各项值更低（P<0.05）。提示，在门诊护理管理工作中应用人性化护理服务效果较佳。通过强化护理人员人性化护理服务意识，确保护理工作围绕患者开展，将人性化护理理念充分融入到日常护理中，提高护理质量[6]。加强门诊护理人员培训教育，提高护理人员专业水平、综合素质、沟通技术水平，确保护理人员能够与患者进行有效沟通，给予患者充分关心与关爱，让患者感受到尊重与理解[7]。对门诊环境进行改善，有效提高门诊环境舒适度、安全性，减少环境对患者不良影响[8]。为患者提供人性化服务，满足不同患者护理需求，让患者对门诊流程、标准及相关服务等有一定了解，告知就诊流程，减轻不良情绪；为患者提供预约系统，减少就诊等候时间；提供科室候诊信息，让患者到候诊人数少的地方就诊，减少候诊时间；在患者完成就诊后，医师及时利用线上系统与药房人员联系，提供线上支付，便于患者在短时间内获取药物，减少缴费取药时间，提高门诊护理管理效率[9-10]。但是文中纳入例数有限，存在不足，需要对具体应用效果进一步分析。

综上所述，于门诊护理管理工作中应用人性化护理服务，有利于提高门诊患者满意度及护理管理效率，这对提高门诊护理管理工作水平有着重要意义。

参考文献

[1] 李娜,李冬梅．中医门诊护理管理中应用人性化服务及护患关系评价[J]．新疆中医药,2023,41(3):74-76.

[2] 虞燕,黄凤兰,袁慧慧．预防接种门诊护理管理中人性化服务的应用效果分析[J]．中国卫生产业,2023,20(7):70-73.

[3] 张丽娜,刘红霞,王国力．中医门诊护理管理中应用人性化服务对护患关系的影响[J]．实用中医内科杂志,2022,36(7):67-69.

[4] 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.

[5] 金雪丽,刘焕．人性化服务模式在门诊护理管理中的效果分析[J]．中国卫生标准管理,2022,13(5):191-195.

[6] 邹积芹．人性化护理服务模式在门诊护理管理中的应用效果分析[J]．中外女性健康研究,2022,10(23):159-160.

[7] 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.

[8] 王云．探究人性化护理服务模式在门诊护理管理工作中的应用效果[J]．养生保健指南,2021,9(4):203.

[9] 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.

[10] 刘熙林．人性化服务在中医门诊护理管理中的应用及护患关系评价[J]．中国卫生产业,2020,17(20):83-85.