

# 人性化服务在门诊护理管理的应用进展

王彦 陈霞<sup>(通讯作者)</sup>

(新疆维吾尔自治区中医医院门诊部)

**【摘要】**在新型医学模式中,以人为本是核心原则。由此所衍生出的人性化服务不仅是一类基础的服务理念,同样也是护理人员在门诊护理管理过程中需要遵循的硬性服务规范。文章从革新服务观念、营造舒适环境、保护患者隐私、护理知识学习、沟通、自省六个角度出发,阐述了人性化服务在门诊护理管理的应用要点,并给出了几点有效提高人性化服务在门诊护理管理中应用质量的建议,希望能够为护理人员提供一些工作参考与帮助。

**【关键词】**人性化服务;门诊;护理管理

Progress of the application of humanized service in outpatient nursing management

Yan Wang and Chen Xia<sup>(corresponding author)</sup>

Outpatient Department of Traditional Chinese Medicine Hospital of Xinjiang Uygur Autonomous Region

**[Abstract]** In the new model of medicine, people-oriented is the core principle. The humanized service derived from this is not only a basic service concept, but also a hard service standard that nursing staff need to follow in the process of outpatient nursing management. Article from the innovation service concept, create a comfortable environment, protect patients' privacy, nursing knowledge learning, communication, introspection, six perspectives, this paper expounds the humanized service in the outpatient nursing management application points, and gives some effectively improve the humanized service in outpatient care management application quality advice, hope to nursing staff to provide some reference and help.

**[Key words]** Humanized service; outpatient service; nursing management

## 引言:

门诊在医院中的地位举足轻重,作为重要的服务窗口,其护理管理质量决定了医院的经营管理效果与所带来的社会、经济等效益、患者较多、停留时间较短等为门诊的主要特点,正是由于此特殊性,使得想要保证护理管理质量相对较为困难。若能够将人性化服务理念融入门诊护理过程中,将改变传统的护患关系,革新以往机械操作与简单接待的服务流程,围绕以人为本这一中心提供给患者在心理、精神以及情感等多个角度的优质服务条件,进而满足患者的诸多就诊需求,最大限度地缩短就诊时间并提高患者满意度,是提高医疗行业信誉度、社会以及经济效益的关键因素。

## 1 人性化服务在门诊护理管理的应用要点

### 1.1 革新服务观念

让医院变得充满人情味是人性化服务的根本目标,可营造良好的就医环境,并提供给患者高质量的就医服务。对于人性化服务来说,给予患者足够的关怀与关照,是整个服务体系的核心内容与需要遵循的中心原则。由于患者具有多样

化特点,且需求层次不一,因此护理人员应第一时间明确自身所承担的重要责任,培养自己的忧患与竞争意识,确保对患者需求了解的及时性与全面性<sup>[1]</sup>。如此,即可在保证基础护理工作质量的前提下,给予患者在语言行为等方面更多的人性化关爱,以充足的耐心与足够的爱心,让患者感受到对自己的尊重。仪表仪容方面应以端庄大方为主,确保患者在进入到门诊后即可获取到如沐春风般的服务条件,其同样也是作为门诊护理人员需要尽到的基本责任与义务。

#### 1.1.1 服务行为规范

人性化服务的前提条件为保证服务态度的良好性与仪表方面的规范性,作为医院的形象代表人物,护理人员无论是自身语言还是行为,均是展现医院形象的第一窗口。这就使得护士的涵养、外表等均极为重要,需要进行服装上的统一,并应保证能够在15分钟内完成上岗任务<sup>[2]</sup>。上岗期间应使用亲切且和蔼的语言与患者进行沟通,进而将护患之间的距离予以最大限度地缩减,并以耐心就患者提出的问题进行解答,需严格遵循有问必答的原则,确保患者在接受护理服务期间能够获取到良好的就诊环境,也是保证良好心情的关键因素。

#### 1.1.2 服务用语规范

对于护理人员来说,采取规范的服务用语极为关键,无论是上岗期间的接打电话还是接受患者的问询、开展护理操作等,均应保证用语的规范性与统一性,明确开展为患者提供主动服务的重要意义,形成积极的服务意识。例如,可以对前来就诊的患者进行问好,对于年龄较大的患者应进行搀扶等,从而将护患之间的距离予以缩短。这一点对于初次进行就诊的患者来说更是极为关键,可使其在不知不觉中产生对医院的信任感<sup>[3]</sup>。针对正处于候诊状态的患者,应加大巡视力度,给予适当关心,将患者可能在就诊期间产生的焦虑与不安情绪予以及时安抚。同时,应保证对个别患者所发生的突如其来的病情变化予以及时发现,为进行及时救治、避免酿成严重事故争取到更多宝贵时间。对于完成诊治的患者应进行恭送,只需要一声“珍重”即可让患者感受到护理人员的关心,也是对患者内心慰藉的一种简单方法<sup>[4]</sup>。此类方式对于在门诊进行就诊的护理人员来说并不难,而举手之劳却可以起到较好的服务效果,是其护理责任与人性化服务的高质量体现。

### 1.2 营造舒适诊疗环境

为保证患者在前来就诊时能够享受到基于人性化服务模式所营造的良好氛围,应在门诊区域提供暖气与空调。护理人员的开诊时间应提前15分钟,方便对就诊患者进行健康知识的宣教,用以将其对医院由于其治病救人的特殊性而带来的陌生感予以有效缓解<sup>[5]</sup>。同时,需提供包括网络预约挂号、电话挂号等渠道,确保患者能够在预约的时间内进行就诊,为其后续就医提供便利条件。在候诊大厅内,所设置的各类醒目标牌可为患者提供就诊期间的重要指引,保证整个就诊服务流程的畅通性。在门诊区域应安装多媒体电视等,以方便进行就诊知识的随时科普。患者在门诊大厅应享受到免费测量血压、体重、饮用水等便利条件,并摆放适量花卉,促使患者能够缓解其紧张的就诊心情,获得良好且绿色就诊患者条件支持<sup>[6]</sup>。患者在此种环境下即可从日常的服务点滴中感受到来自医院无微不至的关爱,这也是在门诊大厅内采取人性化服务模式的根本目的。

### 1.3 强调患者隐私保护的重要性

每个患者均应安排一名对应的医生在单一的诊室进行诊治,并安装有屏风或窗帘等。对于与患者隐私相关的病情报告,作为医生应及时进行保密处理。作为护理人员也应时刻从患者的角度出发,采取角色置换等形式,从而给予患者足够的尊重与对病情报告进行保护的足够理解<sup>[7]</sup>。为舒缓患者在就诊期间或就诊完成后产生的负面情绪,例如焦虑、紧张等,建议采取暗示疗法进行不良情绪的及时清除。

### 1.4 强化护理知识学习

护理知识的科学应用是人性化服务的核心,作为护理人员在夯实自身技能与知识基础的同时,也应确保其对社会

学、行为学等学科知识予以充分了解,确保在扎实理论与积累的诸多临床经验支持下,确保对患者自身情况与情绪变化状态的了解全面性,发自内心地对患者进行安慰,同时提供高质量的服务条件。由于患者所处环境的不同,受文化、心理、社会等诸多因素的影响使得患者展现出的状态同样有所差异<sup>[8]</sup>。为此,要求护士同样需要具备较高的文化素养与语言修养,以和蔼且易于沟通的语言建立与患者之间的沟通渠道,以掌握的知识为基础转化为对患者的理解,给予患者足够的关爱。同时,应将个人对病情的理解与发自内心的安慰与患者表现出的情绪状态相融合,逐渐渗透到患者的日常生活中,确保患者能够在实时享受到来自护理人员提供的人性化服务条件。

### 1.5 充分发挥沟通系统的应用优势

健康宣传栏、宣传画等皆为候诊大厅应摆放的物品,可起到针对患者所患疾病的特点进行产生不良情绪舒缓的重要作用,在全面的健康教育条件下,即可为患者的身心健康维护提供支持<sup>[9]</sup>。从分诊台的设置与使用情况来看,建议在其中放置适量的疾病宣传手册,以全面宣传为基础对患者所产生的不良生活习惯进行纠正。患者同样可在此背景下掌握基本的疾病防治知识,提高自我防护能力,其也是将服务内涵予以有效拓展与延伸的重要基础。如此,护理人员即可对患者就诊期间所产生焦躁等不良心理予以有效缓解,保证患者个人情绪的稳定性,建立门诊内的良好就诊秩序,是团结护患关系、拉近护患距离的关键措施。

### 1.6 自省服务

对于一个护理科室来说,其所接受的投诉与表扬率的数据高低,并不意味着其提供护理服务质量与整体水平已经定性,而是应从客观角度对投诉进行分析。有投诉,意味着患者对于医院所提供的护理服务较为关注,是信任医院、希望医院能够提高服务质量的一种表现。为此,无论是表扬还是投诉,均应给予患者足够的重视,保证问题处理与解决的及时性,做好自我检查。这一点对于护理人员来说更是尤为重要。即使在患者对护理人员提出表扬的情况下,同样不可骄傲自满,而是应进行自省,消除盲目乐观的可能,而是应将其作为肯定自身服务行为的一种宝贵激励财富,进而逐渐影响到每一个护理人员,为其护理工作质量的全面提高提供支持。

## 2 提高人性化服务在门诊护理管理中应用质量的几点建议

### 2.1 护理角色多元化

对于医院的各层级领导来说,均应提高对护理工作的重视,确保对当下护理工作医患关系改善方面所表现出的重

要价值可全方位了解,形成对护理工作患者在患者康复期间起到重要作用的正确认识,将护理人员的个人工作地位予以提高。同时,需要强调对护理人员在技术与思想道德方面进行培训的重要意义,将护理人员的技能水平予以持续提升,从而满足开展人性化护理工作的基本要求。门诊护理具有一定的特殊性,部分护理人员面对门诊护理工作依旧采取疾病为中心的核心护理原则,仅重视提供的治疗服务,未能基于革新后的护理观念主动开展人性化服务,使得护理质量的提升较为困难<sup>[10]</sup>。部分护理人员未能跟随时代的发展步伐选择基于科学方法进行护理,且对护理工作期间健康指导的重要性缺乏足够了解,在健康教导方面学习并未付出足够的努力,因此开展的健康教育工作往往无法满足实际的人性化服务需求。作为医院领导应提高对此类问题的重视,以定期开展的培训活动为基础,在其中融合更多的优惠政策以实现护理人员主动提高技能水平的激励,形成学习的主动意识,确保能够将掌握的知识与实际的护理工作相融合,保证人性化服务标准条件的提供及时性。同时,需要对人性化服务方向予以明确,做好针对门诊护理在人性化服务方面满意度的调查工作,配合考核方案及时制定与落实相应的护理调整措施,实现人性化服务的高质量提供目标。

## 2.2 积极心态培养

护理工作质量与护理人员是否具有积极健康的心态之间存在着紧密联系,为此护理人员同样需要强调培养自身乐观生活态度的重视,对认知结构进行及时调整,从而将生活中所存在的不良情绪予以及时消除,将个人对不当行为、语言、事件的心理承受能力予以提升,从而保证提供人性化服务的高质量效果。心理是否健康与其思想情绪密切相关,若

自身认知能力相对较低且缺乏健康的认知与认识,则自身行为也将会受到不良影响。从这一点来看,人的情绪受认知态度的支配影响较大。对于护理人员来说,同样需要强调及时调整自己认知能力的重要意义,避免由于环境的影响而导致出现认知偏差,保证自身在不同环境中可将认知予以及时调整,避免出现片面的事物解决思维,消除产生的负面工作情绪。同时,应强调给予护理人员心理健康教育的重要性,确保其能够时刻以积极的心态面对护理工作。

## 2.3 团队精神培养

护理工作中团队合作的重要性毋庸置疑,尤其是对于人性化护理工作来说,其并不代表个人的人性化服务水平提升,而是护理团队共同的努力成果,也应作为护理团队未来的工作发展目标。每个在护理团队的护理人员均应建立信任关系,提供给团队在实现人性化服务目标方面的更多努力条件。由于护理工作相对较为辛苦的原因,使得实际上为患者所提供的服务往往不分昼夜。而实际的护理工作期间不确定因素角度,患者是否健康、精神是否饱满等决定了发生突发事件的概率。护理人员应保证自身的反应敏捷性,确保提供优质人性化服务的及时性,并在团队的协助下持续提升服务水平。

## 结束语:

综上所述,人性化服务将护理工作的整体质量予以有效提升。从实际护理情况来看,在门诊中采取人性化服务模式,不仅提高了患者满意度,且为医院的品牌塑造提供了有力支持,奠定了促进医院可持续发展的坚实基础。

## 参考文献:

- [1]樊庄敏.中医门诊护理管理中应用人性化服务对护理质量的影响[J].中医药管理杂志, 2023, 31(17): 160-162.
- [2]李理, 保丽花, 王晨敏.人性化护理服务应用于老年动静脉内瘘术后血透护理中的效果分析[J].中外医疗, 2023, 42(22): 167-170+198.
- [3]吉书慧.预见性护理联合人性化服务在预防手术室患者不良事件及护理质量中的应用[J].航空航天医学杂志, 2023, 34(07): 872-874.
- [4]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(03): 74-76.
- [5]董红雨, 杜欢, 印蓉等.人性化主动沟通及规范化巡视服务对急诊输液室护理质量的影响[J].岭南急诊医学杂志, 2023, 28(03): 298-300.
- [6]商翠霞, 夏海英.优质护理服务下人性化护理在耳鼻喉门诊的应用[J].中国城乡企业卫生, 2023, 38(04): 85-87.
- [7]刘华伟.人性化服务在健康体检护理中的应用及体检效率分析[J].婚育与健康, 2023, 29(07): 184-186.
- [8]殷聆, 冯俊芳, 赵宝君.重症监护护理结合人性化优质护理服务应用于小儿呼吸衰竭护理中的效果评价[J].数理医药学杂志, 2022, 35(12): 1779-1781.
- [9]孙思思.人性化优质护理服务在呼吸衰竭护理中的临床观察研究[J].智慧健康, 2022, 8(29): 162-165.
- [10]高虹.人性化护理服务模式在护理管理工作中的有效性研究[J].中国医药指南, 2022, 20(28): 13-16.