

人性化护理服务在中医门诊工作中的应用

程艳锋

(新疆维吾尔自治区医科大学附属中医医院 830000)

【摘要】近几年随着中医治疗在各个疾病治疗中得到广泛应用之后,中医门诊的就诊人数呈现逐年上升趋势。在这种情况下,中医门诊就需要对相应工作进行改革与完善,依托人性化护理服务推进中医门诊工作改革可以极大程度上提高门诊服务质量,充分考虑患者的基本就医需求,保证患者满意度的同时,避免医患纠纷的发生。本文从人性化护理服务概述及其在中医门诊工作中的实践应用两个方面进行综述,以期对相关研究学者提供借鉴和参考。

【关键词】人性化护理服务;中医门诊;临床应用

Application of humanized nursing service in the outpatient service of TCM

Cheng Yanfeng

(The Hospital of Traditional Chinese Medicine affiliated to Xinjiang Uygur Autonomous Region Medical University 830000)

[Abstract] In recent years, with the widespread application of TCM treatment in the treatment of various diseases, the number of TCM outpatient clinics shows an increasing trend year by year. In this case, the TCM outpatient service needs to reform and improve the corresponding work. Promoting the reform of the TCM outpatient service based on the humanized nursing service can greatly improve the outpatient service quality, fully consider the basic medical needs of patients, ensure patient satisfaction, and avoid the occurrence of doctor-patient disputes. This paper summarizes the overview of humanized nursing service and its practical application in TCM outpatient service, in order to provide reference for relevant research scholars.

[Key words] humanized nursing service; TCM outpatient clinic; clinical application

引言:

随着医疗行业的不断发展,现今人们对医疗标准的要求不断提高。为此,中医门诊在工作开展中就需要注重人性化服务的应用,树立“以患者为中心”的护理服务理念,予以患者人性化关怀与情感支持,促使患者身心需求得到满足,确保医务人员可以在更短时间内获得患者及其家属的信任,降低医患纠纷发生率的同时,为患者后续干预工作开展奠定

良好基础。现将近几年有关人性化护理服务在中医门诊工作中应用方面的研究进展综述如下。

一、人性化护理服务概述

人性化护理服务是一种以病人为中心的医疗服务模式,该护理服务强调医务人员在医疗过程中充分考虑患者的身心感受、文化背景、个人习惯以及情感需求。樊庄敏(2023)

在研究中认为,在现今的中医门诊工作中,人性化护理服务的应用具有非常重要的意义。中医医务人员在患者整个治疗过程中不仅关注患者的身体疾病相关症状,还会深入理解患者的情绪状态、个人需求等,综合考虑各方面因素为患者提供更为舒适的就诊环境。护理不仅涵盖了中医辨证施治的原则,还充分考虑到了患者的心理和社会因素,旨在为患者创造全面、优质的治疗环境^[1]。

二、人性化护理服务在中医门诊工作中的实践应用

(一) 改进服务流程

服务流程会直接影响到中医门诊服务工作质量,传统的服务流程过于繁琐,无法为患者提供便捷的医疗服务,还进一步影响服务效率,这就极易引起患者的不满。为此,中医门诊就应该基于人性化护理服务对现阶段服务流程进行改进,及时消除不必要的服务,促使各个服务环节衔接更为顺畅,提高服务效率的同时,为患者就医提供极大便利。朱昭君(2023)在研究中认为,中医门诊工作在应用人性化护理服务之后就需要充分考虑患者的便利性与舒适性,从这两个原则出发对服务流程进行优化。门诊可以通过电子化预约系统减少患者等待时间,提供更加灵活的咨询和预约选项,为患者就医提供更大的便利,患者满意度进一步提升。此外,医院还要注重个体差异,增强服务流程灵活性,可以基于不同患者的特殊需求和病情进行调整。若为重症或特殊需求的患者提供快速通道,以最大限度保障患者生命安全^[2]。李娜等人(2023)在研究中认为,许多地区中医门诊负责的患者并不仅仅是本地患者,对于外地患者而言,药物的及时补充

才能更好控制患者病情,为此,中医门诊可以为这类患者提供快递邮寄的服务,确保外地患者药物得到及时补充,从根本上保证治疗效果。此外,针对老年人或者身体素质较差的患者,医务人员可以代为患者进行排队付款、取药等服务,以更好地保护患者舒适度^[3]。

(二) 注重沟通教育

许多医患纠纷发生的根本原因在于患者与医务人员没有进行有效的沟通与交流,患者不了解自身病情及相应的治疗方案,对医务人员开展工作信任度较低,在自身疾病没有得到及时控制或者治疗效果未达到自身预期时就极易发生医患纠纷。为此,中医门诊在实际工作中应用人性化护理服务后就需要注重患者的沟通教育,基于人性化护理服务理念让患者更加了解自身疾病及相关治疗措施,提高治疗透明度,更容易获取患者信任,有利于提高患者依从性。何秀琴(2023)在研究中认为,医务人员在与患者沟通、交流过程中要予以患者充足的耐心,并以引导性的话术让患者逐渐清楚表达出自身的基本诉求,医务人员根据患者基本诉求为患者进行针对性的答疑,提高沟通有效性的同时,还能促使患者的疑问得到及时地解决,患者满意度可以大幅度提升。同时,在有效沟通基础上,医务人员还要加强患者教育,提高患者的病理知识,为患者依从性提升奠定良好基础^[4]。张莎莎(2023)在研究中认为,医务人员在与患者沟通教育过程中也要注重人性化护理服务理念的融入,尽可能选择患者最舒适、有需求的方式与患者沟通,可以保证患者持续性处于稳定状态,并增强医护互动,为后续工作开展奠定良好基础。同时,医务人员在加强患者教育时可以灵活运用各种医疗手册、科普视频,简化教育内容,方便患者理解,从根本上提

高教育质量^[5]。

(三) 优化门诊环境

门诊环境也会直接影响到患者的满意程度,更为良好的门诊环境可以从根本上保证患者的舒适度,促使患者身心更为愉悦,医患纠纷发生率也进一步降低。张丽娜等人(2022)在研究中认为,许多患者检查结果出具时间较长,再加上部分患病率较高,患者的等待时间相对较长,针对这类患者,中医门诊就需要更好满足患者候诊需求。为此,医院基于对各种空间的有效利用建立多个休息区,休息区还配置自动贩卖机,为患者提供相应的食物与饮料,为患者提供专门的候诊场所,同时大幅度提高患者候诊质量。同时,休息区中还可放置杂志、报刊等阅读文本,在休息区中央区域播放相应中医调治视频,一方面帮助患者更好消磨时间,防止患者出现无聊、疲惫等情况,提高患者舒适度^[6];另一方面让更多的人知道起到宣传作用。刘熙林(2020)在研究中认为,中医门诊基于人性化护理服务理念优化门诊环境时可以在环

境中融入中医文化元素,如中药材装饰、书法艺术品等,不仅可以增强环境的文化氛围,还能提高患者对中医理念认知,有效增强患者的认同感^[7]。

结语:

中医门诊在工作开展过程中依托人性化服务可以显著提高门诊的服务质量水平,推动中医门诊工作现代化转型的同时,为中医门诊的良性发展奠定良好基础。在实践应用过程中,中医门诊要依托人性化服务改进服务流程、注重沟通教育及优化门诊环境,其中改进服务流程后促使各个服务流程衔接更为顺畅,为患者就医提供极大便利;注重沟通教育及时安抚患者情绪,为后续医疗服务开展创造有利条件;优化门诊环境为患者创造良好的就医环境,进而实现显著提高患者满意度的根本目标。

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]朱昭君.中医诊疗模式下的人性化服务在医患关系维护中的价值分析[J].中医药管理杂志, 2023, 31(17): 62-64.
- [3]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.
- [4]何秀琴.人性化护理服务在门诊护理管理工作中的应用价值分析[J].中华养生保健, 2023, 41(07): 71-74.
- [5]张莎莎.中医优质护理模式联合人性化护理在门诊患者中的应用[J].中医药管理杂志, 2023, 31(06): 176-178.
- [6]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(07): 67-69.
- [7]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.