

# 人性化服务模式在门诊护理管理中的效果分析

艾娟

(鹰潭第一八四医院 江西鹰潭 335000)

**【摘要】**目的 观察人性化服务模式在门诊护理管理中的效果。方法 按照不同护理方法,将本院2021年3月-2022年4月中的68名护理人员,分为参照组与干预组,每组34名。给予常规护理的为参照组,干预组行人性化服务,对比两组护理满意度、不良事件发生率以及门诊护理质量。结果 干预组满意度、护理质量评分,均高于参照组,不良事件发生率低于参照组,有统计学意义( $P<0.05$ )。结论 将人性化服务模式,实施到门诊护理管理过程中,可以减少纠纷的发生,强化门诊管理效果,进而提高患者对护理的满意度。

**【关键词】**人性化服务;门诊护理管理;满意度

## Analysis of the effect of humanized service mode in outpatient nursing management

Ai Juan

(Yingtán First 84th Hospital, Jiangxi Yingtán 335000)

**[Abstract]**Objective To observe the effect of humanized service mode in outpatient nursing management. Methods According to different nursing methods, 68 nursing staff from March 2021 to April 2022 will be divided into reference group and intervention group, 34 in each group. The usual care was the reference group, and the intervention group provided humanized services to compare the nursing satisfaction, adverse event incidence and outpatient nursing quality of the two groups. Results The satisfaction and nursing quality scores of the intervention group were higher than the reference group, and the incidence of adverse events was lower than the reference group, statistically significant ( $P<0.05$ ). Conclusion Implementing the humanized service mode in the process of outpatient nursing management can reduce the occurrence of disputes, strengthen the effect of outpatient management, and then improve patients' satisfaction with nursing.

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

医院门诊工作量大,每天都需要接诊大量病患,并且其病种也较杂,所以说医护人员的工作量也非常大。由于门诊病患流量大,护理人员在为不同类型患者服务时,难以对其进行综合性护理,可能会忽视其心理上的需求,这会影响到患关系,增加护患纠纷的发生率,降低门诊服务水平<sup>[1]</sup>。在我国医疗服务机制的完善上,以人为本的护理模式在医院各服务中得到了有效应用。其中人性化护理服务,重视对患者心理上的干预,能够在满足其临床需求上,为患者提供高质量服务。基于此,此研究探讨了这种服务模式在门诊管理与护理中的效果,相关如下:

## 1 资料和方法

### 1.1 一般资料

从2021年3月-2022年4月我院门诊科室中,抽取68名护理人员,均分两组。所有人员对本次研究内容知情同意,都为女性。其中参照组:年龄为21-33岁,平均年龄为(25.33±2.14)岁。干预组:最大年龄35岁,最小23岁,平均年龄为(26.63±2.05)岁。对比分析基础资料,无差异性( $P>0.05$ )。

### 1.2 方法

#### 1.2.1 参照组

该组实行常规护理,护理人员要辅助患者导诊,实施固定护理排班方案,定期进行综合性考核。

#### 1.2.2 干预组

给予此组患者人性化护理管理干预,相关操作为:

(1) 设立门诊服务中心。门诊中,设置休息区域与饮水区,护士也要带微笑积极主动去接待门诊的患者,为其提供相关的咨询服务,正确指引病人在临床门诊中及时找到对应的科室。对于行动不便者,需要为他们提供轮椅,安排护士对患者进行全程护送,确保患者能够及时就诊。辅助患者完成对门诊就诊卡的办理,节约挂号等时间<sup>[2]</sup>。对于危重症等患者,需要及时将其转送急诊科,避免错过最佳的抢救时间,从而降低医疗事故的发生率。

(2) 转变服务态度。以积极乐观的态度服务患者,强化自身的服务意识。由于患者对就诊环境陌生,所以其会产生焦虑等不良心理。对此,护理人员在门诊护理中,要积极沟通,以微笑等心理暗示,减轻心理压力,在改善医患关系的同时,为后续各项护理管理服务工作的顺利实施提供条件。护士工作中要注意对良好形象的维持,门诊接诊过程中,护士要时刻保持仪态的端庄性,服装整洁,保持良好的工作态度,更加热情地为患者进行护理服务,掌握与患者沟通的技巧<sup>[3]</sup>,对于患者所提出的问题,需要耐心解答。同时,还需要注意对患者隐私的保护,给予其充分的尊重,让其到熟悉不同科室的基础疾病,了解他们的临床表现,明确如何正确处理常见的突发事件,掌握基本的保健以及预防知识。

(3) 分析患者病情。护理人员在门诊患者进行护理时,要对不同的疾病知识有一定的了解,以便正确判定疾病的严重程度。病情特殊者需要给予其充分的照顾,根据疾病的严重程度,对其进行针对性护理干预。比如,在对发热者护理时,可以普及一些物理降温方法,结合病情变化情况,适当给予患者提前就诊,降低突发事件的发生率<sup>[4]</sup>。此外,

护理人员还要注意与患者以及其家属的积极沟通,明确其在就诊中的问题,及时给予相应的帮助,让其以更加轻松的心情进行治疗。对于年老体弱患者,其并不了解就诊流程,会浪费大量的时间,耽误病情延误,需要为其提供全程帮办服务,对其进行正确引导,解决他们在就诊中的问题,将其护送到检查科室的门口,以便其可以得到及时诊治。

(4) 优化护理管理服务流程。患者在就诊中要挂号、排队,这些流程会延长就诊时间,降低医院工作效率,再加上排队时间长,会导致一些患者产生焦虑等不良情绪,若不及时进行干预,会影响医患关系。基于此,在门诊区域要设置相关系统,指导患者在网上提前挂号,减少排队时间,缩短患者就诊时间,以便其能够及时得到治疗。

(5) 合理排班。由于门诊护理工作量大,病患多,所以以前固定的排班方式,并不符合人性化服务要求。这就需要结合门诊患者的具体情况,在就诊的高峰时间段,对护理人员进行科学排班<sup>[5]</sup>,在此时间段增加在岗人员的数量。此外,对于每名护士的白班与夜班,也要进行合理性设置,对于有休假需求的护理人员,要安排其适当休息。

(6) 营造人性化工作氛围。为了调动门诊护理人员的工作积极性,首先要为其营造一个人性化的工作氛围,如可以多组织一些集体性活动,丰富其业余生活,放松心情。当护理人员过生日时,或者是遇到节假日,可以为他们发放礼品,给予其充分的关怀<sup>[6]</sup>。门诊中的管理人员在平时工作中,也要与护理人员积极沟通,了解其工作与生活情况,解决她们在工作中的问题,调动其工作积极性。

(7) 加大培训力度要想进一步提高门诊的护理效果,还需要定期积极组织护理人员参与到培训中,通过播放视频、演示等不同的方式,丰富培训的内容,加强护理人员对新知识的学习。等到完成培训后,还要开展考核评比活动,对于综合成绩优异的护理人员,要给予其物质奖励,从而激发护理人员的热情,提高服务质量。此外,护理人员除了要强化自身的人性化服务意识,还要掌握静脉穿刺等技巧,以非常娴熟的护理操作,获得病人的信任<sup>[7]</sup>。操作前,要积极询问患者的基本信息,如疾病史、不良反应史等,执行护理操作时还要以平和语言,去安慰患者,消除其心理上的不适感。

(8) 注意护患纠纷的处理。门诊是最容易出现护患纠

纷的地方,主要是因为其客流量大,护理人员的工作量大,所以其在日常护理中会忽视患者心理上的需求,会增加纠纷发生率。因此,需要在人性化管理模式的基础上,对纠纷产生的常见原因进行,强化护理人员的服务意识,给予其积极的鼓励,从而降低上述问题的产生。

(9) 健康教育。门诊中的护理人员,具有预检患者的作用,所以说其自身要有丰富的健康知识,以便在科室护理中,对病人进行正确的健康指导,强化安全常识。通过定期开展健康教育活动,加强对护理知识的学习,从而提高护理人员的专业能力,以便其可以单独处理各项纠纷。

### 1.3 观察指标

1.3.1 采取满意度调查表,评估临床护理满意度,分为满意、基本满意和不满意, (总例数-不满意例数)/总例数 $\times$ %=总体满意度。

1.3.2 通过分析责任心、沟通能力和服务意识评分,评估门诊护理管理质量,满分为0~100分,分数与护理管理效果呈正比。

1.3.3 不良事件发生率(护患纠纷、信息录入错误、挂号错误)。

### 1.4 统计学分析

录入SPSS18.0软件对数据行统计处理。

## 2 结果

### 2.1 比较两组护理满意度

在总满意度上,干预组、参照组分别为97.06%、82.35%,组间差异性明显(P<0.05)。

表1 两组护理满意度对比[n(%)]

| 组别       | 例数 | 满意 | 基本满意 | 不满意 | 满意度   |
|----------|----|----|------|-----|-------|
| 干预组      | 34 | 18 | 15   | 1   | 97.06 |
| 参照组      | 34 | 16 | 12   | 6   | 82.35 |
| $\chi^2$ | /  | /  | /    | /   | 3.981 |
| P        | /  | /  | /    | /   | 0.046 |

### 2.2 比较门诊护理管理质量

经护理,干预组各种门诊护理管理内容评分,都高于参照组,存在差异性(P<0.05)。

表2 对比两组门诊护理管理质量[n( $\bar{x} \pm s$ )]

| 组别  | 例数 | 责任心(分)           | 沟通能力(分)          | 服务意识(分)          |
|-----|----|------------------|------------------|------------------|
| 干预组 | 34 | 92.33 $\pm$ 2.85 | 95.44 $\pm$ 2.84 | 91.37 $\pm$ 2.76 |
| 参照组 | 34 | 85.37 $\pm$ 2.53 | 85.16 $\pm$ 2.17 | 85.63 $\pm$ 2.43 |
| t   | /  | 10.649           | 16.771           | 9.530            |
| P   | /  | 0.000            | 0.000            | 0.000            |

### 2.3 比较两组不良事件发生率

参照组护患纠纷等事件发生率为23.53%,高于干预组

的5.88%。

表3 两组不良事件发生率对比[n(%)]

| 组别       | 例数 | 挂号错误 | 护患纠纷 | 信息录入错误 | 不良反应发生率 |
|----------|----|------|------|--------|---------|
| 干预组      | 34 | 1    | 0    | 1      | 5.88    |
| 参照组      | 34 | 3    | 2    | 3      | 23.53   |
| $\chi^2$ |    |      |      |        | 4.221   |
| P        |    |      |      |        | 0.040   |

## 3 讨论

患者在去医院就诊时,最先接触的就是门诊,与其最先

接触的也是门诊护理人员,所以说门诊人员的服务态度直接影响着医院的整体医疗服务质量。但门诊中的患者,其疾病的类型复杂,症状表现不明显,人员流动性大。对此,当前各大医院对门诊医护人员的综合能力要求也比较高,若其实际护理中出现了问题,就增加纠纷的发生率,导致患者不满护理服务,这会影响到医院的声誉,增加后续护理工作压力。

随着我国医疗服务水平的提升,人性化管理模式在各大医院得到了广泛应用。这种模式不仅重视护理人员的思想,还具有“变化稳定”等特点<sup>[8]</sup>,实现对人体潜能的开发,对患者进行人性化服务。在人性化干预上,管理人员更加关注人性化的要素,比较重视护理人员在工作中的想法,能够在充分挖掘其潜能的同时,提高门诊护理服务质量。同时人性化管理更加接近人性,在护理工作实施中,重视患者心理上的变化,消除其在就诊中的不良情绪,优化门诊以及护理人员的工作环境。

当病人进入到医院后,可以根据个性化特征,为他们提供专业化的护理流程,解决纠纷问题,实现对患者自身性格、疾病等特征的全方面监控。这种护理模式在实施中,更加重视门诊环境整体的舒适度,可以提升整体护理质量,保证各项护理的个性化,让患者生理和心理都处于更加舒适的状态<sup>[9]</sup>。经分析此次实验结果,干预组不良事件发生率,低于参

照组;在护理满意度以及门诊护理质量上,干预组明显高于参照组,差异性显著( $P<0.05$ )。所以说人性化护理模式在当前我国门诊管理中实施,作用效果好,可以通过对患者科学性指导,缓解其在就诊中的心理压力。在对护理人员管理时,需要要求其具有专业能力,完善奖惩制度,保证排班的合理性,为其日常工作提供更加温馨的工作环境,在激发护理人员工作兴趣的同时,提高护理效率。

同时,人性化护理模式还在一定程度上影响着门诊的形象,在提高护理满意度、服务效果等方面存在非常重要的作用。管理者也可以站在患者的角度,去思考问题,及时处理门诊护理中的问题,在充分尊重病人自身感受以及其需求上,降低护患矛盾的发生率。值得注意的是,当前受到医疗资源的影响,医院门诊管理与护理工作中的相关工作人员,年龄比较小,工作也比较分散,注意力不是非常集中,这个时候给予其人性化管理,可以强化其自身的价值感,提高其归属感,提高整个门诊护理队伍的凝聚力<sup>[10]</sup>,激发其工作主动性,从而提高护理质量。

综上,在门诊护理管理中实施人性化护理模式,不仅能够降低不良事件发生率,还能够提高门诊护理质量,满足患者在就诊的需求,提高他们对护理的满意度,值得推广。

#### 参考文献:

- [1]姚连,李倩. 人性化护理服务模式在眼科门诊护理工作中的应用效果评价分析[J]. 哈尔滨医药, 2023, 43(1): 140-142.
- [2]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.
- [3]李建荣. 人性化服务在门诊护理管理中的应用效果分析[J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2020, 8(19): 104-106.
- [4]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.
- [5]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(9): 132-133.
- [6]贾红丽. 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]. 心理月刊, 2019, 14(24): 85-88.
- [7]柴卫卫. 人性化护理服务模式在眼科门诊护理管理工作中的应用价值分析[J]. 临床医药文献电子杂志, 2019, 6(92): 111-114.
- [8]徐晓宏. 人性化护理服务模式在眼科门诊护理管理工作中的应用价值分析[J]. 中国医药指南, 2019, 17(6): 238-239.
- [9]张丽华. 人性化护理服务模式在内科门诊护理管理工作中的应用价值分析[J]. 中国农村卫生, 2019, 11(2): 17-19.
- [10]刘丽宏,金娅芳,郭彩霞,郭丽娟. 人性化护理服务模式在门诊护理管理工作中的应用效果评价[J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2018, 6(23): 143-144.

作者简介:艾娟,女,出生日期:1987年5月2日,本科,江西鹰潭,汉,职称:护师,所在科室:急诊科。