

人性化服务模式在门诊护理管理中的应用探讨

田甜, 张俊, 刘星星, 仲月霞*

空军军医大学第二附属医院门诊部 陕西西安

【摘要】 目的 分析门诊护理管理中引入人性化服务理念的作用。方法 把我院接受门诊护理的 140 例患者纳入分析范畴, 均匀分组, 有普通服务组以及人性服务组, 比较护理管理的综合成效。结果 人性服务组患者焦虑情绪评分与抑郁情绪评分均比较低; 服务护理质量分数较普通服务组高, 且患者对护理服务的认可度比较高, $p < 0.05$ 。结论 门诊护理管理中, 要科学引入人性化理念, 增强门诊管理的质量, 促进门诊护理工作发展。

【关键词】 人性化服务模式; 门诊护理; 管理作用; 认可度; 服务质量

The Application of Humanized Service Mode in Outpatient Nursing Management

Tian Tian, Jun Zhang, Xingxing Liu, Yuexia Zhong*

Outpatient Department of the Second Affiliated Hospital of Air Force Military Medical University, Xi'an, Shaanxi

【Abstract】 Objective To analyze the role of introducing humanized service concept in outpatient nursing management. **Methods** 140 patients receiving outpatient care in our hospital were included in the analysis category, evenly grouped, general service group and human service group, and compare the comprehensive results of nursing management. **Results** The anxiety and depression scores were lower; the service nursing quality score was higher than the general service group, and the patient recognition of nursing service was higher, $p < 0.05$. **Conclusion** In the outpatient nursing management, the humanized concept should be introduced scientifically to enhance the quality of outpatient management and promote the development of outpatient nursing work.

【Keywords】 Humanized service mode; outpatient care; management role; recognition; service quality

我国医疗技术的创新, 人们自身拥有的保健意识逐步强化, 城乡地区居民给予服务工作提出的需求越来越严格, 相应门诊患者数量也在增加^[1]。门诊护理工作质量在一定程度上决定了患者治疗的成效, 护理人员充当每一所医院中门诊部门的关键动力, 承担的工作任务也是比较艰巨的, 包含分针项目和健康指导等, 如何高效率开展门诊护理管理工作十分重要。目前人性化服务理念已经在医学领域内提倡, 取得的成效显而易见, 为此调查某医院中门诊护理工作情况, 对 140 例患者进行具体观察, 获取信息如下。

1 资料和方法

1.1 一般资料

把 2021 年记作研究时间、把门诊护理服务的患者记作入选对象, 均匀划分两个小组, 即普通服务组以及人性服务组。前组有 36 例男性以及 34 例女性, 年龄在 40-59 岁, 均数 (46.28 ± 1.80) 岁。后组有 32 例

男性以及 38 例女性, 年龄在 43-62 岁, 均数 (49.10 ± 2.85) 岁。140 例患者中有 36 例有咳嗽症状、50 例有发热症状、40 例患有慢性支气管炎、14 例患者有咽痛症状。把两组患者的基本资料互相比较, 差异之间不存在统计学意义, 可比性较强 $p > 0.05$ 。

1.2 方法

对普通服务组患者加以普通护理服务, 对患者加以针对性的分诊指导以及导诊指导, 实施专科干预项目^[2]。号召患者与家属关注健康管理, 坚持服用药物, 积极接受干预。对人性服务组患者加以人性护理服务, 首先是管理工作人员的行为举止, 衣着应保持得体, 要求工作者微笑对待患者, 主动帮助患者排忧解难, 不要伤害患者自尊心。并且工作者和患者沟通期间保持耐心, 逐步解决患者心中疑惑^[3]。其次是提供人文关怀, 护理人员意识到门诊服务的意义, 大力肯定和推动门诊服务项目, 掌握释放负面情绪道德有效方式。分析

*通讯作者: 仲月霞

患者思想变化趋势, 及时疏导患者, 让患者保持积极态度^[4]。再次是强化护理工作者的能力, 医院实施培训活动, 给护理人员强调知识和技能提升的价值, 加深门诊护理人员对待工作感知, 争取给患者带来最佳服务^[5]。最后是心理与健康指导, 工作者给患者介绍身体恢复的可能性, 端正患者接受服务干预的态度, 提高患者对服务工作的依从性。若患者的病情相对严重化, 应事先和患者家属交流, 全方位开展应急项目, 不断排除患者的不良其情绪, 使得患者可以放心接受服务干预^[6]。在健康宣教上, 诸多患者都没能充分了解到疾病基础知识, 可能对待护理干预工作产生怀疑的态度, 那么护理人员要主动给患者进行健康指导, 明确患者身体可能出现的不良反应, 让患者做好准备, 由此从多个方面给患者提供人性化服务指导, 提高门诊护理的效果。

1.3 观察指标

研究患者自身负面情绪情况, 包含焦虑量表以及抑郁量表, 按照 4 级评分的方法进行。分数小于 50 分表明患者的情绪正常、分数在 50-60 分之间表明患者存有轻度焦虑的问题、分数在 61-70 分之间表明患者存有一般程度的焦虑问题、分数大于 70 分表明患者存有显著焦虑问题; 抑郁程度的评分上, 分数在 53 分之内代表患者的情绪正常、分数在 53-62 分之间表明患者存有一般抑郁问题、分数在 63-72 分代表患者有一般程度的抑郁问题、分数超过 72 分表明患者有显著抑

郁问题^[7]。分析门诊工作质量, 有技术能力、服务环境、服务态度、仪容仪表、健康宣教、心理疏导与整体服务, 分数越高表明门诊工作质量越好。研究患者对服务工作的认可程度, 引进问卷调查的方式进行, 有比较认可、普通认可与不认可, 对比较认可率以及普通认可率记作总认可率^[8]。

1.4 统计学分析

采用 spss20.0 软件, 计量资料用 ($\bar{x} \pm s$) 表示, 采用 t 值检验。计数资料则用 (%) 表示, 采用 χ^2 值检验, $P < 0.05$ 差异有统计学意义。

2 结果

2.1 研究负面情绪的评分

经过护理服务, 人性化服务组患者焦虑情绪评分与抑郁情绪评分均比较低, 人性化服务组焦虑分数 (42.18 ± 2.77)、抑郁分数 (41.02 ± 2.38), 普通服务组焦虑分数 (46.17 ± 1.65)、抑郁分数 (46.66 ± 3.80), $p < 0.05$, 如表 1。

2.2 研究服务护理质量

人性化服务组技术能力层面的质量评分 (19.52 ± 1.63)、服务环境层面的质量评分 (19.01 ± 1.64)、服务态度层面的质量评分 (19.20 ± 1.63)、仪容仪表层面的质量评分 (18.94 ± 2.16)、健康宣教层面的质量评分 (18.88 ± 2.31)、心理疏导层面的质量评分 (19.62 ± 2.30)、整体服务层面的质量评分 (18.87 ± 3.20), 多个项目分数均高于普通服务组, $p < 0.05$, 如表 2。

表 1 比较负面情绪分数 ($\bar{x} \pm s$)

小组	焦虑分数 (服务之前)	焦虑分数 (服务之后)	抑郁分数 (服务之前)	抑郁分数 (服务之后)
人性化服务组	51.06 ± 4.60	42.18 ± 2.77	52.34 ± 3.60	41.02 ± 2.38
普通服务组	50.02 ± 3.65	46.17 ± 1.65	52.49 ± 2.61	46.66 ± 3.80
t	0.5624	4.632	0.447	5.201
p	$P > 0.05$	$p < 0.05$	$P > 0.05$	$p < 0.05$

表 2 比较服务护理质量分数 ($\bar{x} \pm s$)

小组	技术能力层	服务环境层	服务态度层面的质	仪容仪表层	健康宣教层	心理疏导层	整体服务层
人性化服务组	19.52 ± 1.63	19.01 ± 1.64	19.20 ± 1.63	18.94 ± 2.16	18.88 ± 2.31	19.62 ± 2.30	18.87 ± 3.20
普通服务组	13.26 ± 2.54	14.69 ± 1.67	13.33 ± 1.54	14.76 ± 2.08	13.62 ± 1.46	12.60 ± 1.22	10.63 ± 0.94
t	3.624	4.529	5.326	5.226	4.685	3.624	4.551
p	$p < 0.05$						

2.3 研究患者对服务工作的认可情况

人性化服务组比较认可服务工作有 30 例、普通认可服务工作有 36 例、不认可服务工作有 4 例, 总认可度

94.3%, 高于普通服务组, 普通服务组比较认可服务工作有 28 例、普通认可服务工作有 30 例、不认可服务工作有 12 例, 总认可度 82.9%, $p < 0.05$ 。

3 讨论

门诊护理工作, 其作为起始和患者接触的工作人员, 服务质量关联着门诊综合效率。每一名门诊护理人员都应该尽职尽责, 提高自身知识技能, 树立为人民服务的护理理念, 避免护患之间产生纠纷^[9]。人性化服务理念, 强调了满足患者身心成长的需求, 工作者从疾病知识和心理干预等多个层面和患者沟通, 坚定患者恢复健康信心, 较大程度上强化了护理工作效果。经过护理服务, 人性服务组患者焦虑情绪评分与抑郁情绪评分均比较低, 人性服务组焦虑分数(42.18±2.77)、抑郁分数(41.02±2.38), 普通服务组焦虑分数(46.17±1.65)、抑郁分数(46.66±3.80), $p < 0.05$; 表明人性服务模式使得服务工作具备精细化的特点, 赋予护理工作显著专业性, 缓解了患者不良情绪。人性服务组技术能力层面的质量评分(19.52±1.63)、服务环境层面的质量评分(19.01±1.64)、服务态度层面的质量评分(19.20±1.63)、仪容仪表层面的质量评分(18.94±2.16)、健康宣教层面的质量评分(18.88±2.31)、心理疏导层面的质量评分(19.62±2.30)、整体服务层面的质量评分(18.87±3.20), 多个项目分数均高于普通服务组, $p < 0.05$; 表明了人性服务的理念, 强化工作者对待工作的认真态度和责任心, 工作者细致服务和与患者耐心交流, 让护理质量可得以保障。最后人性服务组比较认可服务工作有 30 例、普通认可服务工作有 36 例、不认可服务工作有 4 例, 总认可度 94.3%, 高于普通服务组, 普通服务组比较认可服务工作有 28 例、普通认可服务工作有 30 例、不认可服务工作有 12 例, 总认可度 82.9%, $p < 0.05$ 。全面表明了人性服务护理的形式, 不断获取患者和家属对待干预工作的支持力度, 有助于推动门诊护理工作高效率创新。

参考文献

- [1] 姚瑶,王桂玲. 门诊护理管理中应用优质服务模式对患者焦虑、抑郁心理及满意度的影响分析[J]. 结直肠肛门外科,2021,27(S2):175-176.
- [2] Xia Yaqin, Wang Xiaojun. Effect of performance optimization management and joint 6S management mode on the quality of outpatient nursing service and patient satisfaction [J]. Evidence-based care,2021,7(08):1085-1088.
- [3] 陆新华. 优质服务模式应用于门诊护理管理对患者满意度及焦虑心理的影响分析[J]. 心理月刊,2020,15(21):158-159.
- [4] 徐慧莲,沈宇. 流产后关爱服务模式在门诊流产患者临床护理管理中的应用[J]. 实用妇科内分泌电子杂志,2020,7(30):61-62.
- [5] Chi Rong, Jiang Xiumin, Guo Shengquan, Xu Ying. The application of the "3I" management mode based on "one power and three cycles" in improving the satisfaction of obstetric outpatient nursing service [J]. The Chinese Journal of Maternal and Child Health,2020,11(05):90-94.
- [6] 王红艳,朱平,唐军琴,蔡丽丽. 基于绩效考核的优质服务模式在门诊护理管理中的应用[J]. 国际护理学杂志,2020,39(15):2700-2702.
- [7] 陈哲. 探讨门诊护理管理中应用优质服务模式对患者满意度及焦虑心理的影响[J]. 临床医药文献电子杂志,2020,7(34):109.
- [8] 郭志华. 优质服务模式应用于门诊护理管理对患者满意度的影响[J]. 实用临床护理学电子杂志,2019,4(07):177-178.
- [9] 李国芳,皇甫素静,崔晶晶,郑红莉,梁秀梅,孔楠. 优质服务模式应用于门诊护理管理对患者满意度及焦虑心理的影响[J]. 临床医药文献电子杂志,2018,5(78):140.

收稿日期: 2022 年 8 月 29 日

出刊日期: 2022 年 12 月 8 日

引用本文: 田甜, 张俊, 刘星星, 仲月霞, 人性化服务模式在门诊护理管理中的应用探讨[J]. 当代护理, 2022, 3(10): 155-157.

DOI: 10.12208/j.cn.20220469

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