

人性化护理服务模式在门诊护理管理中的应用效果分析

张志华, 张靖

武警内蒙古自治区总队医院 内蒙古呼和浩特

【摘要】目的 分析人性化护理服务模式在门诊护理管理中的应用效果。**方法** 将我院门诊 2022.07-2023.07 月接收的 136 例患者纳入研究, 通过随机数字表法分为试验组与参考组, 每组 68 例。参考组采用常规护理, 试验组采用人性化护理服务模式, 对比两组护理效果。**结果** 两组患者在接受护理后均取得一定效果, 但试验组在采用人性化护理服务模式后, 其门诊平均用时、门诊护理管理质量、护理满意度均优于参考组, 差异均有统计学意义 ($P < 0.05$)。**结论** 在门诊护理管理中应用人性化护理服务模式能取得较佳的效果, 可有效减少患者挂号、候诊等用时, 提升门诊护理管理质量, 提高门诊护理满意度。

【关键词】 门诊护理管理; 人性化护理服务模式; 应用效果

【收稿日期】 2023 年 9 月 15 日 **【出刊日期】** 2023 年 10 月 15 日 DOI: 10.12208/j.jmmn.2023000587

Analysis of the application effect of humanized nursing service model in outpatient nursing management

Zhihua Zhang, Jing Zhang

Armed Police Inner Mongolia Autonomous Region General Hospital Hohhot, Inner Mongolia

【Abstract】Objective To analyze the application effect of humanized nursing service model in outpatient nursing management. **Method** 136 patients admitted to our outpatient department from July 2022 to July 2023 were included in the study. They were randomly divided into an experimental group and a reference group using a random number table method, with 68 patients in each group. The reference group used routine care, while the experimental group used a humanized nursing service model. The nursing effects of the two groups were compared. **Result** Both groups of patients achieved certain results after receiving care, but the experimental group showed better average outpatient time, outpatient nursing management quality, and nursing satisfaction than the reference group after adopting a humanized nursing service model, with statistical significance ($P < 0.05$). **Conclusion** The application of humanized nursing service model in outpatient nursing management can achieve better results, effectively reduce patient registration, waiting time, improve the quality of outpatient nursing management, and improve outpatient nursing satisfaction.

【Keywords】 Outpatient nursing management; Humanized nursing service model; Application effect

近年来, 随着社会经济的快速发展和人们健康意识的提高, 患者对护理服务质量的要求也在不断提高^[1]。门诊是患者就医的首选场所, 条件复杂多样, 人员流动性高。在门诊护理中, 由于专业程度不足、护理工作量大、综合素质低等因素, 往往导致护理质量难以满足患者的需求。随着医疗模式的转变, 患者在门诊诊疗服务中越来越注重主观感受, 而人性化护理服务模式坚持以患者为中心, 高度重视患者需求, 让患者充分感受到护理服务的人文关怀和尊重^[2]。基于此, 本文研究了人性化护理服务模式在门诊护理管理中的应用效果, 现报告如下:

1 对象和方法

1.1 对象

将我院门诊 2022.07-2023.07 月接收的 136 例患者纳入研究, 通过随机数字表法分为试验组与参考组, 每组 68 例。参考组: 68 例, 男 36 例, 女 32 例, 年龄 35-73 岁, 平均 (50.15±4.43) 岁。病类分科: 口腔科 10 例, 骨科 42 例, 妇科 11 例, 其他 5 例; 试验组: 68 例, 男 29 例, 女 39 例, 年龄 35-75 岁, 平均 (50.76±4.26) 岁。病类分科: 口腔科 11 例, 骨科 41 例, 妇科 12 例, 其他 4 例。两组一般资料差异无统计学意义 ($P > 0.05$)。纳入标准: 两组患者均知晓本次研究内容, 且已签署知情同意书; 临床资料完整。排除标准: 合并肝肾功能障碍者; 存在精神障碍者; 存在认知障碍者; 中途

退出研究者。

1.2 方法

参考组采用常规护理, 包括门诊咨询、分诊、引导等常规门诊服务。试验组在此基础上采用人性化护理服务模式, 主要包括:

1.2.1 转变服务态度

在动手工作之前, 医护人员会定期接受教育和培训, 以养成以患者为核心的护理理念。在照料病人的过程中, 服务提供者需要以友好的态度对待病人, 微笑着表现出温暖关怀, 消除他们的紧张和陌生感, 同时尽可能地满足他们的合理需求。同时, 要有耐心地回答患者对于治疗的问题和顾虑, 满足患者在就医方面的需求。

1.2.2 增强护患交流

患者及其家人在接受治疗时可能对一些访问的过程和内容不够了解。应该主动为患者提供服务的护理人员应该与他们保持紧密的互动。在面对心理消极的患者时, 护理人员应该引导患者积极面对, 帮助他们克服消极情绪, 正确认识门诊治疗, 并提高治疗的遵从性。

1.2.3 个性化服务

在门诊病人中, 有一部分人属于特殊群体, 例如年长者和孕妇等。这些患者具有很高的特异性, 可能难以移动。对于这类病人, 护理人员应该友好接待, 自我介绍并与其建立亲近关系, 询问病人的不适感, 初步了解病情, 并给予简单建议, 始终陪伴病人。

1.2.4 便民化服务

由于门诊疾病治疗中, 患者数量众多且病情复杂, 因此患者可能需要等待一段时间。在这段时间里, 医护人员有能力安排患者就近休息, 提供饮水, 积极与患者商议。他们不仅可以平静等待期间的不安情绪, 还能提前对患者的情况有一个初步了解。

1.2.5 人性化环境护理

环境对病人保健的影响很大。环境不佳可能导致患者在治疗期间产生心理变动和负面情绪。我们应该

加强环境改善, 创造一个温馨舒适、高质量的护理环境, 向患者展现人性化护理服务的特点和优势, 让他们在治疗过程中充分体验到满足感。

1.2.6 人性化心理护理

候诊区利用数字电视屏幕播放当季易发的常见病、突发病科普知识和应急视频。当患者或家人不完全了解病情时, 他们容易产生不耐烦和易怒。护理人员应意识到这一点, 并在必要时提供全过程指导服务, 配备足够的人员, 让经验丰富的护理人员陪伴患者完成治疗; 当患者出现需要宣泄的负面情绪时, 护理人员首先要稳定患者情绪, 然后安抚患者情绪, 解决患者的根本需求; 在日常培训和学习中, 应注意各项应急预案和措施的内容。在紧急情况下, 应迅速做出应急响应。

1.3 观察指标

对两组门诊平均用时进行对比, 包括挂号平均等候用时、候诊用时、缴费取药用时; 采用我院自制调查问卷对两组门诊护理管理质量进行评估, 包括操作技能、沟通能力、责任意识、服务意识, 每项满分均为 100 分, 分数越高, 门诊护理管理质量越高; 采用我院自制调查问卷对两组护理满意度进行评估, 包括保证性、可靠性、反应性、移情性、有形性, 每项满分均为 5 分, 分数越高, 护理满意度越高。

1.4 统计学分析

使用 SPSS20.0 软件对数据进行统计学分析, 使用“ $\bar{x}\pm s$ ”表示计量资料, 组间比较结果采用 t 检验。P<0.05 表示数据差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组门诊平均用时对比

试验组门诊平均用时明显低于参考组, 组间对比明显 (P<0.05)。如表 1:

2.2 两组门诊护理管理质量对比

试验组门诊护理管理质量明显高于参考组, 组间对比明显 (P<0.05)。如表 2:

表 1 两组门诊平均用时对比 ($\bar{x}\pm s$, min)

组别	例数	挂号平均等候用时	候诊用时	缴费取药用时
试验组	68	6.51±3.14	11.55±5.22	10.83±4.80
参考组	68	10.73±4.32	18.32±8.43	13.73±6.41
t	-	6.516	5.630	2.986
P	-	0.001	0.001	0.003

表2 两组门诊护理管理质量对比 ($\bar{x}\pm s$, 分)

组别	例数	操作技能	沟通能力	责任意识	服务意识
试验组	68	93.48±4.15	91.74±3.63	92.12±2.67	91.36±3.62
参考组	68	90.36±3.24	88.47±2.05	89.64±2.49	87.14±1.95
t	-	4.887	6.468	5.602	8.463
P	-	0.001	0.001	0.001	0.001

2.3 两组护理满意度对比

试验组保证性为(4.24±0.49)分、可靠性为(4.05±0.71)分、反应性为(4.43±0.37)分、移情性为(4.37±0.55)分、有形性为(4.31±0.64)分;参考组保证性为(3.57±0.74)分、可靠性为(3.03±0.96)分、反应性为(3.77±0.64)分、移情性为(3.55±0.63)分、有形性为(3.53±0.83)分。试验组护理满意度明显高于参考组,组间对比明显(t=6.225, P=0.001; t=7.044, P=0.001; t=7.362, P=0.001; t=3.086, P=0.001; t=6.137, P=0.001)。

3 讨论

门诊服务质量直接影响患者对医院的印象和评价。由于门诊业务量较大,患者疾病种类多样、复杂,门诊护理工作容易出现各种差错,导致医疗与护理冲突^[3]。因此,在开展门诊护理管理工作时,需要为患者提供人性化的护理服务模式,这样可以有效减少各种矛盾的发生,保证护理管理工作的顺利开展。

在本研究中,通过在门诊护理管理中应用人性化护理服务模式,试验组门诊平均用时、门诊护理管理质量、护理满意度均优于参考组,差异均有统计学意义(P<0.05)。说明其可有效减少患者挂号、候诊等用时,提升门诊护理管理质量,提高门诊护理满意度。这是因为人性化护理是一种以病人为核心的全新护理方式,旨在强化基本护理、全面负责护理任务,并进一步提升护理服务水平,同时深化了护理专业内涵。病人至上,意味着在思想和行为上,一切都围绕着病人展开^{[4]-[6]}。所有活动都要以满足病人的需求为首要任务,从而提升服务质量,控制成本,为病人提供最好的服务。在日常护理工作中,通过综合考虑患者的实际身体状况,制定出科学、全面且针对性的护理方式,既能治疗疾病,又能进行后续护理。在与患者沟通时,需要体现出责任心与爱心,并注意运用语言技巧,耐心讲解,以降低患者的负面心理情绪,避免因病情而给患者带来心理压力。同时,与患者家属保持沟通交流,以促进患者尽快恢复^{[7]-[10]}。

综上所述,在门诊护理管理中应用人性化护理服务模式能取得较佳的效果,可有效减少患者挂号、候诊等用时,提升门诊护理管理质量,提高门诊护理满意度,可在门诊护理中推广应用。

参考文献

- [1] 加米拉·阿那也提.人性化护理服务模式在门诊护理管理工作中的应用[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(36):94+120.
- [2] 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.
- [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.
- [4] 蔡海娟.眼科门诊护理管理中应用人性化护理的价值[J].中国社区医师,2020,36(32):134-135.
- [5] 唐海霞.人性化服务在内科门诊护理管理中的应用价值分析[J].实用妇科内分泌电子杂志,2020,7(34):108+118.
- [6] 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(08):155-156.
- [7] 张军.人性化服务在门诊护理管理中的应用观察[J].智慧健康,2021,7(21):107-109.
- [8] 李凤君.门诊护理管理中实施人性化管理对护理质量评分、护理纠纷发生情况的影响[J].保健医学研究与实践,2021,18(S1):13-15.
- [9] 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(05):191-195.
- [10] 周艳芳,吴丹.人性化护理服务模式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.

版权声明: ©2023 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。
<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS