

人性化管理在门诊护理管理中的应用

姚 锐

贵州医科大学附属医院门诊部 贵州贵阳

【摘要】目的 研究在门诊护理管理中应用人性化方式起到作用。**方法** 选取 2021 年 10 月至 2022 年 11 月本院门诊收治的 90 例患者为研究对象，随机将这 90 例患者分为对照组和观察组，对照组患者门诊管理中应用常规管理方式，观察组门诊护理管理中应用人性化方式，通过对两组患者门诊治疗多种状况研究来了解不同护理管理方式起到的管理效果。**结果** 应用人性化管理的观察组患者就诊满意率高于对照组，患者对门诊护理工作评分也优于对照组 ($P < 0.05$)。**结论** 在门诊护理管理中应用人性化方式能够保障护理工作的有序、规范进行，也能从护理质量保障中提升患者的就医满意度。

【关键词】 人性化方式；门诊护理；护理管理；应用研究

【收稿日期】 2023 年 4 月 20 日

【出刊日期】 2023 年 6 月 12 日

【DOI】 10.12208/j.cn.20230271

Application of humanized management in outpatient nursing management

Rui Yao

Outpatient Department, Affiliated Hospital of Guizhou Medical University, Guiyang, Guizhou

【Abstract】 Objective To study the role of humanized management in outpatient nursing management. **Methods** A total of 90 patients admitted to the outpatient department of our hospital from October 2021 to November 2022 were selected as the research objects. These 90 patients were randomly divided into control group and observation group. Conventional management was applied to the outpatient management of patients in the control group, while humanized management was applied to the outpatient nursing management of patients in the observation group. Through the two groups of patients outpatient treatment of a variety of conditions to understand the management effect of different nursing management. **Results** The satisfaction rate of patients in the observation group was higher than that in the control group, and the score of patients on outpatient nursing work was also better than that in the control group ($P < 0.05$). **Conclusion** The application of humanized management in outpatient nursing management can not only ensure the orderly and standardized nursing work, but also improve patients' satisfaction with medical treatment from the guarantee of nursing quality.

【Keywords】 Humanized management; Outpatient care; Nursing management; Applied research

前言

门诊是医院的重要科室之一，也是人流量最大的科室。在社会经济和科技提升下患有疾病的患者人数越来越多，进而导致门诊工作量越来越大。在门诊工作量不断提升的情况下出现的纠纷问题也逐渐的提升，纠纷问题的出现不但会影响患者疾病治疗，也会对医院的发展带来较多的不利影响。基于此，为了保证患者就医质量和提升医院有效发展，就必须做好门诊护理管理工作。以往门诊护理管理中应用的常规管理工作就是根据标准要求约束护理人员的工作行为，以此减少护理差错问题发生，由于该管理工作具有局

限性，所以无法满足不同患者需求，也不能保障护理质量。而人性化方式的应用不但能够根据患者需求为其提供有针对性的护理，也能根据门诊工作实际情况合理规划护理人员的工作内容，以此能够从护理质量保障中提升患者的就医满意度^[1-4]。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本次研究随机选取 2021 年 10 月至 2022 年 11 月在本院门诊收治患者 90 例，对照组和观察组各 45 例。对照组男性患者 21 例，女性患者 24 例，患者年龄 25~64 岁，平均年龄 (35.4±5.3) 岁。观察组中男性患者 24

例, 女性患者 21 例, 患者年龄 24~65 岁, 平均年龄在 (36.5±4.6) 岁。两种患者年龄、性别、疾病类型等基本资料并无统计学意义 ($P>0.05$), 本次研究有意义。

1.2 方法

对照组患者应用常规护理管理方式, 管理工作的主要内容就是在患者入院之后指导其进行身体检查, 之后根据患者检查结果为其进行就医指导。观察组患者应用人性化管理方式, 工作的主要内容有以下几点:

第一, 当前社会发展下患有疾病的人数越来越多, 进而导致门诊收治的患者人数也越来越多。当患者患有疾病之后在生理和其他因素影响下本身就会存在紧张和不安的情绪, 以此在拥挤的就医环境中患者的这些情绪就会被扩大, 该情况不但无法保障门诊护理管理质量, 也会引起护患纠纷问题发生。基于此, 首先应该做好就诊环境的管理, 这就要求相应的护理人员要在门诊室的等待区域放置一些绿色盆栽, 并在相应的电子屏幕上播放多种疾病的相关知识, 以此能有效缓解患者紧张和焦虑的情绪, 也能从患者治疗认知性提升中提高其配合度。其次, 为了提升就诊效率, 也可以在门诊的等待区域设置相应的分诊台, 分诊台的护理人员可以回答患者的多种问题。护理人员在发现患者行动不便时, 也可以及时帮助患者办好门诊就诊卡, 以此方便患者进行后续挂号、治疗等工作^[5-7]。

第二, 门诊具有一定的特殊性, 该科室的人员流动性极强, 在就诊高峰期也会出现各种矛盾纠纷。这是由于患者在长时间等待过程中会由于一些小的问题导致情绪高涨而引起不良事件发生, 基于此, 护理人员为患者进行护理时应该及时的了解患者心理, 并加强和患者的沟通交流, 以此从有效的沟通交流中安抚患者不稳定的情绪。其次, 在患者和护理人员发生矛盾时, 护士长也不能一味的责怪护士, 应该找清楚问题出现的原因, 并做好护理人员和患者的安抚工作, 之后再根据导致矛盾问题出现的原因制定有效的预防对策。以此不但能够提升门诊护理效率, 也能杜绝多种不良事件发生。

第三, 当前社会发展中随着就医人数的增多, 门诊护理人员的工作量越来越大, 这种情况下为了保障工作质量和工作效率, 不但要注重集体利益, 也要注重护理人员的个人利益。基于此, 护士长对护理人员工作进行分配时应该综合考虑护理人员的年龄、性格、身体素质以及工作经验等方面, 排班中也可以应用弹性排班制度, 这样既能保障门诊护理工作的有效完成, 也能让护理人员得到充分的休息, 当护理人员能够得

到充分休息时, 在对患者进行护理时就能高质量、高效率的完成。除此之外, 为了提升护理人员的工作积极性, 护士长也可以利用激励政策, 对于护理工作中表现优秀的护理人员要及时表扬, 也要通过监督和管理发现不同护理人员的工作长处, 以此才能做到人尽其才。

第四, 护理人员为护理工作的主体, 所以护理人员的工作能力对护理质量有着直接的影响。基于此, 为了提升门诊护理质量和避免多种不良事件发生, 应该定期的组织护理人员参加培训, 培训中不但要提升护理人员的安全意识, 也要从教育中提高护理人员的理论能力以及操作能力。其次, 护理人员为患者进行护理时, 要始终保持微笑, 并用温和的语言与患者交流, 这样不但能够在患者出现意外情况时及时应对, 也能从友好交流中拉近与患者的距离^[8-10]。

1.3 观察指标

(1) 以两组患者门诊护理评分为观察指标, 研究指标有就诊环境、服务态度以及日常管理等三种, 评分越高说明护理管理效果越好。

(2) 以两组患者就诊满意率为观察指标, 研究指标有非常满意、一般满意、不满意三种, 其中非常满意+一般满意=满意率, 满意率越高说明护理管理效果越好。

1.4 统计学处理

本次实验主要采用 SPSS18.0 作为统计学处理工具, 实验中的主要内容有计数资料和计量资料两种, 其中的计数资料以例数 (n) 和百分数 (%) 表示, 采用 χ^2 检验, 而实验中的计量资料以“均数±标准差”表示, 通过“t”检验, 如果实验最后得出的数据“ $P<0.05$ ”则表示为差异存在统计学意义。

2 结果

2.1 两组患者门诊护理评分对比

应用人性化管理方式的观察组患者对门诊就诊环境、服务态度、日常管理等工作评分均高于对照组 (<0.05), 详情见表 1。

2.2 两组患者就诊满意率对比

应用人性化管理方式的观察组患者就诊满意率为 95.55%, 对照组为 84.44%, 观察组明显高于对照组 ($P<0.05$), 详情见表 2。

3 讨论

门诊护理管理工作对门诊护理质量和效率有着直接的影响, 所以为了保障患者的护理质量就必须做好护理管理工作。

表1 两组患者门诊护理评分对比 ($\bar{x} \pm s$)

| 组别 | 例数 | 就诊环境 | 服务态度 | 日常管理 |
|-----|----|--------------|--------------|--------------|
| 对照组 | 45 | 76.31 ± 0.17 | 80.34 ± 1.33 | 78.29 ± 2.13 |
| 观察组 | 45 | 87.21 ± 1.31 | 94.34 ± 2.07 | 90.14 ± 2.45 |
| t 值 | | 10.014 | 11.071 | 10.913 |
| P 值 | | <0.05 | <0.05 | <0.05 |

表2 两组患者就诊满意率对比 (n%)

| 组别 | 例数 | 非常满意 | 一般满意 | 不满意 | 满意率 |
|------------|----|------|------|-----|--------|
| 对照组 | 45 | 20 | 18 | 7 | 84.44% |
| 观察组 | 45 | 23 | 20 | 2 | 95.55% |
| χ^2 值 | | | | | 10.017 |
| P 值 | | | | | <0.05 |

由于门诊护理工作难度大, 就诊的人数也较多, 一些护理人员在长时间工作中就会产生不耐烦的情绪, 以此为患者护理时也会表现出不耐烦的神情。而患者在就诊时需要等待较长的时间, 在疾病影响和长时间等待下也会出现焦虑、烦躁的不良情绪, 这些原因都会导致护患纠纷问题发生。而在任性化管理方式应用中, 会要求护理人员为患者营造一个舒适、干净的就诊等待环境, 也能从分诊台的设立中提升患者就诊效率, 所以能够减少患者长时间等待中产生的焦虑、烦闷情绪。而护士长会根据门诊护理工作合理的安排护理人员的工作时间, 这样能够避免护理人员长时间工作, 也能保障护理人员得到充分的休息。所以人性化管理方式的应用能够提升门诊护理质量^[11]。

社会经济提升下人们对护理工作的要求也越来越高, 在门诊护理管理中应用人性化管理方式能够将“以人为本”贯穿于整个护理管理工作中, 不但会根据患者的多种需求改进护理人员的工作方式, 也会为护理人员制定具有科学性和合理性的工作制度, 因此应用中能够提升门诊护理质量, 也能最大化减少护理纠纷问题发生^[12]。

综上所述, 在门诊护理管理中应用人性化管理方式能够提升护理质量, 也能预防多种护理纠纷问题发生, 因此值得推广。

参考文献

[1] 阮海洋,陈玲鑫,李妹霞.分区护理联合责任制护理在门诊护理管理中的应用效果[J].中国当代医药, 2022, 29(12): 136-139+143.

[2] 马芊.门诊一站式服务在门诊护理管理中的应用与效果[J].人人健康,2022(01):78-80.

[3] 张军.人性化管理在门诊护理管理中的应用观察[J].智慧健康,2021,7(21):107-109.

[4] 黎惠贞.人性化管理在门诊护理管理中的应用效果及对满意度的影响分析[J].中国实用医药, 2019, 14(31): 182-183.

[5] 祁美苹.人性化管理对门诊护理管理的效果观察[J].中国卫生产业, 2019, 16(2):2.

[6] 轩玉宏.人性化管理在门诊护理管理中的应用[J].中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生, 2022(7):3.

[7] 张婷,童静媛,潘文敏.人性化管理在门诊护理管理中的应用[J].世界最新医学信息文摘, 2022(22).

[8] 王小红,张晓越.人性化管理在门诊护理管理中的应用对满意度影响[J].养生大世界, 2021, 000(012):226.

[9] 李金洁.人性化管理在门诊护理管理中的应用价值[J].医学信息, 2021(022):034.

[10] 汪小晶.人性化管理在门诊护理管理中的应用效果分析[J].健康必读, 2021(030):000.

[11] 黎惠贞.人性化管理在门诊护理管理中的应用效果及对满意度的影响分析[J].中国实用医药, 2019, 14(31):2.

[12] 任玉蓉.基于人性化管理的门诊护理管理经验研究[J].健康大视野 2021 年 13 期, 285 页, 2021.

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。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS