

基于人文关怀的细节护理对门诊患者就医体验及满意度的影响

项泽燕

贵州医科大学附属医院门诊巡回 贵州贵阳

【摘要】目的 对基于人文关怀的细节护理应用效果进行分析。**方法** 为了提升门诊护理水平，以常规门诊护理干预和基于人文关怀的细节护理作为本次对比项，以本院的 86 例门诊患者作为研究对象，分组后实施上述不同护理方式，主要目的是比较两组不同护理方式下的效果。**结果** 观察组患者在对比后的各项数据明显和对照组形成了较大的差异 ($P < 0.05$)。**结论** 对门诊患者采取基于人文关怀的细节护理干预可以将门诊护理质量显著提升，改善当前护理水平。

【关键词】 人文关怀；细节护理；就医体验；满意度

Influence of detail nursing based on humanistic care on outpatient medical experience and satisfaction

Zeyan Xiang

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

【Abstract】Objective: To analyze the application effect of detail nursing based on humanistic care. **Methods:** In order to improve the level of outpatient nursing, the routine outpatient nursing intervention and the detailed nursing based on humanistic care were taken as the comparison items, and 86 outpatients in our hospital were taken as the research objects, and the above different nursing methods were implemented after grouping. Effects of different nursing methods in two groups. **Results:** The data of the observation group after comparison was significantly different from that of the control group ($P < 0.05$). **Conclusion:** The detailed nursing intervention based on humanistic care for outpatients can significantly improve the quality of outpatient nursing and improve the current nursing level.

【Keywords】 Humanistic Care; Detail Nursing; Medical Experience; Satisfaction

引言

门诊是医院治疗中的重要场所，也是医院中的重要职能部门，在门诊中的治疗水平也代表着医院的治疗水平，同时门诊中的服务质量也在很大程度上决定着患者的治疗效果以及满意度。虽然我国医疗水平在近年来不断的提升，已经得到了很大的进展，但是医疗资源配置尚未完全实现均衡，还没有达到医疗水平的需求，在门诊治疗中依然存在挂号难、候诊时间较长且安全隐患较多的特点，因此很多患者在就医时并不会得到很好的就医体验。在门诊护理中采取细节护理的方式可以有效的将护理工作细化，并优化护理流程，提升当前护理安全。在这一基础上增加人文关怀可以更加提升护理工作

的人性化，让患者在护理期间感受到充分的被尊重被关怀，从而提升患者的就医体验和满意度。因此本文就给予人文关怀的细节护理在门诊护理中的应用效果进行分析，内容如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

2020 年 1 月至 2022 年 1 月分别是研究的开始时间和结束时间，就这一期间本院收治的 86 例门诊患者纳入研究并进行分组，同时比较两组患者一般资料，将比较结果通过表 1 进行显示。

1.2 方法

为对照组患者采取常规护理干预，在护理期间采取产健康教育以及心理护理等基础护理措施，在

作者简介：项泽燕（1987-）女，贵州贵阳，主管护师，研究方向：门诊护理方面的。

这一基础上，为观察组患者采取给予人文关怀护理干预，详细护理步骤如下：

①确定工作主题与目标。首先需要在科室内成立护理小组。小组成员主要包括了门诊的护士长以及具有充足护理经验的护理人员和护师等，在护理前，小组进行探讨，为本次研究设立研究主题，并针对主题设定一个合理的工作目标，以完成工作目标作为小组任务，在门诊护理中为患者提供温馨的就医环境，同时配合细节护理细化护理内容^[1]。

②健康教育。在护理期间要提升患者的疾病认知水平，可以为患者发放关于疾病的相关知识手册，其中包含了疾病的发病原理以及注意事项和治疗方式等等，还可以在科室内设立健康展板，定期组织患者开展知识讲座^[2]。

③优化就诊环境。在护理期间需要为患者打造良好的护理环境，在门诊重点部位将院内的科室指示牌放置在显眼处，为患者指引目标。同时需要提倡患者保持纠正的秩序，有相应护理人员对患者进行引导，在引导的同时维持患者的秩序，争取将环境更加安静整洁和舒适。在公共场所内为患者提供一次性水杯以及卫生纸等基础用品。

④分段预约管理。在门诊挂号预约工作中，需要将分段预约管理制度不断的完善，同时开展预约的多方面措施，患者均可以在现场、电话以及网络中进行预约挂号，从而缓解排队时间长的困扰，加速患者的治疗效率。

⑤心理疏导。患者在就诊期间，可能会出现焦

虑或急躁等情绪，护理人员发现后要及时的进行沟通交流，在沟通的过程中找到患者的心理需求，针对其心理需求为患者进行心理干预，并在干预的过程中保护其隐私，提升患者的被尊重感^[3]。

⑥温馨检查。在门诊护理中，要将辅助检查更加温馨化，如在为患者进行磁共振检查时，护理人员可以在患者的耳部放置一个小棉球或耳塞，以保障患者的听力不受到损伤，也可以降低患者在检查过程中的恐惧感^[4]。同时还可以在放射诊断、超声以及心电图检查时放置垫板，引导患者进行免脱鞋检查。

1.3 观察指标

比较两组患者在护理后的就医体验和护理满意度。

1.4 统计学处理

为了提升研究的准确性，统计学处理是非常重要的步骤之一，本次研究采用的是统计学软件 SPSS 22.0 来进行数据处理，在进行分析处理后，会对计量和计数进行不同方式的表达，分别是士标准差和 n (%)；其次对数据进行检验会采用 t 和 X² 进行。经对比后，组间差异较大且具有统计学意义，则视为 (P<0.05)。

2 结果

2.1 两组患者一般资料如表 1 所示。

2.2 两组患者就医体验评分如表 2 所示。

2.3 两组患者护理满意度如表 3 所示。

表 1 两组患者一般资料对比 ($\bar{x} \pm s, n, \%$)

组别	例数	年龄跨度 (岁)	平均年龄 (岁)	性别 (例)	
				男	女
观察组	43	25~71	42.32±6.25	23 (53.48)	20 (46.51)
对照组	43	26~70	42.18±6.87	24 (55.81)	19 (44.18)
X ² /t 值			0.5964	0.6322	
P 值			>0.05	>0.05	

表 2 两组患者就医体验评分对比 ($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	物理环境与便利	医患沟通	医疗信息	医疗费用	短期诊疗结果	医疗服务总体评价
观察组	43	22.15±2.35	28.51±3.12	24.56±5.12	9.75±1.26	6.12±1.22	7.26±0.47
对照组	43	18.48±3.26	24.11±4.72	21.34±4.63	9.54±1.23	6.08±1.31	6.11±0.36
t 值		16.5265	15.4484	6.8594	1.0213	1.2536	11.0558
P 值		<0.05	<0.05	<0.05	>0.05	>0.05	<0.05

表3 两组患者护理满意度对比 (n,%)

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意度
观察组	43	28 (65.11)	13 (30.23)	2 (4.65)	41 (95.34)
对照组	43	23 (53.48)	13 (30.23)	7 (16.27)	36 (83.72)
X ² 值					8.5263
P 值					<0.05

3 讨论

随着当前社会经济的不断发展和进步,人们的生活水平也在随之不断提升,因此对医疗和护理的要求也有了全新的高度。而就2018年我国的门诊相关人数进行总结和统计发现,人数已经在83.1亿人以上,远远超过了住院患者的数量,这也代表着门诊治疗和护理工作已经成为了临床医疗中的重点。但是很多患者在就诊和护理后,所取得的就医体验和满意度通常无法达到其要求和标准,就医体验是指患者在经历事物时从感官、情感以及思考和行动等方面的变化过程,也是心理感触,通过患者的就医体验可以更加直观地感受到当前医疗的水平。有相关人员经过统计后认为,候诊时间长、候诊秩序差、门诊公共卫生环境不满意以及信息可及性差等都是对门诊患者的就医体验造成影响的重要因素^[5-9]。而护理工作是改变这些因素的重要方式,在当前工作中需要采取更加有效的护理措施才可以改善患者的就医体验提升其满意度。而基于人文关怀的细节护理是近年来临床中常见的一种护理干预方式,这种护理干预方式可以有效满足患者精神以及情感上的需求。在本次研究中对比了两组患者的就医体验和满意度发现,观察组明显优于对照组(P<0.05)。

综上所述,在门诊护理中采用基于人文关怀的细节护理可以将患者就医体验和护理满意度显著提升。

参考文献

- [1] 宋涛. 精神科人文关怀护理叙事教学网站的建立及应用效果评价[D]. 新乡医学院, 2020.
- [2] 王艳秋. 人文关怀护理在原发性肝癌患者围手术期护理中的应用效果[J]. 当代护士(下旬刊), 2019, 26(01): 67-69.

- [3] 范宇莹, 孙宏玉, 常广明. 高等护理教育呼唤人文关怀的回归——人文关怀护理教育的国内外研究进展[J]. 护士进修杂志, 2019, 34(14): 1257-1266.
- [4] 何淑珍. 心理动力场理论奠基式人文关怀护理促进法应用于急诊科的效果观察[J]. 临床医药实践, 2021, 30(11): 872-875.
- [5] 林象云, 杨蕾. 人文关怀护理在糖尿病肾病患者血液透析治疗中的应用效果[J]. 中国社区医师, 2021, 37(32): 118-119.
- [6] 韦妹爱, 黄晓莉, 李惠茵, 等. 基于人文关怀的细节护理对门诊患者就医体验及满意度的影响[J]. 中国医药导报, 2021, 18(21): 4.
- [7] 马玲, 崔恩颖. 人文关怀护理措施在皮肤癌患者门诊手术治疗过程中的应用实践分析[J]. 母婴世界 2021年15期, 256页, 2021.
- [8] 苏冬梅, 余利娜, 苏静, 等. "冬梅护理"人文关怀与细节服务的效果[J]. 护理学杂志, 2017, 32(10): 2.
- [9] 黄学梅. 人文关怀护理在门诊换药患者中的应用效果[J]. 内蒙古医学杂志, 2016, 48(9): 2.

收稿日期: 2022年3月23日

出刊日期: 2022年5月31日

引用本文: 项泽燕, 基于人文关怀的细节护理对门诊患者就医体验及满意度的影响[J]. 国际临床研究杂志, 2022, 6(3): 60-62.
DOI: 10.12208/j.ijcr.20220104

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。<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS