

多维度视角下门诊护理人性化服务实践效果综述研究

邓菲菲

中国人民解放军联勤保障部队第九二〇医院 云南昆明

【摘要】门诊是医疗机构向社会公众提供医疗服务的重要窗口，就诊患者较多，疾病种类复杂，其服务质量直接影响患者就医体验。近年来，随着我国医疗服务体系改革，患者对医疗服务质量要求越来越高，护理服务从常规疾病诊疗转向生理舒适、心理支持、社会支持等全方位服务。人性化护理服务更加重视人文关怀理念，通过与患者保持良好的沟通，优化服务流程和就诊环境，为患者提供更高质量的服务。但是目前，门诊不同情境护理中，关于人性化服务开展仍缺乏系统、专业策略体系。本文围绕多维度视角下门诊护理人性化服务实践效果进行分析，分析人性化服务降低患者负面情绪、提升护理满意度、降低护患纠纷的效果，总结当前实践中存在的问题，进一步对护理内容进行优化，为后续门诊护理服务质量改进提供更多参考依据。

【关键词】门诊护理；人性化服务；实践效果

【收稿日期】2026 年 7 月 9 日

【出刊日期】2026 年 8 月 7 日

【DOI】10.12208/j.jnmn.20260399

A review study on the practical effects of humanized services in outpatient nursing from multiple perspectives

Feifei Deng

The 920th Hospital of the Joint Support Force of the People's Liberation Army of China, Kunming, Yunnan

【Abstract】 Outpatient departments are important windows for medical institutions to provide medical services to the public. There are a large number of patients and complex types of diseases, and the quality of services directly affects the medical experience of patients. In recent years, with the reform of China's medical service system, patients have increasingly higher requirements for medical service quality. Nursing services have shifted from routine disease diagnosis and treatment to comprehensive services such as physical comfort, psychological support, and social support. Humanized nursing services place greater emphasis on the concept of humanistic care. By maintaining good communication with patients, optimizing service processes and the visiting environment, they provide patients with higher-quality services. However, currently, there is still a lack of systematic and professional strategy systems for the implementation of humanized services in different outpatient situations. This paper analyzes the practical effects of humanized services from a multi-perspective view of outpatient nursing, analyzes the effects of humanized services in reducing patients' negative emotions, improving nursing satisfaction, and reducing nurse-patient disputes, summarizes the existing problems in current practice, and further optimizes the nursing content to provide more reference basis for the improvement of subsequent outpatient nursing service quality.

【Keywords】 Outpatient nursing; Humanized services; Practical effects

患者在就诊时需要经过门诊医护人员检查，对患者病情做出初步诊断。科室具有一定特殊性，就诊患者人数多，疾病种类复杂，护理人员工作压力大，导致工作质量和工作效率下降。传统门诊护理工作中护理人员更多是遵循医嘱执行操作，配合医生对患者开展医疗服务，护理内容主要集中于医嘱执行、分诊引导、基础操作等内容，导致患者就诊长时间等待、标识指引不

清晰、护患沟通不足，加重患者负面情绪，容易引发护患纠纷。现代医学模式已经转变为生物-心理-社会模式，不再局限于疾病治愈，更加关注患者就医整体体验^[1]。人性化服务在此背景下应运而生，在护理中以患者为中心，更加重视患者情感需求、心理体验，为患者提供更全面的护理服务。

1 人性化服务概念

20 世纪 60 年代有学者提出在护理实践中引入人文关怀理念,在护理中必须结合患者家庭背景、文化背景,为患者提供人性化帮助和支持。20 世纪 70 年代护理学家再次提出人性照护的理念,认为在特定护理情景下,加强人文关怀,与患者保持良好的人际互动,可以进一步拉近与患者之间的关系,从而促进患者病情尽快恢复。Swanson 等^[2]在研究中提出,人文关怀理念更加尊重人们之间的承诺、责任,医护人员在为患者提供护理服务时,必须重视患者文化背景,根据患者需求为其提供服务,充分展示专业性、情感关怀,给予患者更多的尊重。虽然不同研究对人性化服务表述存在一定差异,但是均强调以人为本的核心护理理念,提倡在护理中应更加重视人文关怀,为患者提供更高质量的医疗服务。

2 门诊护理人性化服务多维度实践效果

2.1 提高服务流程人性化

门诊实施人性化护理,通过对服务流程进行优化,可以有效减少患者就医中存在的非必要环节,避免患者长时间等待。在以往常规护理中,患者需要在不同窗口挂号、缴费、报到、打印报告,需要耗费大量时间,给老年患者以及行动不便的患者造成诸多不便。近年来,越来越多的医疗机构认识到门诊中实施人性化护理的重要性,对门诊就诊流程进行优化,整合分散操作环节,设置综合服务窗口,为患者提供咨询、预约、报告打印、退费等多项服务,避免患者多窗口办理。魏玲等^[3]研究表明,医疗机构门诊通过开展分时段预约,患者可以根据自身时间安排就诊,根据预约时间到达医院后可以直接进入候诊环节,可以避免长时间等待。研究表明^[4],医疗机构在门诊中针对慢性病患者开通长期处方服务流程,通过线上复诊开具处方,患者病情稳定时可避免反复就诊。针对多项检查患者,可在患者就诊前,协调好检查项目时间,避免不同检查科室时间冲突,导致患者长时间等待。这种以患者为中心的护理服务,可以为患者节省更多的时间,避免患者在长时间等待中产生焦虑、烦躁等负面情绪,引发不必要的矛盾。

2.2 环境人性化优化服务

对门诊就诊环境进行人性化改造,可以有效提升患者就医舒适度。孙洁等^[5]研究表明,医院门诊环境优化应充分考虑患者实际使用需求,如增加就诊座椅数量,在座椅旁设置置物台,方便患者放置检查资料、检查物品。同时可在公共区域增设饮用水供应点、提供一次性水杯和充电装置,并为患者提供共享轮椅,方便行动不便的患者免费借用;在门诊设置坡道,电梯口加装

扶手,地面铺设防滑材料,防止患者滑倒摔伤。针对特殊人群,可以为其提供独立服务空间,如为哺乳期女性提供哺乳室,为儿童提供游戏等候区,并设置安静的独立休息室。研究表明,门诊标识系统清晰度直接影响工作效率,医院应不断优化标识系统,可以使用鲜明颜色、放大的文字进行标识,安排专门的护理人员进行实时引导,从细节方面提升患者就医舒适度。

2.3 加强护患沟通

门诊人性化护理服务中护患沟通非常重要,而在医疗环境中护患沟通十分复杂,在沟通过程中会受患者情绪状态、理解能力的影响。古小云等^[6]研究表明,门诊患者就诊时受到病情折磨,身体不适,心理存在不同程度焦虑、烦躁等负面情绪,与医护人员沟通时,一旦出现沟通障碍,将会增加医患纠纷风险。另外,患者理解能力、文化差异与沟通有效性也有密切关系,部分患者缺乏医学知识,对疾病和治疗方案了解不足,因为对疾病存在不确定性,心理容易产生负面情绪,无法理解护理人员工作,在长时间等待过程中,容易与护理人员发生矛盾。以往常规护理中,护理人员工作任务繁重,与患者沟通主要集中于叫号,告知注意事项等内容,缺乏与患者之间的情感交流,忽略了患者感受。人性化护理服务中医护人员更加重视患者心理感受,通过对生硬的标准化话术进行调整,站在患者角度,结合患者文化程度、理解能力对患者进行精准的信息传递,针对焦虑、老年患者,适当延长沟通时间,积极解答患者存在的疑问,避免患者因信息不对称产生不必要的恐慌。

2.4 加强护理人员培训

门诊人性化护理服务主要依靠护理人员执行,护理人员执行能力直接影响工作效率和工作质量,因此,医院在人性化护理服务中需要更加重视护理人员专项培训,提升护理人员执行能力。以往在护理人员培训中主要集中在操作技能、规章制度方面,忽略了人文关怀、情绪识别、应急处理等方面的培训,导致护理人员在工作中忽略了人性化护理细节。研究表明,门诊人性化护理中必须加强护理人员培训,增加人文关怀、心理识别、特殊群体照护、应激处理等内容。在培训过程中可以通过模拟场景练习,强化护理人员实践能力。同时,开展分层能力评价,将人性化服务执行情况纳入工作考核,提升护理人员对人性化服务的重视度。同时,医疗机构需要更加重视护理人员心理状态,通过合理调整排班制度、设置弹性休息时间、提供心理疏导支持,减轻护理人员职业倦怠,可以让护理人员保持良好的工作状态,才能为患者提供更优质的服务。

3 门诊护理中人性化服务实践效果及共性问题

3.1 人性化服务实践效果

张婷婷等^[7]研究表明,门诊中实施人性化护理服务可以有效缓解患者负面情绪。在以往常规护理中,患者因为长时间等待,心理容易产生烦躁情绪,而且患者对流程不熟悉,会进一步加重患者焦虑,人性化护理服务通过与医护人员更加紧密的沟通,加强患者健康宣教,帮助患者了解自身疾病和就诊流程,可以有效降低患者心理负担,减轻患者心理负面情绪。康永娥等^[8]研究表明,实施人性化护理服务可以有效提升患者护理满意度,医护人员基于人文关怀,和患者保持良好的沟通,重视服务细节,可以确保门诊秩序整体稳定运行,减少护患纠纷发生率,提升门诊服务整体评价。另外,推行人性化护理服务,加强护理人员心理疏导支持,护理人员可以在护理服务工作中投入更多的精力,能有效提升门诊的整体运行效率。

3.2 人性化服务实践共性问题

目前,我国门诊人性化护理服务虽然取得一定的进展,但是在实际应用中也存在一些问题。部分医疗机构对人性化服务的理解存在偏差,在人性化服务中更加重视硬件改善,忽略了服务流程、护患沟通等层面,服务流于表面。而部分医疗机构人性化服务缺乏持续性,未建立长期稳定管理机制,难以保障服务质量。而且医疗机构护理人员配置总量不足,护理人员工作任务繁重,缺乏对人性化护理理念深入了解,缺乏经验,推进速度较慢,在后续实践过程中还需要进一步调整。

4 结论

多维度的门诊护理人性化服务实践更符合现代医学模式发展和患者实际需求,可以为患者提供更好的就医体验。各级医疗机构应充分认识到人性化护理的重要性,结合医疗机构自身特点及条件,整合资源,从多个维度出发制定符合自身实际情况的人性化服务方案。同时,加强管理机制、人员建设,确保人性化服务长期稳定运行,从而提升患者体验,建立良好的护患关系。

参考文献

- [1] 李之春,张学菊. 多元化健康教育联合人性化护理在耳鼻喉科门诊患者中的应用 [J]. 中国冶金工业医学杂志, 2025, 42 (6): 690-691.
- [2] SWANSON K M. Empirical development of a middle range theory of caring[J]. Nursing Re-search, 1991, 40(3).
- [3] 魏玲,郭继华,张晓辉. 眼科门诊护理管理中人性化护理管理模式的应用价值分析 [J]. 中国卫生产业, 2024, 21 (13): 100-103.
- [4] A S M ,Jade G ,A J T . The Relationship Between Provider Gender Preferences and Perceptions of Providers Among Veterans Who Experienced Military Sexual Trauma. [J]. Journal of interpersonal violence, 2020, 37 (5-6): 886260520944536.
- [5] 孙洁,李丹丹,王莉. 多元化健康教育联合人性化护理在耳鼻喉科门诊患者中的应用效果 [J]. 河南医学研究, 2022, 31 (18): 3436-3438.
- [6] 古小云. 人性化护理对门诊输液患者护理满意度及护患纠纷发生率的影响 [J]. 铜陵职业技术学院学报, 2021, 20 (3): 33-35.
- [7] 张婷婷,刘文静. 个性化护理加人性化细节照护在提高患者满意度中的效果观察 [J]. 新疆医学, 2025, 55 (7): 894-896.
- [8] 康永娥,栾燕,金静. 基于 NNN 分类系统的人性化沟通护理干预对门诊慢病患者心理状态及护理满意度的影响 [J]. 国际护理学杂志, 2025, 44 (9): 1639-1642.

版权声明: ©2026 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