

中医门诊护理管理中应用人性化服务及护患关系评价

徐丽华

上海市中医医院 上海

【摘要】目的 中医门诊作为传承和发扬中华传统医学的重要场所，其护理管理工作的质量直接影响着患者的就医体验和治疗效果，因此本文评价中医门诊护理管理中应用人性化服务及护患关系。**方法** 对在我院中医门诊接诊的患者进行深入研究，对比实施常规护理管理和应用人性化服务管理的两组患者对护理的满意度和护患纠纷情况。**结果** 观察组患者护理满意度为 95.31%、护患纠纷率为 2.82%，对照组依次为 81.22%和 13.62%，两组数据对比 $P < 0.05$ ，组间存在对比性。**结论** 中医门诊护理管理中应用人性化服务及构建良好的护患关系是提升中医服务水平、满足患者需求的重要举措。

【关键词】 中医门诊；护理管理；人性化服务；护患关系

【收稿日期】 2025 年 7 月 23 日

【出刊日期】 2025 年 8 月 16 日

【DOI】 10.12208/j.jmmn.20250426

Humanized service and nurse-patient relationship evaluation are applied in the management of traditional Chinese medicine outpatient nursing

Lihua Xu

Shanghai Hospital of Traditional Chinese Medicine, Shanghai

【Abstract】Objective As an important venue for inheriting and promoting traditional Chinese medicine, the quality of nursing management in TCM clinics directly affects patients' medical experience and treatment outcomes. Therefore, this paper evaluates the application of humanized services and nurse-patient relationships in TCM clinic nursing management. **Methods** A thorough study was conducted on patients receiving treatment at our TCM clinic, comparing the satisfaction with nursing care and the incidence of nurse-patient disputes between two groups: those who received routine nursing management and those who received humanized service management. **Results** The nursing satisfaction rate for the observation group was 95.31%, and the nurse-patient dispute rate was 2.82%. For the control group, these figures were 81.22% and 13.62%, respectively. The P-value for the comparison between the two groups was < 0.05 , indicating significant differences. **Conclusion** Applying humanized services and building good nurse-patient relationships in TCM clinic nursing management are crucial measures to enhance the level of TCM service and meet patient needs.

【Keywords】 Tcm outpatient clinic; Nursing management; Humanized service; Nurse-patient relationship

中医由于其辩证疗法、因病而异的严谨的医疗作风而越来越受医学领域各类人士的重视^[1]，中医门诊是中医医院中负责接待患者、进行诊断治疗和提供中医护理服务的部门，主要职责是接待患者并进行诊断治疗。中医门诊护理是一种具有中国特色的高级护理实践模式，其中以中医的整体观和辨证施护为原则，运用中医特色护理技术，满足患者多元化的健康需求，在疾病预防保健中发挥着独特优势^[2]。但门诊接纳患者数量较多、疾病种类多样，具有极高的流动性、复杂性等特点，若未能辅以良好的门诊护理管理，不仅会降低就诊效

率，还可能引起护患纠纷^[3]。常规护理措施更加侧重于完成护理任务，缺乏与门诊患者的有效沟通，因此总体实施效果不够理想，因此如何在中医门诊护理管理中有效地应用人性化服务，并建立良好的护患关系，成为提升中医服务质量、满足患者需求的关键。人性化服务主要是贯彻以人为本的理念，树立以患者为中心的服务理念，其强调服务的主动性、细致性和温暖性，使得护理工作更具针对性、科学性，力求让患者在就医过程中感受到尊重、关怀和舒适，满足患者的身心需求，丰富门诊护理内涵，从而与患者构建良好的关系，提高其

对临床诊疗工作的配合度,进一步改善患者的预后情况^[4-5]。

1 资料与方法

1.1 一般资料

此次随机选取 2023 年 1 月-2024 年 12 月期间我院中医门诊收治的 426 例患者进行研究,根据计算机数字随机分配法(1:1)将所有患者平均分为对照组(n=213,常规护理,男性/女性为 118/95)和观察组(n=213,人性化护理,男性/女性为 110/103)。为保证此次研究的科学及准确性,所有患者年龄 ≥ 18 周岁,平均年龄为(41.87 \pm 2.21)岁,平均体质量指数(23.80 \pm 2.15) kg/m²,患者受教育程度:大专以上 152 例、高中 231 例、初中及以下 43 例,临床资料无缺损,思维清晰。排除标准:入院检查报告和诊疗记录不完善者,生命体征不稳、昏迷患者,有认知、视听和语言沟通障碍者以及精神病史者,具有严重心血管疾病、肝肾功能不全者,存在急性传染性疾病以及全身严重感染者,对治疗药物产生过敏反应者,因各种不可控原因不能全程参与者(治疗和护理期间出现严重生命体征不稳或中途死亡者),各组基本数据开展综合性分析与对比无差异(P>0.05),具备可比性。

1.2 方法

(1) 对照组:保持门诊环境干净整洁,护理人员仪表整洁,微笑服务,站在导诊台旁。患者挂号后分诊护士为患者介绍就诊流程,告知患者诊疗科室,患者在门诊门口等候叫号,对于主动寻求帮助的患者提供必要的帮助,询问患者的情况、需求,给予相应的就医指导工作,认真回答患者疑问。

(2) 观察组:

1) 环境营造:一个舒适、安静、整洁的治疗环境有助于患者放松心情,促进病情恢复^[6],因此,中医门诊在护理管理中应注重环境的优化和设施的完善,通过合理规划诊室、候诊区、休息区等功能区域,营造温馨、舒适的就医氛围,确保患者有足够的空间和隐私。同时,通过播放舒缓的音乐、提供免费的茶饮等细节服务,让患者在等待就诊的过程中感受到家的温暖和关怀,并在诊疗环境中融入中医文化元素,如展示中医药知识、悬挂中医名言警句等,让患者在潜移默化中感受到中医的魅力。

2) 优化就诊流程:推广电话、网络预约挂号,引入信息化管理系统,实现挂号、缴费、检查、取药等环节的自动化和智能化^[7],方便患者合理安排就诊时间,减少患者排队等待时间,提高就诊效率。同时,在门诊部

的每一个功能区中,设置清晰的指示标识和导医服务,方便第一次就诊的患者或者方便对于不熟悉门诊部的患者进行路线的查询,以便患者快速找到就诊科室和医生。

3) 加强医患沟通:医护人员应具备良好的语言表达能力和倾听技巧,因此要加强护理人员人文关怀及沟通技巧的专业培训,规范与完善门诊就诊流程和规章制度,以确保每一位护理人员都能在工作中恰当地运用这些技巧。护理过程中通过主动与患者交流,了解患者的病情和需求,耐心解答患者的疑问,关注患者的心理状态和情绪变化。在沟通过程中,要注重用词恰当、语气温和,避免使用过于专业的医学术语,用通俗易懂的语言与患者交流,确保患者能够理解,并通过眼神、手势、表情等非语言方式与患者沟通,增强互动效果。

4) 个性化护理:中医强调“辨证施治”,对于不同体质的患者,可以给予相应的饮食调理建议;对于需要中药治疗的患者,要详细指导其煎药、服药的方法和注意事项,而对于老年、体弱、行动不便或初次就诊不熟悉科室分布的患者,护理人员应辅助其就诊,带领患者到有关诊室或检查地点等候。

5) 健康宣教和心理支持:中医认为“情志内伤”是导致疾病的重要因素之一,因此,在中医门诊护理管理中,不仅要关注患者的身体状况,还应关注患者的心理健康,提供必要的心理支持。医护人员可以通过与患者的交流,了解其心理压力源,通过倾听、安慰等方式,帮助其缓解不良情绪,增强治疗信心,同时,通过发放宣传资料和就诊大厅屏幕循环播放等方式,向患者普及中医知识和治疗方法,纠正患者对中医的错误认识,引导他们树立正确的就医观念和治疗期望,还可以引导患者学习一些中医养生保健的知识和方法,如太极拳、八段锦等,调节身心状态。

6) 建立多元化沟通渠道:利用现代信息技术手段,如医院官网、微信公众号、在线咨询平台等,拓展医患之间的沟通渠道,通过定期收集患者的意见和建议,评估护理服务的效果,并根据反馈不断改进护理质量。

1.3 观察指标

对比两组患者护理满意度及护患纠纷率。

1.4 统计学分析

应用 SPSS21.0 软件进行数据处理,用 t 检验($\bar{x} \pm s$),用 χ^2 检验[n(100%)],若 P<0.05 说明存在对比意义。

2 结果

表1 两组患者护理满意度及纠纷率对比[n(100%)]

组别	例数	非常满意	满意	不满意	满意度	纠纷率
对照组	213	75 (35.21%)	98 (46.01%)	40 (18.78%)	173 (81.22%)	29 (13.62%)
观察组	213	163 (76.53%)	40 (18.78%)	10 (4.69%)	203 (95.31%)	6 (2.82%)
P	/	/	/	/	<0.05	<0.05

3 讨论

在医院中,门诊作为一个重要的科室,承担诊断、取药、治疗工作,科室众多,中医门诊收治的患者年龄跨度较大,流动性较强,疾病种类复杂,若护理工作不当,会严重影响患者就医体验,增加医患纠纷事件,不利于医院良好发展^[8]。

门诊作为患者就诊的第一站,其护理工作不仅需要专业的医学知识,更需要融入温情的人文关怀与高效的沟通技巧,但在传统的医疗模式中,医护人员往往以疾病的诊治为中心,忽略了与患者的有效沟通,忽视了患者的情感需求和心理状态,导致护理效果无法满足当前社会大众的实际需求,使得患者在就诊过程当中出现护患纠纷等问题。

人性化护理模式是在常规护理服务模式基础上融入“以患者为中心”的服务理念,通过合理规划诊室、候诊区、休息区等功能区域,确保患者有足够的空间和隐私,而就诊环境中展示中医药知识能让患者感受到中医的魅力并提升中医知识;通过定期组织医护人员参加人性化服务培训课程,提高他们的服务意识和沟通能力,提高医患之间的有效沟通;通过加强心理指导、健康教育、隐私保护等方面可以有效地增进护患之间的理解和信任,不但可以帮助患者了解自己的病情和治疗方案,提高自我管理能力和改善病患不良心理状态,提升患者治疗过程中的舒适感,进而让护理质量得以提升,并建立和谐的护患关系,取得患者认可^[9-10],而及时反馈患者的意见和建议,有助于发现问题、改进护理工作质量。

研究表明,对中医门诊就诊的患者实施人性化服务护理,不仅能提升患者的护理满意度,还能降低护患纠纷,值得进行临床大力的推广及应用。

参考文献

[1] 武春莹,陈第华.提升中医门诊患者满意度的思考[J].中国医院,2021,25(09):84-85.

[2] 刘竹韵,魏琳,林美珍,等.中医护理门诊护士独立出诊体验的质性研究[J].护理学杂志,2021,36(03):68-71.

[3] 张丽娜,刘红霞,王国力.中医门诊护理管理中应用人性化服务对护患关系的影响[J].实用中医内科杂志,2022,36(07):67-69.

[4] 刘熙林.人性化服务在中医门诊护理管理中的应用及护患关系评价[J].中国卫生产业,2020,17(20):83-85.

[5] Liu Shunjin The application effect of humanized nursing in outpatient infusion room nursing [J]. Chinese and foreign medical, 2021, 40 (19): 121-124.

[6] 吴思雨.中医门诊护理管理中应用人性化服务对护理质量的影响[J].检验医学与临床,2024,21(S02):146-148.

[7] 林碧辉,黄菊英,李娟兰.优质护理服务模式在门诊分诊质量管理中的应用效果评价[J].黑龙江医学,2023,47(18):2276-2278.

[8] 李娜,李冬梅.中医门诊护理管理中应用人性化服务及护患关系评价[J].新疆中医药,2023,41(03):74-76.

[9] 李阿丽,石珂珂.中医专科门诊管理中人性化服务及护患关系评价[J].中医药管理杂志,2024,32(22):168-170.

[10] Zhang Meili, Ermengna, Wang Qianyi Value Analysis of Humanized Nursing Service Model Applied to Ophthalmic Outpatient Nursing Work [J]. Chinese and Foreign Medical Journal, 2024, 43 (18): 124-127.

版权声明: ©2025 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