

门诊护理管理中应用人性化服务对护理质量的影响研究

李 莉, 耶莉娜, 刘晓娟, 王 媛*

武警内蒙古总队医院 内蒙古呼和浩特

【摘要】目的 分析在门诊护理管理中应用人性化服务对护理质量的价值。**方法** 武警内蒙古总队医院于 2025 年 1 月在门诊护理管理内开展人性化服务, 将 2024 年 1-12 月常规护理的 40 例门诊就诊患者作为对照组, 再将 2025 年 1 月-12 月增加人性化服务的 40 例门诊就诊患者为观察组, 对比管理效果。**结果** 护理后观察组抑郁自评量表 (SDS) 评分更低, 焦虑自评量表 (SAS) 评分更低, 护理质量评分更高, 提示心理改善更佳, 护理质量更佳, 差异显著 ($P < 0.05$)。**结论** 在门诊护理管理中应用人性化服务可明显改善患者的心理状态, 增加就诊的信心和满意度, 提高护理质量, 具有一定推广价值。

【关键词】 门诊护理管理; 人性化服务; 护理质量; 医院管理; 高质量护理

【收稿日期】 2026 年 8 月 5 日

【出刊日期】 2026 年 9 月 6 日

【DOI】 10.12208/j.ijnr.20260484

Research on the impact of humanized service application on nursing quality in outpatient nursing management

Li Li, Lina Ye, Xiaojuan Liu, Ai Wang*

Armed Police Inner Mongolia General Hospital, Hohhot, Inner Mongolia

【Abstract】Objective To analyze the value of applying humanized services in outpatient nursing management on the quality of nursing care. **Methods** The Inner Mongolia Armed Police Force General Hospital began to implement humanized services in outpatient nursing management in January 2025. Forty outpatients who received conventional care from January to December 2024 were selected as the control group, and another 40 outpatients who received humanized services from January to December 2025 were chosen as the observation group. The management effects were compared. **Results** The Self-rating Depression Scale (SDS) score and Self-rating Anxiety Scale (SAS) score of the observation group were lower after nursing, and the nursing quality score was higher, indicating better psychological improvement and better nursing quality, with significant differences ($P < 0.05$). **Conclusion** The application of humanized service in outpatient nursing management can significantly improve the psychological state of patients, increase their confidence and satisfaction in seeking medical treatment, and improve the quality of nursing, which has certain promotion value.

【Keywords】 Outpatient nursing management; Humanized service; Nursing quality; Hospital management; High-quality nursing

门诊护理环境相对来讲更为复杂, 这也在无形中增加了护理工作开展的困难性, 造成患者在就诊期间各种意外事件的频繁发生, 导致患者获取不够良好的就诊体验感, 对于医院的长远发展十分不利^[1]。人性化服务是以患者为中心的, 各项护理工作的开展均围绕患者予以实施, 可以给患者提供更为良好的护理服务^[2]。本次研究将在门诊我院就诊的 80 例患者作为对象, 分析人性化护理服务对患者的详细价值。

1 资料与方法

1.1 一般资料

研究时间: 2024 年 1 月-2025 年 12 月, 研究样本: 在我院就诊的 80 例患者。

入选标准: 患者相关临床资料完整; 不具有认知和沟通障碍。排除标准: 患者生命体征不稳定; 合并有较为严重的并发症; 合并有精神疾病; 血流动力学不稳定。将 80 例患者均等分为两组, 对照组男女 25 : 15, 就诊最大年龄 60 岁, 就诊最小年龄 22 岁, 平均年龄为 (43.52±11.21) 岁。观察组男女 26: 14, 就诊最大年

*通讯作者: 王媛

龄 61 岁, 就诊最小年龄 23 岁, 平均年龄为 (44.17 ± 10.86) 岁, 两组患者基线资料无统计学意义 ($P > 0.05$), 可开展医学对比研究实验。

1.2 方法

1.2.1 对照组

对照组开展常规护理: 即以专业、热情的态度接待患者, 积极的引导患者挂号、取药、解答患者疑问, 对其指路等, 协助各个科室进行加号和协调。

1.2.2 观察组增加人性化服务: (1) 首先注重微表情的表达, 如笑容、眼神等的表达。护理人员遵循“以患者为中心”的工作理念, 为患者提供护理服务的过程中, 针对患者的需求与感受等加以考虑, 做好同患者之间的沟通工作, 增强彼此之间的信任度, 维持和谐的护患关系。接待与指导患者的过程中, 由患者的层面进行问题的考虑, 增强自身责任感, 规范护理操作, 提高护理技术水平, 确保患者安心; (2) 就诊环境的管理。对门诊布局加以调整, 依据医院标准等进行消毒工作, 各类物品摆放整齐, 并做好温湿度的调节工作, 以保证患者获取更好的就诊体验。此外, 对于护理人员而言, 需定期组织培训活动, 主要培训礼仪和服务规范等相关内容。患者就诊的过程中, 护理人员应以热情的态度对患者进行接待, 并主动同患者进行交流, 为患者细致讲解医院的环境, 保证其可以在最短的时间内, 熟悉医院的环境, 以消除患者心中的陌生感^[6]。对于老弱病残等一些相对较为特殊的群体, 需要给予格外关照, 提供优先候诊区, 以给该类患者的就诊提供方便; (3) 心理干预。针对护理人员来讲, 需要根据患者当下的状态, 及其性格等方面的特点, 予以认真观察, 做到及早识别患者面部表情的变化, 察觉到患者语言中的消极态度。护理工作的开展中, 通过相关的工作针对患者的心理状态开展评估, 采用沟通的方式, 解答患者心中的疑惑,

给予患者心理疏导等, 以保证患者积极的心态; (4) 优化就诊流程。对高龄患者可开班优速通护理服务, 张贴优速通标识。依据患者的需求和反馈调整和悬挂各类指示牌, 且配备有相关的注意事项, 利于患者了解。不定期进行护理服务迁移, 深入到患者中, 对其实施贴心服务, 如主动导引、主动问询感受、主动进行疑惑解答。患者应具有自主选择的权利, 以为患者提供更为人性化的服务; (5) 规范护理服务操作。对于各种不同疾病的护理, 应对护理操作的相应流程予以明确, 主要包括入院接待、检查指导等, 对整体就诊流程加以完善, 并牢记心中, 在给患者提供护的过程中, 应遵照护理流程开展工作, 有效规避相关护理环节的遗漏。

1.3 观察指标

(1) 心理状态。应用焦虑自评量表 (SAS) 和抑郁自评量表 (SDS) 对两组的焦虑、抑郁状态进行评估;

(2) 护理质量。应用我院自制调查问卷对两组的护理质量进行评估;

1.4 统计学方法

采用 SPSS21.0 软件对研究数据加以分析, 计量资料以 (SAS 评分、SDS 评分、护理评分), 以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示, t 检验; 计数资料就诊期间护理意外事件发生率以 % 表示, χ^2 检验。 $P < 0.05$ 统计学有差异, 统计学有意义。

2 结果

2.1 两组护理前后心理状态评分对比

护理前两组心理状态评分差异不显著 ($P > 0.05$); 护理后观察组上述评分明显低于对照组, 数据之间存在明显差异 ($P < 0.05$), 数据如表 1 所示。

2.2 两组护理质量评分对比

在护理质量上, 观察组更高, 数据差异显著 ($P < 0.05$), 数据如表 2 所示。

表 1 两组患者心理状态评分对比 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	SAS 评分		SDS 评分	
	护理前	护理后	护理前	护理后
观察组 (n=40)	66.35 ± 12.41	25.15 ± 2.41	69.73 ± 10.12	30.71 ± 1.21
对照组 (n=40)	66.43 ± 11.25	30.31 ± 5.32	69.67 ± 10.31	35.55 ± 3.56
t	0.030	5.588	0.026	8.141
P	0.976	<0.001	0.979	<0.001

表 2 两组护理质量评分对比 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	基础护理	护理安全	沟通服务	护理责任心	服务意识
观察组 (n=40)	22.23 ± 1.21	23.11 ± 1.08	22.21 ± 0.55	23.18 ± 0.43	22.10 ± 0.12
对照组 (n=40)	20.21 ± 1.22	20.21 ± 1.01	20.10 ± 0.13	19.52 ± 0.31	20.01 ± 0.35
t	7.435	12.404	23.613	43.667	35.725
P	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

3 讨论

常规护理措施有所不同的是, 人性化护理为当前临床中一种新型的护理干预模式, 将为患者提供护理服务作为重点内容, 护理工作的开展以患者为中心, 考虑患者生理、心理等各方面的需求, 从而为患者提供更为优质的护理服务^[3]。该项护理措施的实施中, 积极转变护理观念, 由被动服务转变为主动服务, 使护理内涵得到升华, 不但可以有效提高护理质量, 同时能够提高患者的满意度^[4-5]。本文主要探究人性化服务应用于门诊护理管理中的效果, 观察组的心理改善更佳其原因为, 人性化护理服务给予患者必要的情感支持和护理关注, 缓解了患者对医疗机构的隐形排斥和对疾病的焦虑; 观察组的护理质量各项评分明显高于对照组, 组间差异显著。主要是由于门诊护理管理工作的开展中, 人性化服务的应用注重护理人员和患者相互间的有效沟通, 且应用于整体护理干预措施的具体实施中, 可以使患者感受到护理人员真诚的服务^[6]。在患者就诊的过程中, 护理人员加强同患者之间的沟通, 了解患者的疾病与心理状态, 全面针对心理护理措施加以落实, 使得患者的负面情绪状态得到显著缓解。依据患者多方面的就诊需求, 对其实施必要的护理服务优化, 如护理服务前移以及优速通护理服务, 满足了高龄人群的就诊需求, 体现了人性化服务的色彩, 关注弱势群体。而护理服务前移等护理服务深入到患者群体内, 以循环不定时的方式进行护理和服务, 既加速了就诊的流程进行, 又及时的发现了护理问题, 为患者解决问题的同时避免出现护理纠纷^[7]。此外, 护理措施的具体实施中, 护理人员转变思想观念, 从原本的被动服务, 转变为积极主动为患者提供服务; 从工作为中心的模式, 转变为患者为中心的模式, 强化了护理人员的责任感, 保证护理服务更加全面与规范^[8]。同时, 观察组护理意外事件

发生率显著低于对照组, 说明人性化护理服务可优化门诊就诊流程, 强化风险预判, 减少跌倒、护患矛盾等不良事件, 提升门诊就诊安全。

综上所述, 人性化服务的应用, 可有效缓解患者的不良情绪, 提升门诊护理质量, 改善患者就诊体验, 降低门诊护理意外事件发生风险, 值得推广。

参考文献

- [1] 崔霞, 宋映娟, 相海静. 优质护理对提升门诊分诊患者满意度的应用效果[J]. 新疆中医药, 2024, 42(01): 61-62.
- [2] 金丽. 人性化护理干预在门诊输液室护理中的应用效果研究[J]. 婚育与健康, 2024, 30(01): 160-162.
- [3] 邢盼盼, 赵雪丽, 于佳祺. 人性化护理对静脉输液患儿心理状况及输液依从性的影响[J]. 齐鲁护理杂志, 2024, 30(01): 111-114.
- [4] 杨秀玲. 人性化护理在门诊候诊患者中的应用效果[J]. 中国社区医师, 2023, 40(34): 94-96.
- [5] 张曰红. 人性化护理在门诊输液室护理中的应用效果评价[J]. 婚育与健康, 2023, 29(15): 172-174.
- [6] 杨素素, 孙庆, 陈志伟. 分析患者复诊预约在门诊医疗服务流程管理中的应用[J]. 婚育与健康, 2023, 29(15): 187-189.
- [7] 崔潇月. 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]. 名医, 2023, (15): 87-89.
- [8] 冯志娟. 医院发热门诊应用人性化护理干预的效果分析[J]. 中国社区医师, 2023, 39(15): 120-122.

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