

人性化护理服务在门诊护理管理中的应用

余国丽

兴义市人民医院 贵州兴义

【摘要】随着当前社会发展,人们生活质量的提高,健康意识也逐渐提升,患者对护理工作的要求越来越高,护理人员工作量也逐渐加重。护理人力资源短缺、门诊工作量增加、工作空闲时间少,导致护理人员的工作压力以及心理压力增加。我院本着以人为本的管理理念,对护理人员实行人性化管理,完善门诊人性化管理,充分的调动了门诊护理人员工作的积极性、主动性,提高主动服务意识,提升患者满意度和就医体验感。

【关键词】人性化护理服务; 门诊护理管理

【收稿日期】2025 年 2 月 18 日

【出刊日期】2025 年 3 月 24 日

【DOI】10.12208/j.jacn.20250154

Application of humanized nursing services in outpatient nursing management

Guoli Yu

Xingyi People's Hospital, Xingyi, Guizhou

【Abstract】With the development of the current society, the improvement of people's quality of life, health awareness is gradually improved, patients' requirements for nursing work are getting higher and higher, and the workload of nursing staff is gradually increasing. The shortage of nursing human resources, increased outpatient workload and less spare time lead to increased work pressure and psychological pressure of nursing staff. Based on the people-oriented management concept, our hospital implements humanized management of nursing staff, improves the humanized management of outpatient service, fully mobilizes the enthusiasm and initiative of outpatient nursing staff, improves the awareness of active service, and improves patient satisfaction and medical experience.

【Keywords】Humanized nursing service; Outpatient nursing management

于医院而言,门诊每天需要接待大量的患者,来防咨询人员,门诊的服务质量与医院整体质量关系密切。患者门诊就诊期间与医院社会环境的形成和地位有着密切的关系。医院门诊接待患有各种疾病的病人,患者的病情、文化、需求也存在差异,故门诊护理管理工作的难度^[1]。人性化护理是当前医院服务的重点,门诊护理人员的工作环境和护理内容相对更为特殊,导致门诊管理人员忽略了人性服务的重点,继而护理服务质量相对较低,建立以人为本的人性服务,护理人员应对患者的个人需求进行评估,关注患者的个人意愿,身体情况、结合患者的个体差异提供更为人性化的护理服务,通过温和、轻柔的语言回答患者提出的问题,有效的提升患者的满意度,使得患者在平和以及平等的环境内完成就诊。

1 门诊护理工作存在的问题

1.1 客观问题

门诊护理人员的缺编严重,门诊每天接诊患者数量大,就诊患者多,护理人员数量明显存在不足,护理人员的劳动强度大,继而门诊服务质量下降,增加了护理人员的工作压力。

1.2 门诊环境相对较为复杂

检查的科室较多,而且科室之间分散,楼层错综复杂,患者就诊程度复杂,需要反复扫码排队、等候,科室之间布局欠合理、路标指示欠清晰,尤其在就诊的高峰时间段,会出现拥挤繁杂的状态,导致护理人员心理压力过大。

1.3 患者对门诊的期望值过高

当前进入到法制化社会,患者花钱看病,需要得到等值的医疗服务,患者不再是需要原来的被动服务,若护理、解释、不到位,说话的语气生、冷、硬、让患者感到不舒服,就会被投诉,导致护理人员情绪焦虑、出现职业恐惧感。

1.4 社会地位低

受到传统观念的影响,社会上一直存在重医轻护的情况,导致护理人员在社会地位以及重视性被忽视,护理人员工作量与其收入不成正比,导致护理人员出现了职业倦怠感。

1.5 来自于护理人员的自身问题

门诊护理人员的整体素质水平较低,门诊护理人员年偏龄大,学历低,护理人员长期从事临床护理,理论知识和技能 and 专科学业差距较大。

门诊护理人员的观念较为陈旧,护理人员服务理念没有随着时代更新,没有注重学习更多的更新知识、缺乏主动的服务意识,建立以患者为中心的服务理念需要进一步提高。

2 人性化护理服务的措施

(1)建立人性化护理教育小组,由护士长为组长,组织所有护理人员开展人性化,护理服务培训,提升其护理质量^[2],有效的将人性化护理融入到门诊护理当中。

(2)培养人性化护理意识,尊重、关爱患者为主题,注重人性化护理服务意识培养,完善相关组织架构,改变传统的护理思想,充分站在患者的角度来考虑问题,我院开展了“假如我是一名患者”,我需要得到什么样的服务的角色互换活动,对于患者而言,因受到疾病的影响,易出现负性情绪,护理人员应给予患者足够的关注,通过亲切、温和的语言与患者沟通,使得患者顺利完成就诊,掌握患者的个人诉求,满足患者的心境管理以及服务需求,让患者感受到更为人性化的贴心服务^[3]。

(3)动态排班,根据门诊病人数量,门诊就诊高峰时段差异,合理增减门诊诊室,门诊护理人员数量,减少高峰期患者因就诊排队等候时间过长,或者患者得不到相应的护理服务,合理安排工作,在高峰时间段工作压力大,影响护理质量,应结合门诊差异,在保证护理质量的同时,对护理人员妥善分配。

(4)完善各种指示标识,就诊流程、检查指引、科室位置等,特殊标识,导诊人员用保证内容通俗且易懂,通过简明的语言宣传候诊的相关信息,掌握患者个人想法,提升员工参与工作的积极性,提高护理人员的个人潜能。

(5)导诊护士真诚接待每一位患者,主动向就诊病人或家属提供服务及健康宣教,与患者家属进行有效的沟通,通过合适的语气和态度与患者沟通,语言不得生硬,也不通过命令口吻与患者交流,保证患者轻松的完成就诊^[4-5]。开展微笑服务,七声服务,在门诊大

厅内的导诊人员,关注门诊流动人员的动向,要求5米有关注、3米有笑脸、1米有沟通,用文明用语:您好、慢走、不用谢,有什么是我能帮你的等等.....

(6)鼓励广大医护人员、社会志愿者、学生利用休息时间、参与志愿者服务,对于独自就诊70岁以上老年患者,应由专人完成患者的陪同,协助患者完成挂号、检查、取药,以保证患者顺利完成就诊。

(7)完善便民服务措施,门诊大厅备有饮水机,一次性水杯、轮椅、拐杖、雨伞、老花镜、充电宝等相关便民设备,满足不同患者要求,营造更为舒适的就诊氛围。

(8)完善预诊分诊处理流程,护理人员应结合患者的个体差异,评估患者生理以及心理状态,判断疾病进展,准确完成分诊,缩短患者就诊期间等待时长。建立相应的考核机制,将日常护理内容,纳入到相关考核当中,以提升护理质量。

(9)在候诊区播放疾病相关知识的视频,播放急救视频,若患者家属对病情不了解时,易导致其出现急躁、易怒的情绪,护理人员应充分尊重患者,在保证人手充足的同时,为患者提供更为有效的引导,选择经验更为丰富的人员进行就诊,若患者发泄不良情绪时,护理人员应有效的稳定患者的个人情绪,满足患者个人需求,日常培训过程中提高对应急预案的重视度,若出现突发状况时,及时抢救^[6]。

(10)建立智慧化门诊护理,建立一站式的预约、分诊、结算和随访,通过信息化的模式,开展预约挂号、预约诊疗、自助缴费等各项管理模式,利用科普小视频并开展健康宣教,为患者提供更高质量、高效率的医疗服务。

3 讨论

随着当前社会的不断发展和进步,医学模式已经发生了转变,当前的护理内容已经不再是生理内容上的护理,在满足患者生理需求的同时,亦需要关注患者的心理以及社会层面需求。门诊是医院内部流动性最大的部门,患者的数量大,流程也复杂,患者就诊时间相对较短,部分患者受到多种因素的影响,在就诊期间易出现紧张、焦虑等负性情绪,应完善门诊护理人员的人性化引导,为其提供有效的帮助指导^[7]。多数医院门诊管理多关注了就诊环境以及窗口和后续服务。未关注患者对人性化护理服务的需求。为患者提供人性化的护理服务需求,可以促进患者门诊服务质量的提升,使得患者以及护理人员的关系更为密切,提升患者的就诊体验感。

通过建立人性化护理服务, 门诊护理人员面对的患者较多, 而且病情涉及面也更广, 护理人员在日常工作当中无法关注每一位患者, 导致医院挂号、候诊以及检查、取药等待时间过长, 这也影响患者的就医体验, 导致门诊投诉率较高, 在医院患者作为人性化护理管理的核心, 为患者提供人性化的护理服务, 提升患者护理质量, 提升患者舒适度以及满意度^[8-9]。通过在门诊开展人性化设备、对门诊流程进行优化, 改善护理人员与患者和家属的沟通态度, 真正的实现人性化护理, 让患者受到尊重, 为患者开展疾病相关健康知识宣教的同时, 减轻患者的内心负性情绪, 提升患者康复效果^[10-11]。为护理人员提供科学、有效的培训方案, 提升其职业水平, 通过最为有效的护理服务方案, 完善知识架构管理, 提高了护理人员工作积极性, 护理人员就诊质量提升的同时, 就诊效率提升。

综上所述, 在门诊护理管理期间, 开展人性化护理服务, 患者的挂号时间缩短, 同时患者的取药时间、候诊用时均得到缩短, 提升了患者的服务满意度以及护理质量, 值得在临床进一步推广实施。

参考文献

- [1] 郭玉梅, 穆金玲. 人性化服务在门诊护理管理中的应用分析[J]. 中文科技期刊数据库(引文版) 医药卫生, 2024(3): 0135-0138.
- [2] 马艳. 人性化护理服务模式在门诊护理管理工作中的应用效果分析[J]. 中国科技期刊数据库 医药, 2024(2): 0113-0116.
- [3] 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.
- [4] 王凤清, 谷申森, 高静, 苏婷婷, 吴雪影. 微信平台结合人性化管理模式在外科护理实习生管理中的应用研究[J]. 中文科技期刊数据库(引文版) 教育科学, 2024(12): 134-137.
- [5] 肖玉英. 人性化护理服务在内科门诊护理中的应用效果观察[J]. 中文科技期刊数据库(文摘版) 医药卫生, 2024(10): 0198-0201.
- [6] 覃艳妮. 人性化护理服务在门诊护理管理中的应用分析[J]. 中国科技期刊数据库 医药, 2023(8): 160-163.
- [7] 李凤君. 门诊护理管理中实施人性化管理对护理质量评分、护理纠纷发生情况的影响[J]. 保健医学研究与实践, 2021, 18(S1): 13-15.
- [8] 武婧. 人性化护理服务模式在眼科门诊护理管理工作中的应用[J]. 中文科技期刊数据库(引文版) 医药卫生, 2023(9): 143-146.
- [9] 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.
- [10] 王宇青. 人性化护理服务在门诊老年人分诊护理管理中的效果探讨[J]. 中国社区医师, 2023, 39(03): 108-110.
- [11] 樊庄敏. 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]. 中医药管理杂志, 2023, 31(17): 160-162.

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