

门诊优质护理一站式服务结合人文关怀的模式探索与成效分析

李世霞

新疆医科大学第一附属医院昌吉分院 新疆昌吉

【摘要】目的 探讨门诊优质护理一站式服务结合人文关怀的模式成效。**方法** 选取2025年1月-2025年12月期间,本院门诊接诊的200例患者为研究对象,采用随机数字表法将其分为对照组(n=100例,实施常规门诊护理模式)与观察组(n=100例,实施门诊优质护理一站式服务结合人文关怀模式)。对比两组患者的就诊时间、等待检查时间、就诊体验、护理满意度。**结果** 观察组患者的就诊时间、等待检查时间,均明显比对照组患者更短;且观察组患者的各项就诊体验评分、护理满意度,均显著高于对照组患者,差异均有统计学意义($P<0.05$)。**结论** 门诊实施优质护理一站式服务结合人文关怀模式,可有效缩短患者就诊时间及等待检查时间、提高就诊体验与护理满意度,取得了良好成效。

【关键词】 门诊; 优质护理; 一站式服务; 人文关怀

【收稿日期】 2026年3月9日

【出刊日期】 2026年4月3日

【DOI】 10.12208/j.cn.20260198

Exploration and effectiveness analysis of the model combining high-quality nursing service in outpatient department with humanistic care

Shixia Li

First Affiliated Hospital of Xinjiang Medical University, Changji Branch, Changji, Xinjiang

【Abstract】Objective To explore the effectiveness of the model combining high-quality nursing service in outpatient department with humanistic care. **Methods** From January 2025 to December 2025, 200 patients who were treated in the outpatient department of our hospital were selected as the research subjects. They were divided into the control group (n=100 cases, implementing the conventional outpatient nursing model) and the observation group (n=100 cases, implementing the model of high-quality nursing service in outpatient department combined with humanistic care) using the random number table method. The visiting time, waiting time for examination, visiting experience, and nursing satisfaction of the two groups of patients were compared. **Results** The visiting time and waiting time for examination of the patients in the observation group were significantly shorter than those in the control group; and the scores of various visiting experiences and nursing satisfaction of the patients in the observation group were significantly higher than those in the control group, and the differences were statistically significant ($P<0.05$). **Conclusion** Implementing the model of high-quality nursing service in outpatient department combined with humanistic care can effectively shorten the visiting time and waiting time for examination of patients, improve the visiting experience and nursing satisfaction, and achieve good results.

【Keywords】 Outpatient; High-quality nursing; One-stop service; Humanistic care

门诊作为医院的重要科室,接诊患者数量最多,且具有人员复杂、流动性大等特点,导致环境较为复杂,为医务人员的工作增加了一定难度。在人员密度大且复杂的环境下,患者可能因排队时间较长、就诊时间不均衡等多种因素出现冲突,产生焦虑、烦躁等负面情绪,影响整体就医体验。门诊护士作为接触患者的一线人员,其护理质量及态度,均会对患者的就医感受与满

意度产生直接影响^[1,2]。因此,研究并优化门诊优质护理一站式服务模式,能够为患者提供全面、专业的护理服务,进而提升其满意度与信任度,并提高门诊整体运行效率。此外,随着人们思想意识的转变,患者对于医疗服务质量也有了更高的要求^[3,4]。如何提升护理服务质量、建立良好的护患关系,也是门诊护理领域的研究重点。为此,本研究在门诊优质护理一站式服务中引入

人文关怀模式，旨在探索门诊优质护理一站式服务结合人文关怀的模式成效，具体如下。

1 对象和方法

1.1 对象

选取 2025 年 1 月-2025 年 12 月期间，本院门诊接诊的 200 例患者为研究对象，采用随机数字表法将其分为对照组（ $n=100$ 例，实施常规门诊护理模式）与观察组（ $n=100$ 例，实施门诊优质护理一站式服务结合人文关怀模式）。其中，对照组患者包含男性 49 例，女性 51 例，平均年龄为 46.72 ± 8.24 岁；观察组患者包含男性 53 例，女性 47 例，平均年龄为 46.29 ± 8.73 岁。经比较，两组患者的一般资料无显著差异，不具有统计学意义（ $P>0.05$ ），且均自愿参与本研究并签署知情同意书。医院伦理委员会对本研究完全知情并批准。

1.2 方法

1.2.1 常规门诊护理模式

护理人员应根据患者病情，测量体温、呼吸、血压等生命体征并进行记录；整理患者初诊、复诊病案；按照签到顺序叫号，提醒患者就诊；维持患者候诊秩序，备齐相关物品并放置整齐，营造良好的候诊环境；协助患者办理签到及其他手续等。

1.2.2 门诊优质护理一站式服务结合人文关怀模式

(1) 门诊优质护理一站式服务：开通线上挂号平台（微信公众号、电话等），患者可自行预约挂号并选择就诊时间与科室；于门诊大厅放置自主签到、缴费机，对于老年患者，可由护士协助其进行缴费及签到；在大屏幕显示各诊室叫号情况、医生出诊时间等信息，便于患者合理安排就诊时间；对于线下挂号患者，可根据其预检分诊结果初步评估疾病类型，并指导其正确挂号；引导患者到候诊区等待，并了解相关健康宣教内容；根据医院诊室分布情况，合理安排分诊台，并配备自动叫号系统；帮助患者合理安排就诊时间，可提醒排队靠后的患者先做其他相关检查；对于行动不便患者，应主动提供轮椅等辅助工具；患者就诊完毕后可选择

线下窗口、自主缴费机、网络缴费等多种缴费方式；缴费结束后，引导患者前往药房取药，如需输液治疗，护士应遵照医嘱准备相应药物及器材，为患者开展治疗，并观察有无出现不良反应；对于需要长期护理或康复的患者，应提供详细的出院指导，包括用药、复诊、饮食等方面内容；将患者的病历资料进行整理归档，便于后续查询使用。

(2) 人文关怀：门诊护士应保持亲切、温和的行为态度，在与患者沟通过程中，以尊重为前提，耐心解答患者疑问，减轻患者的紧张感；根据患者年龄、性别等特征，选择适当沟通方式，如：对待老年患者可使用敬语，拉进护患距离；免费为患者提供纸杯、雨伞、轮椅等物品，为患者提供便利；定期组织护士培训，提升自身专业水平，加强责任意识，秉持人文关怀理念；对于出现焦虑、烦躁等负性情绪的患者，应及时进行沟通与疏导，帮助其稳定情绪，缓解心理压力。

1.3 观察指标

本研究需对比两组患者的：

(1) 就诊时间与等待检查时间；

(2) 就诊体验：采用自制就医体验评价表，内容包括门诊护士主动服务、健康教育、就诊环境秩序、就医效率共 4 个方面，采用百分制评分；

(3) 护理满意度：采用自制护理满意度调查问卷，包括非常满意、一般满意、不满意，护理满意度=非常满意度+一般满意度。

1.4 统计学分析

本次研究的数据使用 SPSS24.0 软件进行统计学分析，用 t 和“ $\bar{x} \pm s$ ”表示计量资料，使用 χ^2 和%表示计数资料， $P<0.05$ 为数据差异有统计学意义。

2 结果

2.1 就诊时间与等待检查时间、就诊体验对比

结果显示，观察组患者的就诊时间、等待检查时间，均明显比对照组患者更短；且观察组患者对主动服务、健康教育、就诊环境秩序、就医效率等各项就诊体验评分，均显著高于对照组患者，差异均有统计学意义（ $P<0.05$ ），详见表 1。

表 1 就诊时间与等待检查时间、就诊体验对比（ $n=100$ ， $\bar{x} \pm s$ ）

组别	就诊时间 (min)	等待检查时间 (min)	主动服务 (分)	健康教育 (分)	就诊环境秩序 (分)	就医效率 (分)
观察组	12.37 ± 3.44	15.03 ± 4.01	84.56 ± 3.42	83.37 ± 3.42	85.36 ± 3.32	86.72 ± 3.56
对照组	28.46 ± 5.01	30.24 ± 6.44	73.14 ± 5.07	70.11 ± 5.28	72.34 ± 5.28	70.04 ± 5.13
t	26.476	20.049	18.673	21.078	20.875	26.713
P	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001

2.2 护理满意度对比

结果显示,观察组患者中非常满意、一般满意、不满意的人数分别为64人(64.00%)、33人(33.00%)、3人(3.00%),对照组患者中非常满意、一般满意、不满意的人数分别为57人(57.00%) ($\chi^2=1.025$, $P=0.311$)、29人(29.00%) ($\chi^2=0.374$, $P=0.541$)、14人(14.00%) ($\chi^2=7.779$, $P=0.005$),可见,观察组患者的护理满意度为97人(97.00%),明显高于对照组患者的86人(86.00%) ($\chi^2=7.779$, $P=0.005$),差异有统计学意义($P<0.05$)。

3 讨论

门诊作为接触患者的首要环节,在此期间的服务质量将会对患者整体的就诊体验及满意度造成直接影响。由于门诊每日接诊患者数量较大,导致护理人员的工作也更繁琐、复杂。并且每位患者都希望能够尽快就诊并接受检查,这与院内的医生、护士人员配备不足之间,形成了矛盾。在人们对健康服务的要求不断提升的背景下,也要求门诊护理服务逐渐向人性化转型^[5]。在此前提下,如何提高整体门诊运转效率、为患者提供个性化的护理服务、提升患者的就诊体验与满意度,成为了门诊医护人员的重要挑战。

在常规的门诊护理模式中,通常以引导患者挂号、就诊为重点,并未充分考虑患者的个体差异性 & 需求,护理措施较为单一,缺乏个体化与针对性,导致整体护理效果并不理想。本次研究结果显示,观察组患者的就诊时间、等待检查时间,均明显比对照组患者更短;且观察组患者的各项就诊体验评分、护理满意度,均显著高于对照组患者。此结果表明,优质护理一站式服务结合人文关怀模式对于提高就诊效率、患者体验以及护理满意度,均有积极作用。分析其原因为,在门诊优质护理一站式服务模式中,始终秉持着以患者为中心的原则,对门诊就诊的总体流程进行梳理,并明确各环节的护理重点,形成了一套全面、细致且规范的护理模式,涵盖了从预约挂号到候诊,再到辅助诊疗、缴费取药、健康宣教的全流程,为患者提供了一站式的优质护理服务。通过引入智能化信息技术,如:线上预约平台、自主签到机等,使患者能够根据自身情况合理选择就诊科室及时间,大幅提升了挂号的便捷性与效率^[6]。结合患者实际情况给予挂号指导,可确保患者获取精准的诊疗服务。在优质护理的基础上实施人文关怀护理,

尊重患者个体需求,通过主动、亲切的沟通,可有效拉近护患距离、减轻患者的陌生感,建立良好的护患关系,有助于后续护理工作的顺利开展^[7,8]。在门诊优质护理一站式服务结合人文关怀的模式中,充分体现了以人为本的护理观念,为患者提供了多角度、全方位的护理服务,有助于提升其就诊体验与护理满意度。

综上所述,门诊实施优质护理一站式服务结合人文关怀模式,可有效缩短患者就诊时间及等待检查时间、提高就诊体验与护理满意度,取得了良好成效,具有较高的临床应用价值。

参考文献

- [1] 汪金亮,周海霞,卜慧颖,等. 医院门诊优质护理服务与患者需求的关系[J]. 国际护理学杂志,2024,43(12):2281-2284.
- [2] 冯志娟. 门诊一站式服务中心优质护理模式的应用价值探讨[J]. 世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2021,21(7):246-247.
- [3] 黄宗娇,毛秀莲,黄嘉怡. 探究优质护理在门诊一站式服务中心的应用及对护理满意度的影响[J]. 世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2024,24(8):163-166,171.
- [4] 朱保卫. 基于人文关怀的优质护理在门诊导医工作中的实践和体会[J]. 健康忠告,2022,16(7):80-82.
- [5] 裴颖丽,左世红,毕薛林,等. 优质服务模式对门诊护理质量及患者焦虑情绪的影响[J]. 山东医学高等专科学校学报,2024,46(2):90-92.
- [6] 买泽娟. 分析门诊护理管理中门诊一站式服务的优势[J]. 中外医学研究杂志,2024,3(6):191-193.
- [7] 尹宁,王文化,蒋乐乐. 门诊人文关怀护理评价指标体系的构建及应用检验[J]. 当代护士,2024,31(17):158-163.
- [8] 徐舒双,舒雪铭. 人文关怀护理模式对门诊护理质量及患者满意度的影响分析[J]. 现代诊断与治疗,2023,34(18):2836-2839.

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