

## 门诊护理管理中人性化服务应用的现状和进展研究

沈燕秋

上海中医药大学附属市中医医院 上海

**【摘要】** 门诊作为医院服务患者的首要窗口，其护理管理质量直接影响患者就医体验与医院品牌形象。人性化服务以患者为中心，契合现代医疗服务的核心需求，已成为门诊护理管理改革的重要方向。本文系统梳理门诊护理管理中人性化服务的核心内涵与应用价值，从服务流程优化、就医环境营造、护患沟通提升等维度分析其应用现状，总结当前实践中存在的理念认知不足、资源配置失衡、评价体系不完善等问题；同时，结合智能化技术融合、多学科协作模式创新等视角，探讨人性化服务的发展进展。最后，对未来门诊人性化护理服务的优化路径进行展望，旨在为提升门诊护理管理质量、推进医疗服务高质量发展提供参考依据。

**【关键词】** 门诊护理管理；人性化服务；应用现状；发展进展；患者体验

**【收稿日期】** 2026 年 2 月 16 日

**【出刊日期】** 2026 年 3 月 11 日

**【DOI】** 10.12208/j.ijnr.20260122

### Research on the current status and progress of humanized service application in outpatient nursing management

Yanqiu Shen

Shanghai Municipal Hospital of Traditional Chinese Medicine, Shanghai

**【Abstract】** As the primary window for hospitals to serve patients, the quality of nursing management in outpatient clinics directly affects the patient's medical experience and the hospital's brand image. Humanized services centered on patients, in line with the core needs of modern medical services, have become an important direction for outpatient nursing management reform. This article systematically sorts out the core connotation and application value of humanized services in outpatient nursing management, analyzes its application status from the dimensions of service process optimization, medical environment creation, and improvement of nurse patient communication, and summarizes the problems of insufficient conceptual awareness, imbalanced resource allocation, and imperfect evaluation system in current practice; At the same time, combining the perspectives of intelligent technology integration and interdisciplinary collaboration mode innovation, explore the development progress of humanized services. Finally, the optimization path for future humanized nursing services in outpatient clinics is discussed, aiming to provide reference for improving the quality of outpatient nursing management and promoting the high-quality development of medical services.

**【Keywords】** Outpatient nursing management; Humanized service; Application status; Development progress; Patient experience

随着医疗体制改革的深入和健康中国战略的推进，患者对医疗服务的需求已经由简单的疾病诊疗向全过程的舒适性和个性化的体验转变，门诊护理管理的核心目标也逐渐向“以患者为中心”的人性化服务转变<sup>[1]</sup>。门诊是医院诊疗活动的前沿阵地，患者流量大、疾病类型多、就诊环节复杂，给护理管理带来了诸多挑战。将人性化服务理念融入护理管理中，为解决上述问题提供了有效思路。研究显示<sup>[2]</sup>，在医院门诊护理管理中，融合人性化服务理念，能明显提高患者的就医满意度，

减少护患纠纷的发生，提高护士的职业认同感和工作积极性；目前阶段，门诊护理人性化服务仍受制于传统管理模式，存在服务同质化严重、针对性不强等不足。基于此，本文对人性化服务在门诊护理管理中的应用现状进行系统梳理，探究其发展趋势和优化方向，对于完善门诊护理服务系统，提高医疗服务质量具有重要的理论和现实意义。现如下。

#### 1 门诊护理管理中人性化服务的应用现状

##### 1.1 服务流程优化中的人性化应用

传统门诊护理过程烦琐、等待时间长。近几年来,我国范围内诸多医院都在流程优化中融入了人性化的理念,通过简化流程,整合资源,细化服务,提高患者就医的效率和舒适度。详细内容为:

①健全多渠道预约诊疗系统。除了线上、电话预约和现场预约之外,一些医院还为老年患者、视力障碍病患等特殊人群增加人工协助预约窗口,实施分时段精准预约,有效地降低现场排队和人员聚集的风险,研究表明:此举能缩短患者平均等待时间<sup>[3]</sup>;

②在院内积极建立“一站式”服务中心,门诊将挂号缴费,医保报销,体检报告打印等高频功能集成,配备专人指导,避免患者往返于各楼层和科室;

③积极优化诊疗环节的衔接,建立护理与临床、医技部门之间的信息共享机制,提前做好检查前的准备和检查信息,减少患者不必要的等待<sup>[4]</sup>。

但国内研究依旧存在不足之处:部分医院的预约覆盖面有限,不适合老年人和农村患者;“一站式”服务人员业务水平参差不齐,一些复杂的问题不能现场解决;跨医院间信息共享机制不够完善,在转诊和复诊过程中影响转诊、复诊的连续性。

### 1.2 就医环境营造中的人性化应用

舒适、舒适的就医环境是实现人性化服务的重要依据,医院应当根据患者的感知体验和实际需要,对原有环节进行改善:

①医院需要对基础环境进行优化,针对诊疗区域和交通路线实现科学规划,保证患者就诊环境整洁、通风和采光。与此同时,在候诊区内,还应配备一定数量的舒适座椅、恒温饮水机、手机充电站、雨伞等便民设施<sup>[5]</sup>。

②医院门诊部需要积极营造浓厚的人文氛围,在医院的公共区域设置清晰易读的科室分布图和就医指南,张贴预防疾病和健康养生的海报。在有条件的情况下,可以在候诊区放置绿植,播放舒缓的音乐,以减轻患者就医时的紧张和焦虑;

③医院需要为特殊人群设置专门的服务区:可以为老年患者单独设立候诊区,在该区域内配备助行器和放大镜;为小儿患者创造充满童趣的诊疗空间,完善无障碍通道和母婴室等配套设施<sup>[6]</sup>。

优化的就医环境,能明显降低患者内心焦虑程度,提高患者满意度。但需注意的是,在开展相关工作中,存在一定不均衡性。基层医院受到资金和场地等资源的制约,便民设施的配置和维护滞后;某些大型医院注重形式,忽略实效,人文氛围的营造流于表面,无法满

足患者实际需要。

### 1.3 护患沟通与人文关怀中的人性化应用

护患沟通为人性化服务的核心载体,其直接决定着护患关系融洽。现阶段,国内诸多医院均强化护患沟通力度,重视人文关怀的实践应用<sup>[7]</sup>。

有研究证实:加强对护理人员人文素养的专门培训,能取得满意效果。详细内容包含:护士沟通技能训练、同情心培养、医患权益保护法则普及等等。要求护士在与患者进行交流时,要运用温和的态度,用通俗易懂的语言为患者做好解释工作,耐心倾听患者的诉求,耐心解答疑问。经系统培训后护患沟通满意度提升;针对患者进行个性化的健康教育意义重大,护理人员根据患者的年龄、疾病类型、文化程度、认知能力等方面的不同,通过口头讲解、图文手册、动画视频、一对一答疑等多种形式,对相关疾病知识、诊疗过程、用药和康复建议进行有针对性的介绍<sup>[4]</sup>;护士在对患者开展护理过程中,要注重患者心理需求,对首次就诊、病情复杂的患者,要积极进行心理疏导,给予安慰和鼓励,同时要加强对家属的沟通和配合,形成人文关怀的合力。

## 2 门诊护理管理中人性化服务的发展进展

### 2.1 智能化技术与人性化服务的深度融合

智能化技术是推动人性化服务升级,实现服务精准化和高效率的重要推动力。研究指出:智能导诊系统的投入使用,利用大数据对就診科室进行精准匹配,由导诊机器人全程指导,挂号准确率较以往得到显著提升;

积极建立智慧护理平台,患者可以在线完成挂号、交费等业务,护士可以进行精确的护理准备;在原有基础上,扩大远程护理服务范围,为行动不便的患者提供居家照顾,解决看病难的问题;智能化的输液和叫号系统的投入使用,能让相关工作流程更加优化。但值得注意的是,在融合过程中还存在着一些问题:高龄和农村患者的手术技术水平较低;基层医院缺乏智能化投资;数据安全和隐私问题有待解决<sup>[8]</sup>。

### 2.2 多学科协作模式下的人性化服务创新

多学科协同(MDT)模式为实现人性化服务创新提供了新的思路。MDT模式整合诸多学科资源,能为患者提供全方位的、立体化门诊护理服务:

①在医院内,应当建立多学科的护理会诊机制,对复杂疾病的患者进行个性化的治疗、护理,能够提升原有工作效率,改善患者护理满意率,降低相关并发症发生。

②积极建立交叉学科的健康宣教系统, 护理团队整合不同学科的知识, 为患者提供全方位的门诊护理指导;

③实施多学科出院后的随访, 保证服务的连续性。应用此类模式, 能突破学科边界, 提高服务的全面性。

### 2.3 精准化人性化服务的发展趋势

“精准化”是人性化服务的重要发展方向, 以病患个体差异为基础, 实现精准关怀, 详细进展为:

①在大数据的基础上, 对患者的潜在需求进行多维度挖掘, 研究显示, 服务针对性提高 60%以上;

②护士根据患者的年龄和疾病类型, 为患者制定个性化的护理计划;

③相关工作人员需要积极构建服务质量的精确评估体系, 以满足需求为核心, 对服务进行优化。精准服务是提高护理服务质量的重要手段。

### 3 小结

综上所述, 门诊护理人性化服务体现了现代医疗理念, 其核心是以患者为中心, 满足患者多样化的需要。现阶段, 其已然在多家医院被广泛应用, 且发挥出了重要作用。但依旧存在观念缺失, 资源不平衡, 服务同质化, 评价不完善等等弊端。近几年来, 智能融合、多学科协同创新和精准推进, 促进服务工作的长足发展。在后续工作中, 还需要加强观念, 健全流程和协作机制, 加大对智能化设备投入和人才培养力度, 在此同时建立科学的评估制度, 促进医疗服务的精准化、高效率和个性化, 积极提高医疗服务质量。

### 参考文献

- [1] 谷玉. 人性化护理服务在门诊护理管理中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2024, 30(16): 143-144.
- [2] 李相平, 李凤艳. 预防接种门诊护理管理中人性化服务的应用效果[C]//南京康复医学会. 第七届全国康复与临床药学学术交流会议论文集(四). 山东省滨州市滨城区北镇街道社区卫生服务中心; 山东省滨州市滨城区彭李街道社区卫生服务中心; 2024: 506-511.
- [3] 孟庆伟. 人性化服务在儿科门诊护理管理中的应用效果分析[C]//南京康复医学会. 第六届全国康复与临床药学学术交流会议论文集(二). 胜利油田中心医院儿科门诊; 2023: 572-575.
- [4] 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.
- [5] 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.
- [6] 何秀琴. 人性化护理服务在门诊护理管理工作中的应用价值分析[J]. 中华养生保健, 2023, 41(07): 71-74.
- [7] 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.
- [8] 周艳芳, 吴丹. 人性化护理服务在门诊护理管理中的应用分析[J]. 中国医药科学, 2022, 12(12): 79-82.

**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**