

# 门诊护理管理工作中人性化护理服务模式的应用

熊 环

泗洪县第一人民医院 江苏 宿迁 223900

**【摘要】**目的：研究探讨门诊护理管理工作中人性化护理服务模式的应用效果。方法：研究从我院 2025 年 7 月—2026 年 3 月收治的患者中抽选 90 例，将其作为研究对象进行随机数表法分组，45 例为一组。两组患者施行不同的护理策略，对照组施行过往门诊护理策略，观察组施行人性化门诊护理，将两组患者的护理满意情况、护理质量评分与护理管理有效率作对比。结果：观察组患者经过人性化护理服务后，其各项护理满意评分均高于对照组，护理质量评分均更高，管理效果更好， $P < 0.05$ 。结论：对患者在门诊阶段施行人性化护理策略，可以显著提升患者对护理的各项评分，使管理效果提升，并提升患者对护理的满意情况。

**【关键词】**：门诊；人性化护理；管理；服务模式

DOI:10.12417/2705-098X.26.13.066

对就诊患者而言，良好的就诊体验可以缓解患者的不良、紧张情绪。作为将工作重点放在患者上的护理模式，人性化护理可以明显帮患者改善心理情况，使患者不良情绪得到消减。人性化护理策略在进行宣传教育的时候，更具有针对性，可以帮助患者了解自身情况，对疾病产生更多认知，进而提升患者对治疗护理的依从性，降低医患问题发生的概率<sup>[1]</sup>。每日医院门诊接待的患者最多，其患者类型复杂，每个人都具有不同的身体条件和心理状况，故如何更好为患者提供护理服务是从门诊护理开始就要考虑的问题。基于此，本院通过研究探讨门诊护理管理工作中人性化护理服务模式的应用效果，以期帮助患者在门诊获得更优质的护理体验，具体情况如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

本次研究将 90 例患者作为研究对象，其均 2025 年 7 月—2026 年 3 月到我院就诊，通过使用随机数表法队研究对象进行分组，分成人数相同的两组。两组的一般资料如下：对照组男女比例为 22:23，年龄 19~81 ( $49.31 \pm 3.78$ ) 岁；观察组男女性别比为 21:24，年龄为 18~82 ( $50.72 \pm 3.85$ ) 岁。对比该两组一般资料，比较无统计学意义， $P > 0.05$ ，有可比性。本次研究方案已获得本院医学伦理委员会批准，患者或其法定代理人已充分了解研究内容，并签署知情同意书。

**纳入标准：**（1）患者均知晓本次研究，且自愿参与；（2）患者本人依从性良好，遵从医嘱。

**排除标准：**（1）患者存在精神类疾病，无法沟通，无法配合研究；（2）患者就诊资料不全；（3）不配合研究者。

### 1.2 方法

**对照组：**对照组按照常规护理策略对患者施行门诊护理，具体护理内容包含记录患者档案，协助患者进行检查、为患者解答疑惑等。

**观察组：**观察组患者在对照组基础上进行调整，采用人性化护理模式。

（1）对护理人员展开培训，组建人性化服务团队，建立督查与质控机制，为团队进行排班。团队应由一名护士长、五名护理人员组成，团队成员应至少有 3 年以上护理经验，经历专门护理培训考核后，再开展护理工作。团队应一周开 1~2 次团队会议，可联合各科室护理人员，共同探讨护理案例，交流信息，探讨门诊护理工作中出现的问题，寻找最佳解决方案。在进行护理工作时，护理人员应牢记自己服务于患者，并在执行过程中遵循医院制定的护理流程<sup>[2]</sup>。护士长负责统筹，作为组长，为团队内的护理人员制定人性化护理质量考核标准，其中质控内容需包含沟通质量、流程推进情况、护理态度、护理规范、患者反馈等，并将上述内容量化，方便进行评分。护士长定时对护理人员的护理工作进行抽查，每周针对护理人员的护理薄弱项进行专门培训，每月对团队内成员工作的完成情况进行统计，将问题反应给出现问题的护理人员，并总结成经验在团队内部会议上讲授。护士长根据科室内的就诊情况，对每日、每周、节假日等时间节点进行患者流量计继续统计，制定科学、可持续延续的排班计划，综合考虑护理人员的专业能力、工作时长、身心状态、沟通能力等方面，如周一复诊率高，每日上午患者流量大，则在此时间段增设分诊、导诊，患者流量小时，可精简护理人员，同时安排护理人员进行业务学习、轮休。如导诊岗位，每日需沟通的患者多，工作压力大，护士长安排轮岗排班，建立备班机制，应对突发情况，避免护理人员身心产生较大负荷。护士长结合护理人员自身特质，安排专业能力强的护理人员对混着进行专业护理，给予分诊评估；沟通能力强的护理人员负责调节纠纷，确保人性化护理服务模式的推进。

（2）护理人员应保持良好的护理态度。大部分患者并不了解就诊流程，且身体不舒服，护理人员若态度不佳，患者会感到压力。故护理人员应保持良好的护理态度，以微笑面对患者，若患者有疑问，需耐心、温柔予以解答，详细告知其就诊流程，若患者存在行动不便，年龄较大或状态虚弱，护理人员应给予更多关注，可以安排一位护理人员全程陪同，完成检查

流程，并带领患者回到相应科室<sup>[3-4]</sup>。

(3) 护理人员应加强与患者及患者家属的沟通，护理人员应向患者介绍各项检查的作用目的，告知其就诊与检查时的注意事项，避免患者对治疗与检查存在误解，不配合治疗<sup>[5-6]</sup>。

(4) 护理人员应关注患者情绪。患者进行就医会产生心理压力，若不及时疏导，可能出现心理疾病，故护理人员在患者在院时应多与患者沟通，发现其存在不良情绪时，对其进行安慰，可以开展病患交流会，让患者参加，在会上鼓励患者交流病情，彼此打气，让患者感受到认可与支持，进而降低负面情绪的出现<sup>[7-9]</sup>。

(5) 建立满意度闭环管理制度，确保达成持续质量改进。护士长统筹，组织护理人员，通过发放现场问卷、调查患者口头反馈、线上评分、投诉登记等方式，对患者的评价进行收集整理，护士长每日对反馈进行汇总，以周为单位对团队的短板进行梳理，并定时召开护理质控例会。会上针对患者提出的问题，进行针对性整改，将问题精确到管理或对个人，制定整改期限，后续对患者进行二次回访，查看整改效果。若出现高频问题，护士长重新调整培训内容，从源头整改，通过督查、整改、复盘、优化，持续提升门诊人性化护理服务质量。

### 1.3 观察指标

- (1) 将两组患者的护理满意情况作对比。
- (2) 将两组患者的护理质量评分作对比。
- (3) 将两组的护理管理有效率作对比。

### 1.4 统计学分析

数据统计学分析处理工具采用 SPSS28.0 软件，对数据进行分类，计量资料用  $(\bar{x} \pm s)$  表示，接受 t 检验；计数资料则表示为 (n, %)，以  $\chi^2$  检验为数据资料检验标准， $P < 0.05$  表示对比有统计意义。

## 2 结果

### 2.1 将两组患者的护理满意情况作对比

相较于对照组，观察组患者在就诊环境、护理人员形象态度、护理技术、服务技术等方面对护理满意度更高， $P < 0.05$ ，分析原因，观察组护士长通过分析护理人员个人工作素养， 护理人员合理调度，有利于护理人员发挥个人能力，并在工作结束后进行团队复盘，如表 1 所示。

表 1 两组患者护理满意情况对比表 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	对照组	观察组	t	P
例数	45	45	-	-
就诊环境	90.54 ± 2.21	96.27 ± 2.08	12.665	0.000
护理人员形象与态度	70.64 ± 2.16	97.55 ± 3.45	44.349	0.000

护理技术	65.89 ± 2.74	94.24 ± 3.55	42.408	0.000
服务意识	62.73 ± 2.44	98.40 ± 3.57	55.336	0.000

### 2.2 将两组患者的护理质量评分作对比

经比较，观察组整体评分均高于对照组， $P < 0.05$ ，分析原因，观察组护理人员经过专业培训并定时进行复盘，根据工作能力不同分配不同工作内容，门诊护理流程更科学、更合理，如表 2 所示。

表 2 两组患者护理质量评分对比表 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	对照组	观察组	t	P
例数	45	45	-	-
沟通能力	79.53 ± 2.47	92.66 ± 2.85	23.354	0.000
与医生配合情况	85.47 ± 2.13	95.91 ± 3.02	18.951	0.000
操作熟练情况	84.69 ± 2.43	94.20 ± 2.85	17.033	0.000
责任心	82.84 ± 2.68	94.88 ± 2.37	22.576	0.000

### 2.3 将两组的护理管理有效率作对比

观察组的总有效率为 95.56%；对照组的为 77.78%， $P < 0.05$ ，分析原因，观察组护士长调整工作流程，从源头整改，通过督查、整改、复盘、优化，整体提升管理效率，见表 3。

表 3 两组护理管理有效率对比表 [n (%)]

组别	对照组	观察组	$\chi^2$	P
例数	45	45	-	-
显效	20(44.44)	22(48.89)	-	-
有效	15(33.33)	21(46.67)	-	-
无效	10(22.22)	2(4.44)	-	-
总有效率	35(77.78)	43(95.56)	6.154	0.013

## 3 讨论

患者来到医院就医时，第一个接触的部门就是门诊，其可以引导患者进行疾病初步诊断、指引患者完成相关检查，并为患者提供最直观、最便利的医疗服务。门诊的护理服务，会直接影响患者的就医感受，护理人员的行为与服务会让患者知晓医院的医疗理念。过去的门诊护理是以疾病为中心，其虽然更重视疾病，但忽视了患者社会、心理、生理等多方面的需求，人文关怀不足，在门诊护理管理中加入人性化护理服务，可以让患者感受到尊重、关怀，护理过程中护理人员不只完成了护理流程，还通过与患者进行沟通、打造人文氛围，赋予了门诊护理温度，护理人员的专业素养得到提升，护理流程更加科学流畅，最终提升门诊整体护理管理效率<sup>[10]</sup>。

根据研究结果,相较于对照组,观察组患者在就诊环境、护理人员形象态度、护理技术、服务技术等方面对护理满意度更高, $P<0.05$ ,分析原因,观察组护理人员每个月会经过培训、考核,通过组会与各科室相关医护人员交流情况,其护理技术不断提升,因为奖惩制度,护理人员在进行护理时更主动,能够站在患者角度出发,为患者考虑,故其态度评分也会提升。满意度的提升表明门诊护理管理工作中人性化护理模式的应用,更符合门诊患者的就诊需求,其通过调整护理工作的结构与强化服务体验,更好帮助患者解决问题,护理管理的调整帮助科室优化了培训流程、帮助规避了不合理流程、不良服务态度带来的医患矛盾。经比较,与对照组比较,在沟通能力、与医生配合情况、操作熟练情况、责任心等方面,观察组护理质量评分明显更高, $P<0.05$ ,分析原因,观察组护理人员经过培训,其与患者交流的术语、态度,均经过纠正,其更加关注患者心理状态,注重与患者的沟通,更能抚慰患者情绪,使患者

配合治疗与护理,提升患者依从性。培训后,护理人员在进行护理时严格遵循护理流程标准,更加熟练,故操作熟练评分上升。门诊流量大,护理人员工作压力大,本次研究重点改良护理管理,通过弹性排班、调整流程、进行督查质控等方式,将门诊护理管理模式常态化、规范化,更好适应门诊的患者流量变化,降低护理人员工作压力,提升其幸福度。经比较,观察组的总有效率为95.56%;对照组的为77.78%, $P<0.05$ ,分析原因,观察组的管理方法更加科学,其在制定奖惩制度时参考了护理人员的需求与关注点,并组织会议帮助护理人员分析不同情况的应对方法,故可提升管理有效率。

分析本次研究数据,通过在门诊护理管理中施行人性化护理服务策略,可以显著提升提升护理质量评分、使患者对护理更加满意,并提升整体管理效果,施行效果较好,值得应用推广。

### 参考文献:

- [1] 许丹."门诊护理管理工作中人性化护理服务模式的应用.",中国卫生产业,17.17(2020):3.
- [2] 朱立娟.探讨门诊护理管理工作中人性化护理服务模式的应用效果[J].中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生,2021(12):2.
- [3] 王印,倪小红.门诊护理管理工作中人性化护理服务模式的应用[J].2021(12):222-222.
- [4] 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(002):000.
- [5] 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(002):000.
- [6] 吴国玉,李显群,陈露园,等.人性化服务在门诊护理管理中的应用效果观察[J].饮食保健,2017,4(005):138-139.
- [7] 张玉菡,杨宇.门诊护理管理工作中人性化护理服务模式的应用[J].中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生,2021(4):2.
- [8] 倪娜.分析门诊护理管理工作中人性化护理服务模式的应用[J].养生保健指南,2021,000(028):183.
- [9] 黄武多, and 王雅丽."人性化护理服务模式在门诊护理管理工作中的应用.",实用临床医药杂志,19.20(2015):192-194.
- [10] 王娟."人性化护理服务模式在眼科门诊护理管理工作中的应用效果观察.",中国卫生产业,13.5(2016):3.