

# 人性化服务在内科门诊护理管理中的应用

商倩华 王学芸

(石嘴山市第二人民医院 宁夏 石嘴山 753000)

**【摘要】**目的:探究人性化服务在内科门诊护理管理中的应用效果。方法:选取2020年1月至12月我院内科门诊收治的152例患者,随机均分为两组,分别接受常规护理和常规护理基础上的人性化服务,对比两组患者不良事件发生率及护理满意度。结果:研究组不良事件发生率低于参照组,护理满意度高于参照组,统计学意义显现( $P < 0.05$ )。结论:人性化服务能提高内科门诊护理管理效果,降低不良事件发生率,提升患者护理满意度,应用效果良好,值得临床推广。

**【关键词】**人性化服务;内科门诊;护理管理

**【中图分类号】**R473.5

**【文献标识码】**A

**【文章编号】**1674-1412(2021)19-0189-01

内科门诊日常接诊数量较高,患者年龄跨度较大,病情也较为复杂,若护理中出现差错,则可能导致护理不良事件发生,对构建和谐护患关系产生不良影响<sup>[1]</sup>。本次研究主要探究人性化服务在内科门诊护理管理中的应用效果。

## 1 资料与方法

### 1.1 基本资料

选取2020年1月至12月我院内科门诊收治的患者152例,随机均分为两组,各76例。其中研究组男40例,女36例,年龄18~79岁,平均(45.26±2.34)岁;参照组男41例,女35例,年龄19~75岁,平均(45.31±2.26)岁。两组患者基本资料差异不具备统计学意义( $P > 0.05$ ),可比。

### 1.2 方法

参照组接受常规护理,主要根据医院的规章制度为患者进行导诊、发药等服务,保障患者就诊顺利。

研究组在此基础上接受人性化服务:

(1)安排经验较为丰富的护理人员给予患者预检分诊,保障患者能对症接受诊治。若患者行动不便,应给予患者平车、轮椅等设备,保障危重患者优先就诊,缩短诊疗与救治时间。(2)加强基础护理,对病情特殊的患者、年老体弱且无陪同的患者,应全程陪同患者就诊。在陪同过程中加强与患者的沟通交流,保障患者减轻心理压力,心态平和地接受治疗。(3)积极主动地为患者开展热情、微笑服务,营造良好的就诊环境,规范门诊服务,提升服务质量。对有特殊护理需求的患者,应主动询问患者是否需要帮助,保障每一位患者就诊满意。若患者就诊期间发生纠纷,应及时以良好的态度与患者及家属沟通,言语诚恳,妥善解决问题。

### 1.3 观察指标

对两组患者不良事件发生率及护理满意度进行对比。

### 1.4 统计学方法

本研究以SPSS 22.0统计学软件对数据进行分析纳入。其中涉及数值变量、无序分类数据分别以( $\bar{x} \pm s$ )、%表示,并行 $t$ 、 $\chi^2$ 检验;以 $P < 0.05$ 为统计学差异存在。

## 2 结果

### 2.1 不良事件

研究组不良事件发生率相较于参照组更低,差异较为显著( $P < 0.05$ ),统计学意义显现,见表1。

### 2.2 满意度

研究组患者护理满意度相较于参照组有显著优势,差异

具备统计学意义( $P < 0.05$ ),见表2。

表1 对比两组患者不良事件发生率(n%)

组别	例数	护患纠纷	意外伤害	护理差错	总发生率
研究组	76	1(1.32)	0(0)	1(1.32)	2(2.64)
参照组	76	5(6.58)	3(3.95)	2(2.63)	10(13.16)
$\chi^2$					5.790
$P$					0.016

表2 对比两组患者护理满意度(n%)

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意度
研究组	76	31(40.79)	43(56.58)	2(2.63)	74(97.37)
参照组	76	27(35.53)	38(50)	11(14.47)	65(85.53)
$\chi^2$					6.814
$P$					0.009

## 3 讨论

门诊通常被认为是医院的窗口,其服务水平在某种程度上是医院整体水平与医疗素质的体现。因此,完善医院门诊护理工作十分重要<sup>[2]</sup>。门诊的患者流动性较高,年龄、疾病的差异较大,对护理人员的工作提出了较高要求,护理人员的态度及其护理水平会对患者的分流产生直接影响。对不同患者的不同需求,需要提供人性化的护理,以减少医患纠纷,提升护理质量。

在门诊护理服务中,内科门诊是较为重要的一部分,主要对患者的内科疾病进行诊治,要在充分了解患者的实际情况后,为患者开展适当的护理干预措施,保障患者治疗工作的顺利进行。本次研究主要为研究组患者在常规护理的基础上开展人性化服务,并与参照组常规护理进行对比分析,结果显示,研究组不良事件发生率低于参照组,护理满意度高于参照组,统计学意义显现( $P < 0.05$ )。分析其原因,主要是人性化服务以患者为中心,满足患者的需求<sup>[3]</sup>。该护理服务能够强化以人为本的理念,提升患者的依从性,改善护患关系。

总之,人性化服务的应用效果良好,能够显著提高内科门诊护理管理效果,降低不良事件的发生率,提升患者护理满意度,应用效果良好,值得临床推广。

### 参考文献

- [1]杨茸,刘转,田玲.人性化护理模式在手术室护理中的应用价值分析[J].贵州医药,2020,v.44(11):165-166.
- [2]张翼兰.人性化服务在内科门诊护理管理中的应用研究[J].心理月刊,2019,014(010):123-123.
- [3]徐艳娇.人性化服务在内科门诊护理管理中的应用[J].饮食保健,2019,006(005):172-172.
- [3]朱星屹.内镜微创保胆手术治疗胆囊良性疾病专家共识(2018版)[J].中国内镜杂志,2018,24(9):112-118.
- [4]徐爱红,孔芝,杨月华等.手术室护理干预对经脐单孔腹腔镜胆囊切除术患者生理、心理状态影响分析[J].现代消化及介入诊疗,2017,22(3):420-422.

### 参考文献

- [1]刘永茂,李之令,刘江伟,等.微创保胆术后胆囊结石、息肉复发相关因素分析[J].山东医药,2017,57(23):99-101.
- [2]王吉博.腹腔镜联合胆囊镜两孔法保胆息肉摘除术的临床应用[J].中国地方病防治杂志,2017,25(5):570-571.