

Research on the Application of Humanized Service in Outpatient Nursing Management

Xiaolin Liu Qian Gu Na Zhang

Fengbeiqiao Outpatient Department, Jingnan Medical District of PLA General Hospital, Beijing, 100141, China

Abstract

Due to the continuous advancement of medical technology and the continuous improvement of medical service models, patients have a relatively high demand for medical services, and outpatient nursing is an important component of medical services. Outpatient nursing is constantly developing towards humanization. The humanized service model is people-oriented, and the center of the service model is the needs of patients. When providing services, it is necessary to pay attention to the needs and feelings of patients. Implementing high-quality nursing service models or personalized nursing models for patients can improve their satisfaction with nursing and also increase their trust in nursing staff. This study mainly discusses the application effect of humanized service in outpatient management.

Keywords

humanized service; outpatient nursing management; application effect

人性化服务在门诊护理管理中的应用研究

刘小琳 顾倩 张娜

解放军总医院京南医疗区丰北桥门诊部, 中国·北京 100141

摘要

由于现今医疗技术不断的进步, 医疗服务模式不断改善, 患者对医疗服务的需求比较高, 医疗服务中重要组成的部分就是门诊护理。门诊护理不断地向人性化方向发展, 人性化服务模式以人为本, 服务模式的中心就是患者的需求, 在进行服务时需要重视患者的需求和感受, 对患者实施高质量的护理服务模式, 或对患者实施个性化护理模式, 都可以提升患者对护理的满意度, 还可以增加患者对护理人员的信任感。本次研究主要讨论人性化服务在门诊管理中的应用效果。

关键词

人性化服务; 门诊护理管理; 应用效果

1 引言

门诊中重要的一部分内容就是做好门诊服务, 主要面对病情较轻, 能自主行动的患者, 这类患者经常提出疑问需要接诊的护理人员立即进行解答, 适时引导帮助患者快速完成诊疗。现在门诊疾病多样化, 每种疾病的病程转归有所不同, 导致患者在诊疗期间容易出现不安、焦虑等心理状态, 这就需要护理人员对患者进行针对性交流, 改善患者的心理状态^[1]。如果患者出现不良心理状态, 而护患没有及时进行沟通, 发生矛盾的概率就比较大。每位患者的年龄的不同, 受教育不同, 理解疾病的程度有所不同, 沟通上的不到位, 收到患者投诉较多, 也导致门诊护理人员的压力增大。由于中国医疗技术的发展, 人们观念有所改变, 有病不再一味地往大医院跑, 门诊的就诊量增多, 需要改变传统的门诊方式,

提升门诊就诊的效率^[2]。其中有些患者出现不良心理状态, 这就需要改善护理方式方法, 使患者消除不良心理状态, 配合诊疗, 提高疾病的治愈率。因此, 本次讨论人性化服务在门诊管理中的应用效果。门诊大厅如图 1 所示。



图 1 门诊大厅

【作者简介】刘小琳(1983-), 女, 中国山东威海人, 本科, 护师, 从事综合门诊研究。

2 门诊管理实施人性化服务方式的价值

2.1 提升患者的护理满意度

人性化服务方式应用于门诊护理管理中,让患者感受到温暖和关怀,增加患者对医护人员的信任,有利于诊疗的进行。比如护理人员密切观察患者的喜好和需求,掌握患者一些身体情况,比如向活动不便,有特殊需求的患者提供拐杖、轮椅等,安抚患者的情绪,从细节处让患者感受到舒适,让患者身心放松,提升患者对护理服务的满意度,增加患者对护理人员的信任度。

2.2 提升护理服务质量

护理人员根据“以患者为中心”建设相对应的服务理念,同时改善护理人员的服务细节,增强护理人员的服务意识,增强护理人员的服务的主动性。根据患者的病情需求,制定出符合每位患者的个性化护理,还要确保护理服务的专业性和准确性,使患者认为门诊部整体的服务十分专业,服务的效率增高,在一定程度上提升了护理服务的质量。

2.3 提升医疗安全系数

人性化服务方式应用在门诊护理管理上,可以提升医疗的安全水平。护理人员在落实每一项护理服务时,都需要严格按照医疗规范和护理专业标准进行操作,确保护理服务实施的安全性和稳定性。在进行专业服务时,需要护理人员密切观察患者的生理反应,如果患者出现异常状况,护理人员应立即进行处理,及时更改护理方案,确保每一位患者的安全性,保证患者的健康。实施人性化服务,可以增强护理人员进行服务过程中的安全性和稳定性,有利于保证医疗安全。

2.4 增加门诊的竞争力

实施人性化服务方式可以增强门诊的竞争力。现如今,判断一个医疗机构优势的重要标准就是服务的质量和患者的满意度。而人性化服务方式可以提升患者对门诊服务的满意度,还可以提升服务的质量。人性化的服务方式的吸引了相当一部分患者愿意到门诊进行诊疗,帮助门诊树立了良好的专业形象,增加了医疗行业的竞争力。

2.5 提升护理人员的职业满意度

在进行门诊服务时,每一位护理人员的工作都比较繁琐,导致护理人员的心理压力较大,若是不重视和支持护理人员,便会导致护理人员对工作的积极性下降,还会影响护理人员对职业的满意度。人性化服务方式开展,根据每位护理人员的特点进行排班,合理安排岗位,使护理人员感受到上级的关心,患者的鼓励,增加护理人员的工作动力,提升护理人员对职业的满意度,还提升了护理人员的服务观念,增强护理人员的职业素养和能力。

3 门诊管理实施人性化服务方式的应用方法

3.1 增强健康教育

由于人们越来越关注自身健康问题,越来越多的人愿意到门诊进行专业咨询,接受专业的健康教育。对患者实施

健康教育,有利于患者掌握疾病相关知识,更正患者的健康观点,提升患者的预防能力,降低患病的概率,还有一定程度预防患者慢性病的复发。

3.2 开展健康讲座

专业的医护人员以及健康专家定期开展健康宣讲,以在线视频、面对面讲解以及宣传资料等方式,有利于患者掌握常见疾病的预防和治疗,让患者建立健康的饮食习惯,改变不良生活方式,指导患者正确应用药物等取得了良好的效果。还可以通过互联网平台,增加宣讲的受众范围,有利于门诊健康教育的传播。

3.3 提供健康咨询服务

患者可以通过在线咨询提问自己的疑问,护理人员可以给予专业且简短的回答和指导,这种便捷的对话方式不仅节省了患者的时间精力也提高了服务的效率。这种咨询方式以电话为主。有利于患者及时掌握自身的健康信息,提升自我保健能力。在进行咨询时,护理人员还可以按照每位患者的健康情况实施个性化指导,增加门诊健康教育的有效性。

3.4 实施健康体检活动

人们通过定时体检,可以掌握自身的健康情况,及时发现并干预潜在的健康问题,有效防止疾病的发生发展。在进行体检时,护理人员可以适当用简短的语言,实施健康教育,有利于患者了解自身存在的问题和健康隐患,并针对这些问题提出合理的健康管理方案。

3.5 提供健康管理服务

护理人员可以通过健康档案、随访密切监督,查看患者的身体健康情况,若是患者出现异常,立即更改护理模式,或者提出新的健康建议。安排健康教育课程,帮助患者了解关于健康相关的知识,进行正确的保健方式,有利于患者今后健康的生活方式。健康管理服务除了提升患者的健康素养,还增加了患者和医护人员之间的信任感,提升患者对护理的满意度。

4 确定门诊患者的需求

4.1 帮助患者建设档案

在患者初诊时,护理人员帮助其建立信息档案,有利于医疗人员快速掌握患者的基本信息,在对患者进行诊疗时可以参考档案,掌握患者的基本健康状况和心理需求,也方便护理人员根据患者的档案,找出常见疾病的特征,制定实施个性化护理服务,提升护理质量。

4.2 开展满意度调查

使用问卷调查或者面对面访谈的方式,掌握患者对门诊护理的满意度,若是患者不满意,可以提出原因和建议。护理人员按照调查的结果,更改护理服务模式中的不足,提高服务质量,提升服务水平。护理质量判断的重要依据就是调查结果。

4.3 提供个性化服务

进行护理操作时,由于每一位患者的情况和需求是不同的,需要护理人员对患者实施针对性的护理服务。若是年龄比较大的患者,护理人员需细心关爱和照顾患者,交流时适当重复几遍,使患者能够理解,确保有效沟通;若是年龄较小的患者,在护理时需要护理人员适当地安抚患者建立信任再进行操作。还应为患者提供爱心服务,比如免费的茶水和书籍,对等待就诊的患者进行引导和解释让患者感到受到关爱和重视,患者的基本需求得到满足,增强了患者就诊体验,提高诊疗效果。门诊导诊服务如图2所示。



图2 门诊导诊服务

5 增强心理护理

5.1 掌握患者的心理需求

护理人员须密切观察患者的心理状态,可以通过询问来掌握患者的需求,患者在诊疗时有可能出现一系列不良情绪,如焦虑、恐惧以及沮丧等。这时护理人员注意到异常应及时进行沟通,掌握患者的情感要求,对患者出现的问题实施针对性的心理干预。

5.2 情绪疏导

护理人员对感到不安的患者适时进行开导,可以改善患者的心理压力,降低出现不良情绪的概率,提升患者的自信心,增强患者的抗压能力,有利于后续的治疗。护理人员适当增加与患者沟通的次数,充分理解患者的情感要求,通过心理开导对患者实施情感宣泄和心理护理。

5.3 信息传递和教育

护理人员应多与患者讲解关于治疗方面的相关专业知识,有利于患者掌握疾病的性质、治疗方式以及需要注意的

事项,从而改善患者在诊疗时出现的恐惧感。在进行专业的信息传递和健康教育时,护理人员尽量使用通俗易懂的语言进行讲解,减少医学术语,可以提高患者对疾病的掌握程度。

5.4 树立健康的医疗环境

门诊心理护理的关键就是为患者提供温馨、舒适的就诊环境,有利于患者放松身心,调整心态。帮助患者选择合适的科室,对患者进行引导服务,在就诊等待区摆放一些绿植等,可以帮助患者缓解紧张焦虑,营造舒适的就医环境。护理人员还应及时关注诊区环境卫生的消杀,确保诊疗环境卫生干净整洁,减少感染的发生。

5.5 心理支持

护理人员对门诊患者进行心理支持,有利于患者克服疾病带来的困扰,支持和鼓励患者勇敢面对疾病,对患者进行心理疏导、关爱以及安慰,树立健康的互相信任的护患关系。

6 结语

随着社会的不断进步,人们对健康的重视程度日益提高,门诊作为医疗服务的重要组成部分,其关注度增加反映了人们健康服务的需求和期望,这也意味着患者对护理服务质量有着较高的要求。实施有效的护理服务模式,可以提升护理服务的质量^[3]。人性化服务模式不但可以提升护理人员的积极性,使护理工作比较合理,也可以使每位患者的需求都得到满足,护患关系和谐。通过对患者实施健康教育、确定门诊患者需求以及增强心理护理等服务方式,提升患者对护理服务的满意度,提高护理服务的质量,降低护患沟通时出现矛盾的概率,保证诊疗的稳定性和安全性,有利于树立良好的形象,增加行业竞争力,增加护理人员对职业的满意度,提高整体护理水平^[4,5]。

参考文献

- [1] 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(3):74-76.
- [2] 虞燕,黄凤兰,袁慧慧.预防接种门诊护理管理中人性化服务的应用效果分析[J].中国卫生产业,2023,20(7):70-73.
- [3] 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(7):67-69.
- [4] 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.
- [5] 邹积芹.人性化护理服务模式在门诊护理管理中的应用效果分析[J].中外女性健康研究,2022(23):159-160.