

人性化护理在门诊护理管理中的应用研究

唐晓娟

中国人民解放军联勤保障部队第九六〇医院，山东 济南 250031

DOI:10.61369/MRP.2025060002

摘要： 目的：探讨人性化护理对于门诊护理管理的临床应用价值。方法：选取2024年2月–2025年2月我院门诊收治的80例患者作为研究对象，随机分成采用常规护理的对照组（n=40），与采用人性化护理的观察组（n=40），对比两组患者的护患矛盾率，患者投诉率以及患者总满意率。方法：采用人性化护理的观察组患者总满意率为97.50%（39/40），显著高于对照组的72.50%（29/40）， $p<0.05$ 。此外，观察组包括护患矛盾率及患者投诉率均显著低于对照组， p 均 <0.05 。结论：在医院门诊工作中加入人性化护理，能够有效和患者建立良好的护患关系，更令患者满意，值得推广。

关键词： 人性化护理；门诊护理；护患关系；患者满意率

Research on the Application of Humanized Nursing in Outpatient Nursing Management

Tang Xiaojuan

The 960th Hospital of the Chinese People's Liberation Army Joint Logistics Support Force, Jinan, Shandong 250031

Abstract： Objective: To explore the clinical application value of humanized nursing in outpatient nursing management. Methods: Eighty patients admitted to the outpatient department of our hospital from February 2024 to February 2025 were selected as the research subjects and randomly divided into a control group (n=40) receiving routine nursing and an observation group (n=40) receiving humanized nursing. The rates of nurse-patient conflicts, patient complaints, and overall patient satisfaction were compared between the two groups. Results: The overall satisfaction rate of patients in the observation group receiving humanized nursing was 97.50% (39/40), which was significantly higher than the 72.50% (29/40) in the control group, $p<0.05$. Additionally, the observation group had significantly lower rates of nurse-patient conflicts and patient complaints compared to the control group, with $p<0.05$ for both. Conclusion: Incorporating humanized nursing into hospital outpatient work can effectively establish a good nurse-patient relationship and increase patient satisfaction, making it worthy of promotion.

Keywords： humanized nursing; outpatient nursing; nurse-patient relationship; patient satisfaction rate

引言

人性化护理强调将病人放在第一位，将病人的个人差异与需要给予充分的重视，通过提供富有人文关怀的护理服务来提高病人的就医体验^[1]。门诊是医院对外的一个主要窗口，也是病人看病的第一站，这一阶段的护理质量直接关系到患者对医院的整体印象，在门诊护理工作中引入人性化护理，既有利于提高护理工作的质量又能有效地缓和护患冲突，建立良好的医患关系。基于此，我院就在门诊护理工作中引入了人性化护理，并选取近年来我院门诊收治的80例患者作为研究对象，随机分成采用常规护理的对照组，与采用人性化护理的观察组，各40例，对比两组患者的护理效果，具体报告如下。

一、资料与方法

（一）一般资料

选取2024年2月–2025年2月我院门诊收治的80例患者作为研究对象，随机分成采用常规护理的对照组（n=40），与采用人性化护理的观察组（n=40）。观察组患者中有男性21例，女性19

例，年龄7–73岁，平均 (42.64 ± 2.58) 岁。对照组男性22例，女性18例，年龄8–74岁，平均 (42.59 ± 2.74) 岁。两组患者一般资料没有统计学差异，具有可比性， $p>0.05$ ，并均签署知情同意书。

（二）方法

1. 对照组

对照组采用常规的门诊护理方式，主要是在病人就诊时进行

初步信息登记，引导病人去相应科室就诊，帮助病人做好检查预约，做好基础的健康教育及回答病人的一些简单问题等，保证病人能顺利就医。

2. 观察组

观察组采用的是人性化护理模式，护理从病人进入门诊开始，直到病人离开医院的整个过程，在这段时间里护士们不但要按照医生的嘱咐去做各种护理工作，还要重视与病人的交流与沟通，充分理解病人的个人需要和心理状况，为病人提供全面护理和帮助。

①接诊环节的人性化护理。当病人走进门诊时，护士热情地接待病人，并积极引导病人挂号，创造一个舒适的候诊环境，在候诊时护士会耐心地为病人解答问题以减轻病人的紧张，在病人进诊室后，护士要配合医师做好诊断性的检查，注意病人心理状况，并对病人进行安抚及鼓励，护士在实施护理过程中，要对病人的隐私及人格给予充分的尊重，另外医护人员亦会因应病人的个别需要，进行个别照顾，例如为老人安排轮椅或给幼儿送玩具及图画书等。

③门诊过程中的人性化护理。在门诊护理的全程中，护士也要重视与病人的交流沟通，对病人的个人差异及需要给予充分的重视，给予病人全面的关心与支持，以更好的满足病人的心理、情绪和生理需要，提高病人的就医体验，通过上述护理方式不但可以改善病人的病情，促进病人的恢复，同时也可以减少护患之间的冲突，建立一个和谐的医患关系，为病人提供更好的医疗体验。

②门诊结束环节的人性化护理。在病人治疗结束后，护士会对病人进行通俗易懂的疾病讲解，并对病人进行个性化的健康教育，护士应针对病人的具体情况及生活习惯，对其进行饮食，运动及心理调整等方面的指导，门诊会留下病人的联系电话，以便病人在治疗过程中有什么问题可以得到及时的解决，另外护士要对病人进行定期的跟踪，掌握病人的恢复状况，并根据病人的病情，适时地调整康复指导方案，以保证患者后续尽快恢复健康。

（三）观察指标

对比两组患者护患矛盾率、患者投诉率，以及患者总满意率。满意率由调查问卷进行统计，问卷中有很满意、满意、一般、不满意，总满意率 = (很满意 + 满意) / 总例 × 100%。

（四）统计学分析

采用 SPSS 22.0 软件进行数据处理，计量资料采用 “ $(\bar{x} \pm s)$ ” 表示，t 检验；计数资料采用 “n/%” 表示，用 χ^2 检验，当 $P < 0.05$ 表示有统计学意义。

二、结果

（一）护患矛盾率及患者投诉率

采用强化护患沟通模式的观察组护患矛盾率、护患投诉率均为 0.0%，均显著低于对照组， p 均 < 0.05 ，见下表。

表 1 两组患者护患矛盾率及患者投诉率对比

组别	n	护患矛盾率 [n (%)]	患者投诉率 [n (%)]
观察组	40	0 (0.00)	0 (0.00)
对照组	40	9 (22.5)	4 (10.00)
χ^2 值		10.1408	4.2105
P 值		0.0015	0.0402

（二）患者满意率

观察组患者的护理总满意率高于对照组， $p < 0.05$ ，见表 2。

表 2 两组护理总满意率对比

组别	很满意 (n)	满意 (n)	一般 (n)	不满意 (n)	总满意率 (%)
观察组 (n=40)	21	18	1	0	97.50
对照组 (n=40)	9	20	7	4	72.50
χ^2 值					9.8039
P 值					0.0017

三、讨论

门诊护理是医院护理中的一项重要内容，作为医疗服务的第一线，也是病人看病的第一站，它的服务质量直接影响着病人的就医感受，也影响着整个医院的整体形象^[2]，门诊病人流量大且疾病种类多，护士要在较短的时间内对不同类型的病人做出精准的评价和有效的护理干预，这就需要护士具有深厚的专业知识和丰富的临床经验，可以快速地发现病人的病情变化，并及时地采取相应的行动，另外由于门诊护理工作的速度很快，病人的流动也很大，所以护士们要在忙碌的工作中保持高度的注意力和耐心，为每位病人提供优质的护理服务，同时也要协调好与医生就其它部门的关系，保证门诊工作的正常开展。且在门诊病人中，病人会有不同的心态，一些病人会因为害怕疾病或者不熟悉就医过程而出现焦虑及紧张等情绪，因此需要护士具有很好的交流技能和人性化的关怀，可以在第一时间让病人平静下来，减轻他们的精神压力，让他们对自己的治疗充满信心^[3]。

为了满足门诊病人的要求，必须根据临床护理工作的特殊性，护理人员应积极提升自己的业务素质，采取更加科学合理的护理方案，这既包含了对常见病的护理知识与技巧的了解，也包含了对某些特殊情况的护理经验的累积，同时还要具有较强的时间管理能力与工作效率，对护理工作程序进行合理的安排，保证在最短的时间内，为每位病人提供及时有效的护理^[4]。护士还要有敏锐的洞察力及较强的应变能力，当病人的情况发生变化时，能及时作出正确的判断，从而保证病人的生命安全。另外，护士也要重视和病人的交流，把人性化的关怀放在第一位，给病人提供温暖细致的护理，满足病人的心理需要，提高病人的就医感受。

人性化护理是一种以现代护理理念为基础，以病人为核心，将病人的个体差异与需要充分重视起来，通过提供个性化、全方位的护理服务，提高病人的就医体验，提高病人的满意度，该护理模式既重视病人的身体需要，也重视病人的心理与情绪需要，

努力将人性化的关怀融入到每个护理过程中，为病人营造一个舒适的就医环境^[5]。在门诊护理中，病人经常会出现诸如害怕疾病，不熟悉就医流程以及担心治疗结果等多种压力，通过人性化的护理，与病人进行主动的交流和心理上的支援，护士们可以对病人的心理状况进行及时的了解，并提供有针对性的安抚和鼓舞，这样能减轻病人的焦虑，增加病人对治疗的信心，这样的护理方式不但可以提高病人的配合程度，而且可以提高病人对病人的总体满意程度。

在人性化的护理模式中，护士还应针对病人的个性化需要进行个性化护理，比如对高龄病人，护士给予更多的关怀与协助，对小儿病人，护士应采取较温和且有耐心的态度，与患儿进行沟通交流以避免孩子哭闹，为病人提供个性化的护理服务，以满足病人的生理及心理需要。实施人性化护理还可以有效地缓解护患冲突，在门诊护理过程中，经常会出现护士与病人之间的冲突，人性化护理是指在与病人进行更多的交流与沟通，将病人的愿望和需要给予充分的尊重，从而使由于信息不对称或不畅通而引起

的误会与冲突得以降低，护士给予足够的耐心细心，才能得到病人的信赖与尊敬，更好地建立起融洽的护患关系，创造一个好的看病环境。实施人性化护理对提高医院的整体形象，增强医院的竞争能力，也起着举足轻重的作用，随着医疗市场的日趋激烈，病人对医疗质量的期待也在不断提高，门诊是医院对外宣传的一个重要窗口，它的服务水平直接影响着病人对医院的总体印象与信任，通过对病人的人性化护理，可以为病人提供更优质有效的医疗服务，提高医院在社会上的知名度和竞争力，使病人更加信任本医院。基于此，我院就在门诊护理工作中引入了人性化护理，并选取近年来我院门诊收治的80例患者作为研究对象，随机分成采用常规护理的对照组，与采用人性化护理的观察组，结果显示，采用人性化护理的观察组患者总满意率为97.50%，显著高于对照组的72.50%， $p<0.05$ ，且观察组包括护患矛盾率及患者投诉率均显著低于对照组， p 均 <0.05 。由此可见，在医院门诊工作中加入人性化护理，能够有效和患者建立良好的护患关系，更令患者满意，值得在门诊护理管理工作中推广应用。

参考文献

- [1] 陈丽. 以需求满足为目标的改良门诊护理服务在门诊患者护理中的应用研究 [J]. 中外医学研究, 2025, 23(04): 100-103.
- [2] 麻丽娟. 门诊护理风险防范与应对措施 [J]. 健康必读, 2025, (02): 9-10.
- [3] 张燕, 张华梅, 孟秀艳. 人性化管理对门诊护士护理质量及工作积极性的影响 [J]. 中国卫生产业, 2025, 22(01): 94-97.
- [4] 阮丽丹, 钱丽锋, 吴健平, 等. 门诊护理干预在老年慢性病患者中的应用效果分析 [J]. 中国医药指南, 2024, 22(31): 110-112.
- [5] 张赞, 张洁. 优质护理服务理念在门诊患者护理中的应用效果 [J]. 中国社区医师, 2024, 40(27): 145-147.