

# 人性化护理服务模式在眼科门诊护理管理工作中的应用分析

杨雁惠 徐箫 姚蕾

(解放军第九四八医院 833000)

**摘要:**目的:分析人性化护理服务模式在眼科门诊护理管理工作中的应用。方法:选取于2017年8月-2018年9月本院眼科门诊所收治病患100例为研究对象,以实际就诊的顺序为主,将该100例病患平均分成两个小组,每个小组均50例病患。干预组实施人性化的护理服务模式,常规组则为基础护理服务模式。分析两组效果。结果:与常规组相比,干预组对于门诊护理服务满意度指标评分,沟通水平、操作水平、服务态度等各项护理服务质量指标评分,均略占一定临床优势,组间的数据对比有统计学差异性, $P<0.05$ 。结论:在开展眼科门诊日常护管工作期间,实施人性化的护理服务工作模式,能提升眼科门诊的护理服务质量,有助于门诊护理服务满意度度的有效提升,便于眼科门诊日常护管工作高效进展。

**关键词:**人性化;护理服务;模式;眼科门诊;护理管理;应用

为了分析针对眼科门诊日常护管工作,人性化的护理服务工作模式应用价值,本次临床观察实验研究选取于2017年8月-2018年9月本院眼科门诊所收治病患100例为研究对象,针对一些病患实施人性化的护理服务工作模式,以下为本次临床观察研究的结果:

## 1. 一般基线资料及研究方法

### 1.1 研究对象

选取于2017年8月-2018年9月本院眼科门诊所收治病患100例为研究对象:干预组,男病患为29例,女病患为21例,年龄区间为:21-61岁,平均的年龄即为:( $22.55 \pm 3.33$ )岁;常规组中,男性病患27例,女病患23例。年龄区间为:22-63岁,平均年龄:( $23.33 \pm 3.66$ )岁;所有病患与家属已知情并同意本次试验,均签署知情同意书。两组病患基线资料差异无统计学基本意义,具有着一定可比性( $P>0.05$ )。

### 1.2 研究方法

常规组,基础护理服务模式,主要包含着由专门的导诊接待病患,提供路引及询问护理服务,简单介绍门诊及治疗环境,安排病患候诊,详细解读病患疑惑,并告知相关注意事项及复诊时间等;干预组,则实施人性化的护理服务工作模式,具体措施如下:(1)善于运用沟通技巧:待病患进入诊室之后,门诊护士需保持微笑,用甜美的语音语调与病患及家属沟通,与病患开展有效性地沟通交流,详细了解病患实际的需求,耐心解答病患所提出的各种眼部疾病及治疗常识相关问题,尽可能地消除陌生感,以此良机帮助病患消除一些负面的情绪与心理,并站立于病患的角度上详细讲解整个眼科的门诊护理、诊断及各项检查的流程、注意事项等,发放健康手册,高质量地做好健康宣教工作,让护患之间可一直保持着良好地沟通交流状态,切实地凸显出护患沟通该门诊护理方案的应用效果,让病患及家属更为满意门诊护理工作,可积极主动地配合门诊护理各项工作;(2)注重惠民化服务:为广大老弱婴幼儿及急诊病患,开通绿色通道,降低老幼病患及危重病患危险事件实际发生率;(3)注重环境护理:门诊等候区域光线保持柔和度,温湿度需适中,保持肃静整洁,备好饮水机及一次性纸杯;(4)做好安全管理:洗手间挂角处需设置扶手、防滑垫,以防跌倒;设置床栏,谨防坠床;针对急性的结膜炎疾病院内感染,需做好控制预案各项准备工作,谨防眼科门诊不良事件发生,维护广大病患生命安全。

### 1.3 观察指标

- (1) 对比两组病患对于门诊护理服务满意度指标评分情况。
- (2) 对比两组病患的护理服务质量指标评分情况。

### 1.4 统计法

本次实验所用系统软件为专业的spss20.0统计学系统软件。资料计数检验分析为 $\chi^2$ ,计量资料检验计算法为t值检验法。若 $P<0.05$ ,则组间的数据对比有统计学的差异性。

## 2. 研究结果

### 2.1 两组病患对于门诊护理服务满意度指标评分情况

通过对两组的数据做出对比可得出,相比较于常规组,干预组对于门诊护理服务满意度指标评分,略占一定临床优势,组间的数据对比有统计学差异性, $P<0.05$ ,详见表1。

表1 两组病患对于门诊护理服务满意度指标评分情况[n(%)]

组别	n	不满意	基本满意	满意	总满意度(%)
干预组	50	2 (4.00)	16 (32.00)	32 (64.00)	48 (96.00)*
常规组	50	14 (28.00)	12 (24.00)	24 (48.00)	36 (72.00)
$\chi^2$		—	—	—	4.571
P		—	—	—	<0.05

注: 相比常规组, \* $P<0.05$ 。

### 2.2 两组病患的护理服务质量指标评分情况

通过对两组的数据做出对比可得出,相比较于常规组,干预组病患的沟通水平、操作水平、服务态度等各项护理服务质量指标评分,均略占一定临床优势,组间的数据对比有统计学差异性, $P<0.05$ 。详见表2。

表2 两组病患的护理服务质量指标评分情况( $\bar{x} \pm s$ )

组别	n	沟通水平	操作水平	服务态度
干预组	50	( $5.74 \pm 0.62$ )	( $5.60 \pm 0.36$ )	( $5.22 \pm 0.59$ )*
常规组	50	( $3.65 \pm 0.35$ )	( $3.77 \pm 0.25$ )	( $3.50 \pm 0.36$ )
t		1.713	2.043	2.738
P		—	—	<0.05

注: 相比常规组, \* $P<0.05$ 。

## 2. 讨论

眼科门诊,是收治各种患有眼部疾病病患的医疗场所,对日常护管工作有着较高要求及标准<sup>[1][2]</sup>。人性化的护理服务工作模式,能够以病患为核心,立足全心全意为广大病患负责,并服务于广大病患的工作宗旨、态度,为广大病患提供有针对性地护理服务,深受广大病患及家属所青睐、认可<sup>[3][4]</sup>。通过本次临床观察及研究发现,与基础护理服务模式相比,实施人性化的护理服务工作模式一组病患,其门诊护理服务满意度指标评分,沟通水平、操作水平、服务态度等各项护理服务质量指标评分,均略占一定临床优势。这就更足以表明,对于眼科门诊日常护管工作,人性化的护理服务工作模式,具有极高的临床应用意义及价值。

### 参考文献:

- [1]方芳,周丽仙.人性化护理服务模式在眼科门诊护理管理工作中的应用[J].医药前沿,2016,6(28):287-288.
- [2]吴丽英,周萍,梁冬红.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[J].中国当代医药,2017(14).
- [3]胡静,徐俊杰,徐亚金.人性化护理服务模式在门诊护理管理工作中的应用探讨[J].世界最新医学信息文摘,2017(54):188-189.
- [4]陈怡,胡海双,陈华蓉.眼科门诊护理管理中应用人性化护理的价值[J].中医药管理杂志,2017(23):50-52.