

Medical clinic investigation and analysis of the humanistic care needs of out-patients

Hai-yan Ren, Lin Peng

Xiehe hospital affiliated to Tongji medical college, Huazhong university of science and technology, Wuhan, Hubei, China

Received: Jun 08, 2016

Accepted: Jun 17, 2016

Published: Jul 26, 2016

DOI: 10.14725/gjnr.v4n3a1519

URL: <http://dx.doi.org/10.14725/gjnr.v4n3a1519>

This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Abstract

Objective: To understand the situation of requirement of humanistic care- nursing for out-patients. **Methods:** The questionnaire survey is carried out in this study in out-patient department of medicine in general hospital The data is analyze and is filled after the survey .The main and minor requirement of nursing are analyzed after survey in out-patients. **Results:** The study shows that outpatient-care is very needful for humanistic care, followed by the health education and psychological needs. **Conclusion:** This study shows that nurses should know the humanistic-care nursing requirement of patients. Nurses should also know the health education and psychological requirement for out-patients, in order to improve the conscious of service for nurses. It is helpful for the out-patients to adapt the hospital surroundings. It is beneficial for shortening waiting time for out- patients. It is more convenient for patients. It is also helpful to improve the relationship between nurses and patients. In the end, it aids to improve the patient satisfaction and the credit reputation of hospital.

Key words

Out-patient ; Humanistic care ; Requirement of health education; Requirement of psychological; Optimization strategy

内科门诊患者人文关怀护理需求的调查与分析

任海燕, 彭琳

华中科技大学同济医学院附属协和医院, 湖北武汉, 中国

通讯作者: 任海燕, Email: renhaiyan18@163.com

【摘要】 目的 了解内科门诊患者就医的现状与对人文关怀护理以及健康教育与心理的需求。方法 采用偶遇随机问卷调查的方法,对综合性医院内科门诊患者进行调查,对资料进行分析与整理。分析患者主要护理人文方面的需求、次要的需求以及健康教育与心理的需求。结果 门诊患者对人文关怀护理非常需求,其次是健康教育方面和心理方面的需求。结论 护理人员应了解患者的人文关怀方面的需求以及健康教育与心理护理的需求,从而达到增强护理人员主动服务意识,改进就诊流程,缩短患者的候诊时间,方便患者就诊,加强护患沟通,以期提供优质的护理服务,提高患者的满意度,进而提高医院的信誉度。

【关键词】 门诊患者; 人文关怀; 健康教育需求; 心理需求; 优化策略

门诊作为医院面向社会的重要窗口,服务的优劣直接影响医院的声誉,影响医院在日益激烈的医疗竞争中抢占更多市场份额的实力^[1]。门诊护理服务的好坏直接影响患者的满意度。将人文关怀元素注入护理服务中,是提高护理质量的重要途径。人文关怀护理的内涵是在护理工作中以人为本,尊重患者,关爱患者。人文关怀是护理的核心和重要任务。在国际,以美国为代表的发达国家,医院里无论是管理者还是员工都有较强的服务意识,医护人员为病人服务,护士热情,对工作敬业,她们提倡的是人文关怀护理。在医疗护理中,不管服务对象来自哪个阶层,有何背景,她们都有维护个人尊严,体现自身价值的权利。所

以, 尊重每一位患者, 了解患者需求对护理人员来说是十分必要的, 特别是人文关怀方面的需求。因此, 护理人员应根据患者的个性需求, 提供个性化的护理, 满足患者就诊需求, 从而提高患者的忠诚度以及医院的信誉度。

1 调查的目的

了解综合性医院患者的需求, 特别是人文关怀的需求, 提高护理人员的人文关怀能力, 使患者有良好的就诊体验, 增强对护士的信任度, 从而提高患者的忠诚度和医院的信誉度。

2 调查的意义

针对门诊患者的特点和需求, 合理安排患者就诊, 协助医生提高诊疗效率, 提高护理服务质量, 保证患者有良好的就诊体验, 从而提高患者的满意度。

3 调查的方法

从 2016 年 4 月 1 日—5 月 1 日, 共调查综合性医院门诊患 300 人, 发放问卷 300 份, 回收问卷 290 份, 回收率 97.6%。调查表包括 4 个部分, 第一部分, 患者的一般情况, 性别、年龄、文化程度、职业、居住地、就诊科别、付费方式、就诊次数 8 个方面。第二大部分包括患者对人文关怀的需求, 人文关怀护理需求有三个方面的需求, 包括就诊基本需求、护理关怀需求、健康教育需求、心理需求等。整个调查表条目有 26 个条目, 分为 4 个等级^[1], 调查问卷由分诊护士经过培训后在巡视时发放问卷并指导患者正确填写调查表。回收问卷后对资料进行整理和分析, 资料采用 SPSS17.0 统计软件进行频数和百分比进行分析。

4 调查结果分析

4.1 患者的一般情况 本研究共调查 290 名在内科门诊就诊的患者, 患者的基本信息见表 1。

4.2 门诊患者就诊的基本需求 内科门诊患者的基本需求见表 2。

4.2.1 良好就诊环境是患者的基本需求 就诊环境安静、整洁、舒适是患者的基本需求。嘈杂的环境会使患者产生烦躁情绪。内科门诊人流量大, 患者患有不同的疾病。来到门诊后, 都希望自己尽快得到诊疗, 拿药回家。门诊大厅在高峰期, 如周一、周二和周四, 患者人数可以达到每日 1600 多人。对于护士来说应合理分流, 安置好患者就诊, 告诉患者保持安静, 做好家属的解释工作, 减少噪音, 使患者安心就诊。

4.2.2 基本的便民服务措施(开水、报纸) 患者希望在就诊等候期间, 能够阅读报纸、杂志以缓解就诊压力。在英国和美国等发达的门诊候诊大厅, 有免费的报纸和杂志供患者浏览, 还有免费的网络供患者使用。对于内科门诊而言, 应提供免费的杂志和报刊供患者阅读, 同时应开放网络, 供患者消磨等候的时间, 从而减轻就诊压力。

4.2.3 基本的就诊流程指导 门诊是医院的窗口, 是直接为社会人群进行医疗、预防、保健、康复等多功能服务的场所。门诊服务流程是指患者在医院门诊接受服务的全过程, 流程的各个环节均会直接影响到医院的医疗秩序和医疗质量^[2]。对于大多数患者来说, 第 1 次在大医院就诊, 就诊的基本流程还不太熟悉, 需要护理人员耐心细致的解答。例如: 检查的地点, 看病的诊室, 需要带什么东西以及还有多少人候诊等等。护理人员应一一给予回答。这样患者才觉得心里踏实。

4.3 患者人文关怀需求情况分析 本研究中患者人文关怀需求情况分析见表 3。

4.3.1 患者主要的护理人文需求 依次为接诊时护士能自我介绍; 护士仪表大方, 态度和蔼; 护士能详细询问患者的感受; 护士能分清轻重缓急并合理安排就诊; 微笑服务和耐心周到解答问题; 对患者的疑惑给予细致的解释; 能理解患者就诊时的感受及行为; 能察觉到患者情感和情绪的变化; 护士能给予患者充分的关注、交谈时耐心倾听并保护其隐私; 护士愿意帮助并安慰患者; 护士尊重患者并有合适的称呼。本研究中患者人文关怀需求情况分析见表 2。(1) 护士的仪表和态度对患者的影响非常大。患者对护士的仪表和态

度非常在意,良好的仪表和态度是患者所需求的。因此,门诊护士一定要注意服务态度。(2)护士能分轻重缓急合理安排就诊。门诊患者病情千差万别,病情有急有缓,护士应用护理专业知识,合理安排患者就诊,保证患者的安全。(3)护士给予患者细致的解释是非常必要的。患者由于缺乏疾病方面的相关知识,护士给予患者细致的解释是非常必要的。患者来自不同的地方,年龄、文化程度各不相同,对就诊环境和流程不熟悉。因此,护士应耐心细致作好解释工作,使患者满意。(4)保护患者的隐私。保护患者的隐私是门诊护士的责任,每一个患者都有隐私权,患者在就诊期间护士应注意保护其隐私。(5)护士在分诊时应尊重患者,并给予合适的称呼。如果没有合适的称呼,患者会觉得没有得到尊重,不利于护患关系的改善。

表1 内科门诊患者一般情况

患者一般情况	人数	百分比(%)
性别		
男性	125	43
女性	165	57
年龄		
18~30岁	74	26
31~49岁	99	34
50~69岁	97	33
70岁以上	20	7
文化程度		
小学	45	16
初中	65	22
高中	100	34
大学	80	28
职业		
退休	72	25
工人	28	9
农民	45	16
商业人员	45	16
其他	100	34
就诊科别		
呼吸	48	17
消化	106	37
内分泌	62	21
血液	74	25
付费方式		
自费	189	65
公费	12	4
农合	45	16
医保	44	15
居住地		
城市	116	40
农村	137	47
郊区	37	13
就诊次数		
初次	162	56
2次	56	19
3次	62	22
数次	10	3

表 2 内科门诊患者的基本需求 例 (%)

就诊需求	非常需求	比较需求	可有可无	不需要
舒适环境	196 (68)	68 (23)	16 (6)	10 (3)
便民措施	148 (51)	110 (38)	22 (8)	10 (3)
就诊流程指导	192 (66)	82 (28)	8 (3)	8 (3)

表 3 门诊患者护理需求 例 (%)

护理人文关怀	非常需求	比较需求	可有可无	不需要
护士能自我介绍	98 (34)	130 (45)	40 (13)	22 (8)
护士仪表大方态度和蔼	124 (43)	146 (51)	10 (3)	10 (3)
护士询问我的感受	128 (44)	146 (51)	26 (9)	36 (12)
护士能合理安排就诊	170 (59)	94 (32)	14 (5)	12 (4)
微笑服务耐心解答问题	152 (52)	100 (35)	26 (9)	12 (4)
对我的疑惑给与解释	162 (56)	98 (34)	22 (8)	8 (2)
能理解就诊时感受和行为	138 (48)	105 (36)	38 (13)	9 (3)
能察觉到我情感的变化	116 (40)	106 (37)	40 (14)	28 (10)
能给我充分的关注	132 (45)	116 (40)	28 (10)	14 (5)
尊重和保护我的隐私	168 (58)	90 (31)	24 (8)	8 (3)
护士愿意帮助我和安慰我	132 (45)	115 (40)	28 (10)	15 (5)
护士尊重我并有合适的称呼	142 (49)	100 (34)	26 (9)	22 (8)

4.3.2 门诊患者健康教育的需求 健康教育是通过信息传播和行为干预帮助个人和群体掌握卫生保健知识, 树立健康观念, 自愿采纳科学的健康行为和生活方式的活动与过程^[3]。本研究中患者对健康教育有很大的需求, 说明人们自我保健意识增强。提示门诊护理人员应重视对患者的健康宣教以满足患者的自我保健需求。门诊患者健康教育需求包括以下 6 个方面, 如, 给予正确对待疾病的指导和教育; 给予提高自我护理能力的指导和教育; 给予常规检查的指导和教育; 给予养成良好生活方式的指导; 针对患者的心理问题提供咨询和指导; 为患者做出合适的有关疾病方面的健康指导。本研究中门诊患者对健康教育的需求见表 4。

表 4 内科门诊患者健康教育需求 例 (%)

健康教育需求	非常需求	比较需求	可有可无	不需要
给予疾病的指导	142 (49)	120 (41)	12 (4)	16 (6)
自我护理的指导	126 (43)	132 (46)	22 (8)	10 (3)
常规检查的指导	150 (52)	112 (39)	18 (6)	10 (3)
生活方式的指导	146 (50)	110 (38)	24 (8)	10 (3)
心里咨询指导	128 (44)	104 (36)	42 (14)	16 (5)
疾病预防指导	166 (57)	94 (32)	22 (8)	8 (3)

4.3.3 门诊患者的心理需求情况 见表 5。门诊患者的心理需求有以下几个方面: 当情绪低落时给予安慰和保持平和心态; 得到护士的心理疏导和释放心理压力; 帮助树立战胜疾病和恢复的信心; 护士与患者保持良好的沟通; 护士用语言或非语言表达关怀和理解患者。

表5 内科门诊患者心理需求 例 (%)

心理需求	非常需求	比较需求	可有可无	不需要
给予安慰	92 (32)	126 (43)	48 (17)	24 (8)
心理疏导	104 (36)	134 (46)	44 (15)	8 (3)
恢复信心	146 (50)	106 (37)	20 (7)	18 (6)
良好沟通	146 (50)	104 (36)	26 (9)	14 (5)
关怀与理解	146 (50)	102 (35)	30 (10)	12 (4)

5 结论

“人文关怀”的核心就是以人为本,重视人的因素,承认人的价值和主体地位。患者对人文护理是非常需求。他们希望护士有良好的态度和关怀的心,对患者热情服务,使患者有良好的就诊体验。(1) 护理人文关怀是以人为本的理念在护理中的体现,它的本质属性就在于以整体人的生命价值为本的人文关怀。患者通过护士的真诚态度和积极的护理行为被理解、被尊重。护士应了解患者的需求,了解患者的就诊特征,针对不同的需求提供个性化的服务。(2) 护理心理学认为,人患病后心理状态和正常人之间存在明显差异。门诊患者的共同需要是迫切希望能尽快地就医,就诊时希望医生和护士耐心地听取他对病情的讲述,全面仔细地检查身体,对其疾病做出明确的诊断和进行有效地治疗^[4]。门诊护士要善于把握就诊者的不同心理特点,针对患者的各种心理特征,采取启发、开导、鼓励、解释等方法,用科学的道理解除患者精神负担,使患者在最佳的心理状态下接受治疗,提高治疗效果^[4]。(3) 综合性医院门诊应以减少中间环节为突破口,重点在简化流程。首先应合理布局,最大限度地减少患者奔波的距离与时间。其次是整合功能,使现有资源开放共享,并实现统一的调度和管理。(4) 门诊导诊护士每天以饱满的精神,态度和蔼的形象,给前来就诊的患者一种可亲、可信的感觉。护士围绕医院“以患者为中心”的服务理念,全身心地服务每位患者,在服务中体现人文关怀^[5]。由于患者在门诊停留时间较短,“三长一短”问题(即挂号、候诊、交费取药时间长,就诊时间短)造成患者等待时间过长,埋下了医患冲突的隐患^[6]。门诊患者流动性大,大多数看完病就离院,来去匆匆。而且患者中有男女老幼,有行动自由或行动不便者,且文化程度参差不齐。有的患者是第1次到医院就诊,不熟悉医院的工作程序及分工,需要护士努力做到服务热情、耐心、细心、周到,给予他们人道的帮助,重视患者的意见和要求,从而减轻患者的心理负担。

6 人文关怀对门诊患者的影响

6.1 有利于护士更好地满足门诊患者多方面的需要 具有一定的人文素质,就会有比较丰富的内心世界和情感体验,表现为善于观察,善于思考,在工作中对病人的情况明察秋毫^[7]。及时了解不同病人的需要和病人不同时期的需要,从而调动自己各方面的知识技能予以满足。如果认识到这一点就可以针对门诊不同患者,不同疾病的不同时期,提供不同的帮助。

6.2 有利于护士给患者正面的影响 一定的人文素质能让护士工作始终保持一种积极向上的精神状态,以广泛的兴趣爱好激发病人积极的心理情绪,给他们正面影响^[8]。在这样的文化护理氛围中,患者能暂时忘却疾病带来的苦痛,投入到一种生动、积极的氛围中,使患者的身心需要得到满足,也能以一种良好的精神状态去接受各种治疗和护理。

6.3 增加了门诊患者的就诊量 护士热情的服务,具有良好的人文素质,充满人文氛围的环境,都大大吸引了患者前来就诊。良好的就诊环境,诊区内设有电子叫号系统,滚动式电子屏,介绍各科医生的专业特色及就诊时间。这些项目都是受患者关注的。护士在巡视期间应注意语言与态度,了解患者的心理特点,引导患者正确对待疾病,缓解患者焦虑的情绪。护士应对待患者热情服务,从而解除患者的思想顾虑。

6.4 护士对门诊患者的人文关怀管理的策略 门诊护士每天面对的是备受身心困扰的病人,尊重患者人性的关怀服务非常必要。护理职业的特点决定了护理所崇尚的人文精神是一种以尊重为核心的人道伦理意识

和精神。虽然护理中的人文精神包含了护士的科学知识、素养等内容。但人道主义伦理意识和精神显然是最重要的。护士应该应用其专业知识和技术,对患者提供人文关怀,了解患者的健康需求与心理需求,提供个性化的护理。门诊护士应满足患者的需求,提高护理质量,改善护患关系,提高患者满意度。门诊患者大多患有慢性病,来门诊就诊时,心理是比较焦虑和烦躁的,对于护理人员来说,应心平气和,耐心解答患者提出的问题,关心患者,倾听他们的意见和感受,满足患者的需求,提高护理质量,从而提高患者的满意度。

【参考文献】

- [1] 柏晓玲,楼婷,罗梅梅,等.住院患者护理人文关怀需求调查与分析[J].中国卫生事业管理,2015,(2).
- [2] 段利,徐凌中.某医院门诊患者服务需求分析与对策[J].包头医学院学报,2008,24(6):566-568.
- [3] 姚立新.健康管理在健康体检服务中的应用[J].河北医学,2007,13(12):1327-1328.
<http://dx.doi.org/10.3969/j.issn.1006-6233.2007.12.061>.
- [4] 冯军强,尚磊,杨博.某综合医院门诊患者就诊需求分析[J].解放军医院管理杂志,2010,17(3):270-271.
<http://dx.doi.org/10.3969/j.issn.1008-9985.2010.03.032>.
- [5] 闻智,蒋艳峰,孙静,等.老年门诊患者就诊服务需求调查与分析[J].齐鲁护理杂志,2012,18(21):3-4.
<http://dx.doi.org/10.3969/j.issn.1006-7256.2012.21.002>.
- [6] 谢小丽,尹翼.门诊患者对导诊护士的服务需求分析.中国民康医学,2011,23(3):371-373.
<http://dx.doi.org/10.3969/j.issn.1672-0369.2011.03.064>.
- [7] 高亚芝.门诊患者在诊疗中的心理护理[J].中国实用医药,2011,6(1):198.
<http://dx.doi.org/10.3969/j.issn.1673-7555.2011.01.170>.
- [8] 成诗黔,张步振,沈毅,等.满足病人合理需求促进医院全面建设[J].中国医院管理,2003,23(6):3-4.
<http://dx.doi.org/10.3969/j.issn.1001-5329.2003.06.002>.