

ICS 11.020

C 05



团体标准

T/CALC 002-2023

门诊患者人文关怀管理规范

Specification of Management for Humanistic Caring in Outpatients

2023-04-03 发布

2023-05-01 实施

中国生命关怀协会 发布

目 次

前 言..... 1

引 言..... 2

1 适用范围..... 3

2 术语和定义..... 3

3 基本要求..... 4

4 工作人员人文素质及关怀职责..... 5

5 关怀环境与设备设施..... 5

6 关怀流程和措施..... 6

7 质量管理..... 8

附录 A（规范性）门诊患者人文关怀流程..... 10

附录 B（资料性）门诊就医人文关怀体验问卷..... 11

参考文献..... 13

前 言

本标准是根据 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》规定进行编写。

本标准由中国生命关怀协会人文护理专业委员会提出。

本标准由中国生命关怀协会归口。

本标准主要起草单位：

河南省人民医院、华中科技大学同济医学院附属协和医院、中南大学湘雅医院、北京大学第三医院、苏州大学附属第一医院、北京大学第一医院、中国人民解放军南部战区总医院、西安交通大学第一附属医院、福建省立医院、郑州大学第一附属医院、中国人民解放军联勤保障部队九八八医院、阜外华中心血管病医院、中国医科大学附属盛京医院、内蒙古自治区人民医院、河南省中医院、陆军特色医学中心、天津市第三中心医院、中国人民解放军总医院海南医院、吉林大学第二医院、湖北省人民医院、漯河市中心医院、四川大学华西医院、北京大学口腔医院、浙江大学医学院附属第一医院、武汉大学中南医院、河南省胸科医院、广西医科大学第一附属医院、兰州大学第二医院、重庆市九龙坡区人民医院、南通大学附属医院、江苏省人民医院、运城市中心医院、华中科技大学同济医学院附属同济医院、河北医科大学第一医院、哈尔滨医科大学附属第四医院、河南省肿瘤医院、新乡医学院第一附属医院、合肥市第二人民医院、四川大学华西天府医院、四川省医学科学院·四川省人民医院、武汉市第一医院、武汉市红十字会医院、永城市中心医院医疗健康集团、苏州工业园区星湖医院、长沙市望城区人民医院。

本标准主要起草人：

郭舒婕、刘义兰、赵平凡、李映兰、李葆华、李惠玲、杨宏艳、谢红珍、于瑞英、张红梅、胡德英、邢彩霞、辛霞、娄小平、陈慧玲、范玲、陈晓欢、郑喜灿、田丽、王红霞、王琳、蔡忠香、侯新风、黄浩、吴俊、程远娟、冯毕龙、熊莉娟、冯素萍、杨丽、马冉、豆欣蔓、李秀娥、仇永贵、王荣、郑秀萍、徐蓉、李秀莉、官春燕、郭庆凤、徐晓霞、张全英、陈春丽、王莉、李英、黄苇萍、高敏、李闯、职志威、顾洁、杨以平、甘晓琴、谭蕾、杨槐、向静、张海鑫、祝亮、樊洁、朱新福。

本标准顾问：

吴欣娟、唐祖玉、申志强、宋葆云、张庆民。

本标准于2023年04月03日首次发布。

引 言

人文关怀是患者基本且重要的需求，也是优质护理服务和医疗服务的重要内涵，还是医学护理的本质和核心。中共中央、国务院印发《“健康中国 2030”规划纲要》《医疗纠纷预防与处理条例》《关于进一步完善医疗卫生服务体系的意见》，国家卫生健康委员会发布《全国护理事业发展规划（2021-2025 年）》等政策文件多次提出加强医疗服务人文关怀，为患者提供全面、全程、专业、人性化的医疗护理服务，在门诊、手术室等部门优化门诊服务流程，做好对患者的健康教育和指导，保障患者安全，体现人文关怀。门诊服务是医院服务的第一个环节，是为患者提供诊疗服务的重要部门。医疗机构门诊量大而集中，时效就诊环节多，涉及范围广。因此将人文关怀融入门诊患者就医全流程，以患者为中心，提供人性化的关怀服务，对提高患者的就医体验、促进医患和谐及社会和谐至关重要。

有效落实门诊患者人文关怀是医院管理者和门诊工作人员的重要使命和职责。部分医院积极探索门诊人文关怀措施，但由于目前门诊人文关怀缺乏相关管理规范 and 标准，很大程度上影响了医疗机构门诊人文关怀实施力度和成效。为响应国家政策和社会发展需求，提高医疗机构门诊综合服务水平，提升患者就医体验，和谐医（护）患关系，助力健康中国建设及护理专业的发展。因此构建一个集科学性、实用性、创新性、实践性的标准和规范是非常有必要的。中国生命关怀协会人文护理专业委员会组织人文护理和门诊管理领域专家制定《门诊患者人文关怀管理规范》。

门诊患者人文关怀管理规范

1 适用范围

本标准规定了门诊患者人文关怀基本要求、工作人员人文素质与关怀职责、关怀环境与设施设备、关怀流程与措施、质量管理等内容。

本标准适用于各级各类医院门诊患者人文关怀管理实践，其他类别医疗机构可参照执行。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

门诊 outpatient department

指在医疗机构内，由医务人员根据患者有效挂号凭证提供疾病咨询、预防、诊断、治疗、护理、康复等医疗服务的场所，是医疗机构为不需要或尚未住院的群众防治疾病的服务部门。

2.2

门诊患者 outpatients

指在门诊接受医疗服务的但医院未为其提供病房和病床的就诊人员。

2.3

门诊管理 outpatient department management

指为了提高人们的健康水平，按照门诊管理形成的规律和有关法律、法规要求，运用现代科学管理方法，对门诊服务要素、过程和结果进行管理与控制，以实现门诊管理持续改进的过程。

2.4

人文关怀 humanistic caring

指对人生存状态的关注，对符合人性的生活条件的肯定，对人的尊严、自由、权利的维护，对人类的解放与自由的追求。简而言之，人文关怀就是关注人的生存与发展，就是关心人、爱护人、尊重人。人文关怀的目的就是要营造一个充满关爱的整体，并在相互关怀中达到和谐相处。

2.5

共情 empathy

即同理心，是一种能体验他人内心世界的的能力，交际双方通过对方的言语和非言语，察觉和认识其情感和情绪，在感情上产生共鸣，并对情感情绪做出正确的反馈。

[来源：T/CALC 001-2022]

2.6

沟通能力 communication skills

指适当地将信息运用于互动情景的能力，是构建和谐人际关系的重要素养，也是社会交往中的必备工具。

2.7

焦点解决技术 focus solution technology

指以寻找解决问题的方法为核心的咨询技术。焦点解决技术强调寻找如何解决问题的方法，而非发现问题的原因；并以正向的、朝向未来的、朝向目标的积极态度促使改变发生的能力。

2.8

妥协与折中能力 compromise and compromise ability

指调和两方或多方的意见、争执等，用让步来避免冲突或争执的才能。

2.9

反向关怀 reverse care

指在就诊过程中患者的自我关怀及对陪同人员、医疗机构工作人员及其他患者等对象提供关怀，患者不仅是被关怀的对象，也是关怀的实施者。

3 基本要求

3.1 纳入门诊工作规划和年度工作计划

目标明确，措施具体；每半年、年度进行小结和总结，并持续质量改进。

3.2 门诊制度中体现人文关怀

3.2.1 建立以患者为中心的人文关怀制度：应在患者办理就诊卡、挂号、预检分诊、候诊就诊、退号管理、首诊负责、门诊患者高峰期应急管理、急危重症患者优先处置、门诊患者号源管理、一站式患者服务中心等制度体现人文关怀。

3.2.2 建立以职工为中心的人文关怀制度：应包括对特定人群（如新入职职工、有离职意愿职工、外地职工、导医等）和特殊情况（如生日、生病、发生差错、家庭发生重大变故、特殊节日、意外冲突等）的人文关怀。

3.2.3 门诊工作人员应知晓制度中的人文关怀要求并实施。

3.3 组织保障

门诊应配置数量相对充足、结构合理的工作人员，营造良好氛围，配备必要设施，为人文关怀提供保障。

3.4 职责明确

门诊全体工作人员应以患者为中心，既分工明确，又相互协作，避免推诿，严格执行“首问负责制、首诊负责制”，为患者提供全过程、全方位的人文关怀。

3.5 尊重原则

门诊工作人员应坚守岗位，热情主动服务，礼貌用语，尊重患者及其家属，态度热情和蔼，敬语相称，包括但不限于使用尊称、保护患者隐私、尊重患者及其家属对治疗、护理等的决策及参与权利、尊重患者的习俗等。

3.6 多措并举实施关怀

- 3.6.1 门诊工作人员应具有良好的人文素养，并将人文关怀作为自己的重要职责，尽己所能。
- 3.6.2 工作人员坚守岗位，遵循礼仪规范，举止文明，对服务对象态度友善，对患者负责，工作严谨，保障患者安全。对急危重症患者、高龄患者、残疾人、孕妇、现役军人、消防救援人员、少数民族、持优诊证者优先就诊。
- 3.6.3 可为行动不便的老年人、失能和半失能人员、重度残疾人等提供上门服务。
- 3.6.4 宜分时段预约诊疗和检查检验集中预约、诊间结算、移动支付、线上查询、药物配送等服务，适时提供个性化的关怀服务。
- 3.6.5 及时短信提醒患者分时段按时就诊。
- 3.6.6 具备条件的优先设立少数民族便民服务（包括导医咨询、投诉接待等）窗口，对各民族患者给予力所能及的关怀。
- 3.6.7 可设志愿者服务工作站，吸纳志愿服务。对志愿者应进行培训、规范上岗。
- 3.6.8 管理者应关爱工作人员，工作人员应相互尊重，互相关怀，密切合作。
- 3.6.9 工作人员应做好自我关怀。
- 3.6.10 工作人员应具备共情-沟通-关怀一体化和纠纷与冲突化解的能力。

4 工作人员人文素质及关怀职责

4.1 人文素质要求

- 4.1.1 具有人文关怀理论知识：接受人文关怀的相关培训并考核合格。
- 4.1.2 具备良好的人文关怀态度：了解人文关怀的重要性，重视人文关怀，具有关怀的责任感和爱心。
- 4.1.3 运用人文关怀技能：熟练运用人文关怀相关技能，包括沟通能力、共情能力、焦点解决技术、妥协与折中能力等对患者实施关怀。
- 4.1.4 管理者具有实施关怀、进行关怀培训及对关怀管理的能力。

4.2 关怀职责

- 4.2.1 门诊管理者关怀职责：管理者应关爱门诊工作人员；制定关怀计划、创建关怀氛围、实施关怀培训，指导工作人员落实关怀措施；进行关怀督导、发现问题，及时解决。
- 4.2.2 门诊工作人员关怀职责：对门诊患者及陪同人员实行“首问负责制”“首诊负责制”，对患者实施关怀；与同事相互尊重、相互关怀并进行自我关怀。
- 4.2.3 工作人员宜发掘患者的反向关怀能力，引导患者对自身及陪同人员、医疗机构工作人员、其他患者等对象实施关怀。

5 关怀环境与设备设施

5.1 关怀环境

5.1.1 门诊关怀氛围：门诊设置人文关怀宣传栏，内容可包括院训、精神、理念等关怀知识、关怀故事、关怀感言、关怀会议信息及专科门诊特色关怀内容等，并定期更换。

5.1.2 门诊物理环境：门诊环境应保持整洁、安全、安静、舒适、通风良好、光线充足、温湿度适宜，诊室内装饰设计合理、色彩温馨，可增加书画和绿色植物等室内景致。宜设有母婴室和工作人员减缓压力及休息场所。

5.1.3 心理社会环境：工作人员应坚守岗位，举止文明，仪表规范，如佩戴胸牌，着装整洁；对服务对象态度友善、负责，保障患者安全；与同事相互尊重、密切合作。

5.1.4 门诊关怀标识：门诊各区域标识标牌应色彩搭配清晰、醒目；标识相对统一、美观。

5.1.5 门诊诊区布局合理：专科诊区设置应处处体现以患者为中心，宜以学科群相对集中分布，如妇科、产科、围产保健、妇科超声、妇科检验；心血管内科、心血管外科和心功能科相对集中在一个区域；宜设有门诊MDT诊室或会诊中心。

5.1.6 重大传染病疫情时，工作人员按规范防护，指导并协助患者及家属遵循疫情防控流程就诊，提供方便可及的速干手消毒剂等卫生设施，必要时为其提供口罩等。宜开设无接触式预约诊疗服务。

5.2 关怀设施设备

5.2.1 基本关怀设施配置：门诊患者关怀设施可设立一站式患者服务中心（台）、分诊台、叫号系统、宣教屏；公示值班人员姓名、工号等；提供水和水杯，充足数量并功能正常的轮椅等必要的物品，为孕产妇、儿童、老年人等特殊人群提供人性化服务；舒适、宽敞、定期消毒的座椅；直梯、扶梯设有安全扶手及防滑设施，应配有无障碍卫生间及母婴室，卫生间洁净、物品齐全、可配备干手设施及除菌洗手液等。

5.2.2 门诊诊室应配有隔帘或屏风，保护患者隐私。

5.2.3 可开设中医、互联网和慢性病门诊，为有需求的患者提供会诊、休息等场所。

5.2.4 候诊区域应配备有数量充足的候诊椅，候诊椅清洁舒适安全。

5.2.5 电子叫号系统功能正常，字体声音清晰，并保护患者隐私。

5.2.6 电子宣教屏动态提供患者健康教育知识等相关内容。

5.2.7 应配有意见箱、电话或其他形式收集患者意见的设施，对患者提出的意见应及时进行回应。

5.2.8 患者服务中心（台）应提供便民服务。

6 关怀流程和措施

6.1 门诊患者院前关怀

6.1.1 工作人员接待或接听电话时热情耐心，以通俗易懂的语言解答患者的疑问或问题。

6.1.2 提供多种途径的门诊预约方式供患者选择，方便患者进行线上预约挂号和预约检查。

6.1.3 多种形式门诊公示就医流程和坐诊专家信息，工作人员细致耐心引导患者有序就医。

6.1.4 宜为患者及陪同人员提供来院乘车路线信息；有条件的医院可为就诊人员停车提供方便。

6.2 导诊过程关怀

6.2.1 导医或分诊护士主动介绍自己的身份与职责；根据病情酌情推荐合适的就诊科室。

6.2.2 导医或分诊护士主动与患者及家属打招呼并恰当称谓，使用礼貌用语耐心回答患者及家属的咨询。

6.2.3 门诊患者服务中心（台）公示来院乘车路线、同时还兼有门诊病历、诊断证明盖章审核、麻醉病历办理、租借轮椅、平车以及存物柜等相关业务，方便就诊的患者和家属。

6.2.4 为老、弱、病、残、孕及行动不便无家属陪同的患者等特殊人群提供帮助，包括协助挂号、陪诊、陪检、协助缴费和取药等全程服务。

6.3 现场挂号过程关怀

6.3.1 挂号工作人员应热情耐心。

6.3.2 工作人员应指导患者或陪同人员有序排队。

6.3.3 现场挂号方便，有工作人员及时主动帮助。有清晰的自助机挂号操作流程和相关的指导服务，广泛宣传、提供线上挂号信息。

6.3.4 挂号单上就诊区域、科室及专家信息清晰醒目，便于患者及家属理解。

6.3.5 现场支付形式多样化，便于患者支付。

6.3.6 挂号过程中对高龄患者、残疾人、孕妇、现役军人、消防救援人员、少数民族、持优诊证者优先。急危重症患者优先救治，采取必要的救治措施，妥善处理，保证患者安全。

6.4 候诊过程关怀

6.4.1 引导患者有序就诊，保持安全距离。

6.4.2 门诊护士主动告知就诊前相关程序及相关疾病的健康知识。

6.4.3 门诊护士耐心解答患者和陪同人员的疑问，并安抚患者紧张焦虑的情绪。对患者或家属反映的需求、不适或心理困扰等，耐心倾听，及时回应，提供必要的帮助。

6.4.4 门诊护士应走动服务，观察患者的病情变化，对病重、高龄等特殊情况的患者及时联系医师安排优先就诊或采取其他紧急救治措施，及时处理突发事件。

6.4.5 门诊护士遇到无法解决的问题时及时向门诊管理部门报告，如信息故障、投诉、水电安全等事件。

6.5 受诊过程关怀

6.5.1 医务人员按时出诊。

6.5.2 诊室应做到一医一患，必要时一陪护。

6.5.3 医护人员尊重患者，礼貌称呼，耐心倾听患者主诉。

6.5.4 医务人员查体过程保护患者隐私。

6.5.5 医务人员用通俗易懂的语言向患者解释病情、检查、用药和治疗等，并对患者不良的情绪进行安抚。

6.5.6 医务人员尊重患者的意愿，与患者共同制定诊疗计划。

6.5.7 医务人员宜根据患者的病情组织门诊多学科会诊为患者提供最佳的诊疗方案。

6.5.8 医务人员与患者交流的时间适宜，便于患者了解病情和诊疗过程。

6.5.9 医务人员主动告知患者下一步诊疗环节。

6.6 付费过程关怀

6.6.1 收费处工作人员耐心回答患者的问题。

6.6.2 付费方式及场所多样，自助机或线上缴费有工作人员给予指导。

6.6.3 规范合理收费，及时解答处理费用相关问题。

6.7 检查/检验过程关怀

6.7.1 在检查/检验过程中医务人员热情、耐心、及时回答患者的问题。

6.7.2 医务人员主动告知检查/检验前的准备事项及等候时间。

6.7.3 医务人员用通俗易懂的语言向患者解释检查/检验的配合方法，耐心回答患者的提问。

6.7.4 检查/检验过程中，医务人员尊重患者、敬语相称，酌情遮盖，并注重保护患者的隐私。

6.7.5 检查时间较长时，医务人员必要时允许家属陪同并给予安抚。

6.7.6 检查/检验时，医务人员技术熟练、动作轻柔，让患者感到安心和放心。

6.7.7 检查/检验结果相关告知，医务人员主动告知患者及家属领取结果的时间、地点及方法。

6.7.8 根据检查需求，配备适宜的饮用水、一次性水杯等。

6.7.9 对胃肠镜、气管镜等特殊检查治疗的患者提供休息、观察的场所并密切观察。

6.8 取药过程服务

6.8.1 取药时，医务人员将药品交于患者之前与患者认真核对，确认无误后发放。

6.8.2 发药时，医务人员主动告知患者药物用法、用量及保存的注意事项，酌情提供书面提示。

6.8.3 设置药物咨询窗口或者门诊提供咨询，医务人员耐心及时地回答患者的疑问。

6.8.4 可增设一次性袋子自动发放机。

6.9 治疗/输液过程关怀

6.9.1 治疗/输液室整洁宽敞，设施齐全方便，安排安全有序。

6.9.2 患者等候时间适宜。

6.9.3 医护人员热情接待患者，严格执行各项操作流程确保无误。

6.9.4 治疗/输液的排队叫号井然有序，必要时根据患者病情酌情处置。

6.9.5 告知治疗/输液流程，耐心及时回答患者的问题。

6.9.6 尊重患者并给予恰当的称呼，治疗时注重保护患者隐私。

6.9.7 用通俗易懂的言语告知患者操作的目的、方法及注意事项等。

6.9.8 治疗/输液过程中应技术娴熟，动作轻柔并做好消毒隔离。

6.9.9 治疗/输液过程中应及时巡视，提供帮助，满足患者的需求。

6.10 就医结束时关怀

6.10.1 为患者入院提供指导、协助。

6.10.2 可为患者提供多样化的门诊延伸服务，如专科及专业微信服务群及远程指导，健康宣教及复诊提醒，预约服务及需要上门居家服务人群的管理等。

7 质量管理

7.1 质量评价内容

门诊工作人员人文关怀知识和关怀能力、关怀环境、关怀设施配置,关怀措施落实情况,关怀性关系的构建情况;从院前服务过程、导诊过程、现场挂号过程、候诊过程、受诊过程、付费过程、检查预约过程、检查检验过程、取药过程、治疗/输液过程等就医全过程、患者门诊人文关怀就医体验(见附录B)、患者满意度及投诉等的质量评价。

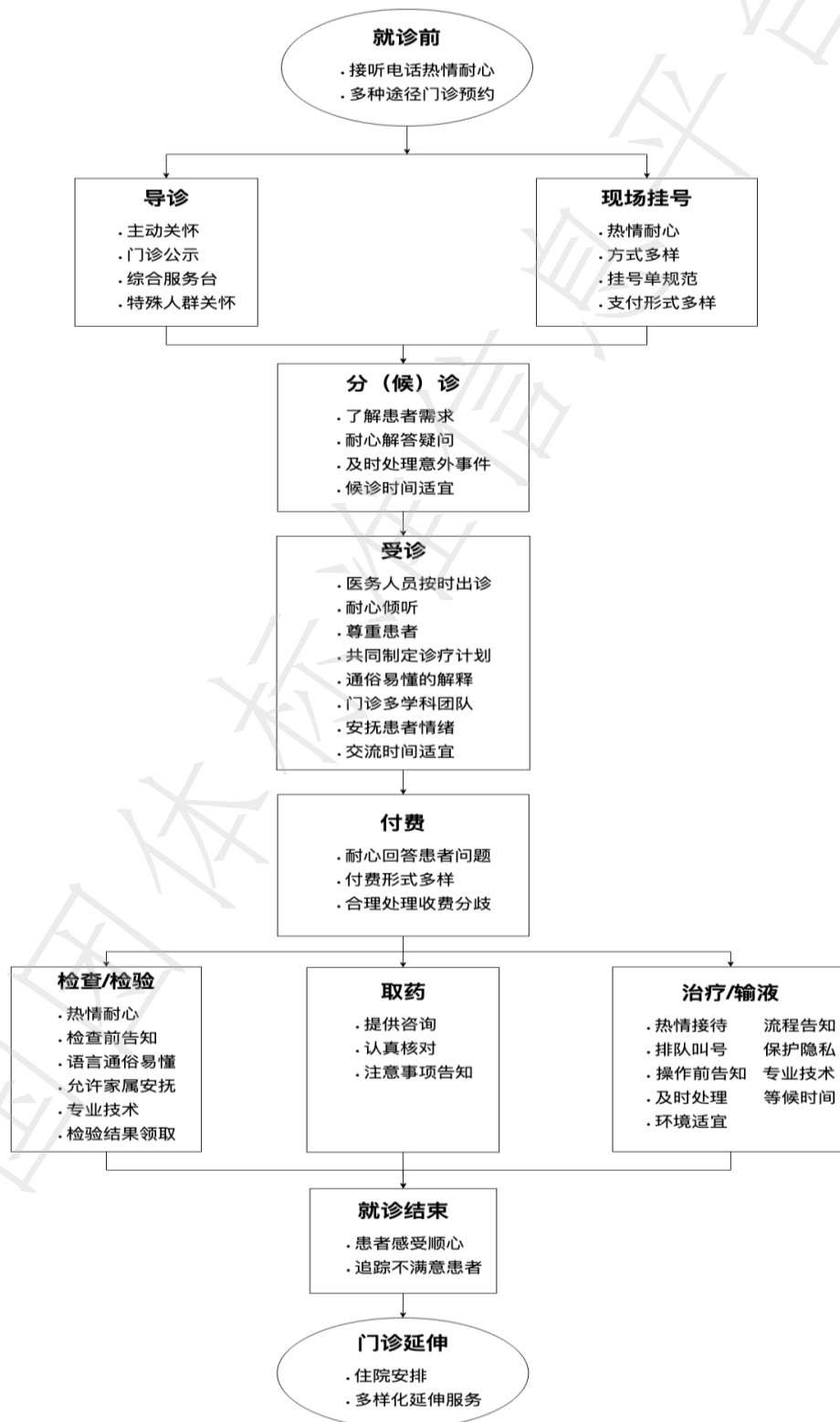
7.2 评价方法及频次

采用现场查看环境与设备设施、问询患者感受(有无伪人文关怀)、提问工作人员、查阅资料、问卷调查等形式。应采用风险评估方法和质量管理工具(如PDCA、QCC、KANO 模型等)每月开展对门诊患者人文关怀质量管理评价,并记录评价结果并采取有效措施进行控制。将门诊患者人文关怀质量管理纳入医院的三级质控体系。

7.3 持续改进

将门诊患者人文关怀评价的结果纳入绩效考核;及时反馈问题并表彰优秀员科室及员工;对发现的问题及时进行原因分析,制定改进措施并实施。

附录 A
(规范性)
门诊患者人文关怀流程



附录 B
(资料性)

门诊就医人文关怀体验问卷

医学人文关怀是指以患者需求为出发点，一切能让患者感受到被关心、被尊重，产生安全可靠感及促进患者健康的医务人员的态度和行为甚至医疗环境。

现请您评价您在该医院门诊就医过程中是否感受到所描述的人文关怀体验，即是否同意题项所说，并在“非常不同意”“不同意”“一般同意”“同意”“非常同意”等五个等级中的相应位置打“√”，若未经历可在“不涉及”位置打“√”。

人文关怀体验条目	很不同意	不同意	一般同意	同意	很同意	不涉及
A 院前服务过程						
A1 您觉得电话咨询时，电话接听人员热情耐心，能听懂您的疑问并简洁解答。						
A2 您觉得门诊预约方式简单多样，操作便捷，准确可信。						
B 导诊过程						
B1 您觉得导医能主动询问，耐心回答，正确指导，使用礼貌用语。						
B2 您觉得导医能根据您的病情，给予正确分科就诊。						
B3 您觉得门诊公示了就医流程，并在首次就诊时有导医向您解释，便于您接下来就诊。						
C 现场挂号过程						
C1 您觉得挂号人员热情耐心，主动帮您解决问题，使您焦急的情绪得以缓解。						
C2 您觉得门诊保安人员会为您维持排队秩序，缓解您焦急情绪。						
C3 您觉得现场挂号方式多样方便，挂号单内容正确、完整、清晰，便于理解同时会有工作人员主动帮助。						
C4 您觉得挂号单内容正确、完整、清晰，便于您理解。						
D 候诊过程						
D1 您觉得候诊时，护士主动告知您受诊前相关流程，并请您耐心等待。						
D2 您觉得候诊时护士有耐心地解答您的疑问，深表同感，安抚您紧张焦虑的情绪。						
D3 您觉得候诊时有护士巡查、观察询问您的病情、及时处理意外事件，让您感到安心、放心。						
D4 您觉得候诊时间适宜，与分时段预约的时间大概一致。						
E 受诊过程						
E1 您觉得医师有按时出诊，利于您及时得到诊疗。						
E2 您觉得医师有耐心地听您诉说病情并解答您的疑问。						
E3 您觉得医护人员尊重您，敬语相称，体查过程中有注重保护您的隐私。						
E4 您觉得医师考虑您的想法，与您共同制定诊疗计划。						
E5 您觉得医师有用通俗易懂的言语向您解释病情、检查、用药及治疗等。						
E6 您觉得医师有综合考虑您的病情，所给的诊疗让您安心、放心。						
E7 您觉得医师有安抚您担心焦虑的情绪，灌输希望，树立您战胜疾病的信心。						
E8 您觉得医师与您交流的时间适宜，便于您解释病情与了解诊疗。						
F 缴费过程						
F1 您觉得收费人员有耐心地回答您的问题。						

F2 您觉得缴费方式多样，遇到问题，医院的工作人员能够及时给予帮助和解决。									
F3 您觉得会有接待窗口合理处理收费分歧问题，解释药品价格波动及与其他医院价差情况。									
G 检查检验过程									
G1 您觉得在检查化验过程中医务人员有热情耐心及时地回答您的问题。									
G2 您觉得医务人员有主动告知您检查化验前准备事项及候检大概时间，并请您耐心等待。									
G3 您觉得医务人员有用通俗易懂的言语向您解释检查化验的操作方法。									
G4 您觉得在检查化验过程中，医务人员尊重您，敬语相称，有注重保护您的隐私。									
G5 您觉得在检查时间较长时，医务人员或允许家属陪伴在您身边，给予安抚。									
G6 您觉得检查化验时，医务人员的技术可让您感到安心、放心。									
G7 您觉得医务人员有告知您取结果的大约时间、地点及方法。									
H 取药过程									
H1 您觉得取药时，有药物咨询窗口提供咨询，医务人员有耐心及时地回答您的问题。									
H2 您觉得医务人员将药品交付于您之前与您认真核对。									
H3 您觉得医务人员有主动告知您药物服用及保存的注意事项，必要时提供书面提示。									
I 治疗/注射输液过程									
I1 您觉得治疗输液过程中医护人员准时到岗，利于您及时接受治疗。									
I2 您觉得有医护人员告知治疗/注射输液流程，耐心及时地回答您的问题。用通俗易懂的言语告知您操作目的、药品作用、注射输液反应及处理方法等。									
I3 您觉得治疗/注射输液的排队叫号井然有序、公正合理。									
I4 您觉得医护人员尊重您，敬语相称，治疗/注射输液时有注重保护您的隐私。									
I5 您觉得医护人员用通俗易懂的言语告知您操作目的、药品作用、注射输液反应及处理方法等。									
I6 您觉得为您治疗/注射输液的医护人员的专业技术让您感到安心、放心。									
I7 您觉得在治疗/注射输液时，您有需要时，医护人员及时提供帮助。									
I8 您觉得输液过程中有护士经常巡视，及时处理问题，如及时拔针、处理输液反应等。									
I9 您觉得注射输液等候时间适宜，与根据等候情况所预估的时间大概一致。									
I10 您觉得输液室整洁宽敞，座位安排有序，设施较齐全方便，如卫生间的合理设置便于您输液过程中使用。									
J 就医结束									
J1 您觉得您的就医过程是顺心的，能感受到医院及门诊工作人员对您的人文关怀。									
J2 您觉得您会再次选择该医院进行就诊或健康体检。									
J3 您觉得您会向他人推荐该医院。									
J4 您对该院有哪些方面的建议、要求？您最满意的事情（员工）是什么（谁）？									
J5 您对本次诊疗的关怀服务过程总体满意吗？ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10									

参考文献

- [1] T/CALC 001-2022 病区护理人文关怀管理规范[S].
- [2] WS/T 527-2016 医疗机构内通用医疗服务场所的命名[S].
- [3] 刘义兰, 胡德英, 杨春. 护理人文关怀理论与实践[M]. 北京: 北京大学医学出版社, 2017.
- [4] 刘义兰, 宋葆云. 医院患者关怀性护理[M]. 北京: 北京大学医学出版社, 2022.
- [5] 何晓俐. 现代医院门诊管理手册[M]. 北京: 人民卫生出版社, 2016.
- [6] 中国生命关怀协会人文护理专业委员会. 医院护理人文关怀实践规范专家共识[J]. 中华医院管理杂志, 2021, 37(10).
- [7] 刘义兰, 官春燕, 胡德英, 黄璐璐, 黄辉, 胡豫. 医院护理人文关怀规范化管理及成效[J]. 中华医院管理杂志, 2016, 32(3): 226-229.
- [8] 官春燕, 刘义兰, 许娟娟, 杨霞, 胡德英. 门诊患者就医关怀体验质性研究[J]. 中华医院管理杂志, 2016, 4: 299-302.
- [9] 韩鹏. 北京市某三级甲等综合医院医学人文关怀指标体系建立的理论与实证研究[D]. 吉林大学, 2016.
- [10] NCBI. OutpatientClinics, Hospital[DB/OL]. (1978) [2016-03-16] <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/mesh/68010044>.
- [11] NCBI. Outpatient[DB/OL]. (1991) [2015-03-16] <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/mesh/68010045>.
- [12] Watson J, Brewer BB. Caring Science Research[J]. JONA: The Journal of Nursing Administration, 2015, 45(5):235-236.
- [13] Brewer BB, Watson J. Evaluation of Authentic Human Caring Professional Practices[J]. J Nurs Adm, 2015, 45(12), 622-627.
- [14] Keeley P, Wolf Z, Regul L, et al. Effectiveness of Standard of Care Protocol on Patient Satisfaction and Perceived Staff Caring[J]. Clinical journal of oncology nursing, 2015, 19(3): 352-360.
- [15] Guo S, Chang Y, Chang H, Baoyun Song, Yilan liu, et al. Patient satisfaction with nurses' care is positively related to the nurse-patient relationship in Chinese hospitals: A multicentre study[J]. Frontiers in Public Health, 2023, 10.
-