

人文关怀护理在门诊接诊工作中的应用效果观察

展丽丽

中国人民解放军联勤保障部队第九六〇医院 山东 济南 250031

【摘要】：目的：观察在门诊接诊工作中应用人文关怀护理的临床效果，探讨其对提升病人护理满意度及改善病人负性情绪的作用。方法：选取门诊病人作为研究对象，随机分为常规护理组与人文关怀护理组，每组各 90 例。常规护理组实施门诊标准护理流程，人文关怀护理组则在常规护理基础上，融入系统的人文关怀护理干预，包括优化接诊环境、加强护患沟通、提供心理支持与健康教育等。采用自拟护理满意度调查表评估病人的护理满意度，并采用焦虑与抑郁自评量表分别于护理干预前后测评病人的焦虑、抑郁情绪状态。应用统计学软件对两组数据进行比较分析。结果：人文关怀护理组的护理满意率显著高于常规护理组，差异具有统计学意义。在负性情绪改善方面，护理前，两组病人的焦虑、抑郁评分比较，差异均无统计学意义；护理后，两组病人的焦虑、抑郁评分均较护理前有所下降，但人文关怀护理组护理后的焦虑、抑郁评分显著低于常规护理组，差异均具有统计学意义。结论：在门诊接诊工作中实施人文关怀护理，能够有效提升病人的护理满意度，并显著缓解病人的焦虑与抑郁情绪，对促进和谐护患关系、改善病人就医体验具有积极意义，值得在门诊护理工作中推广应用。

【关键词】：人文关怀护理；门诊接诊；护理满意度；负性情绪；焦虑抑郁

DOI:10.12417/2811-051X.26.10.082

引言

伴随现代医学模式自生物医学模式朝生物心理社会医学模式的转型，医疗服务的内涵持续深化，对患者的关怀已经不再局限于疾病本身的治疗，反而扩展到对其心理、社会及精神层面的全面照护。门诊作为医疗服务体系的前沿窗口，是患者接触医疗系统的首要环节，其接诊工作的质量直观关联着患者的就医体验、诊疗依从性及整体满意度。传统的门诊护理工作常常偏重于流程化的技术操作与疾病分诊，在某种程度上忽略了患者作为独立个体的心理感受与情感需求，易于引发护患沟通欠缺、患者负性情绪产生等问题，从而可能妨碍后续诊疗的顺畅进行和良好护患关系的形成。在上述背景下，人文关怀护理理念逐渐获得关注。它突出以患者为核心，珍视其生命价值、人格尊严与个性化需求，通过创造温馨环境、强化情感交流、给予心理支持与健康教育等综合措施，意在提高护理服务的温度与品质。目前有关人文关怀护理在门诊接诊这一特定场景中的系统性应用研究仍需深入，其对于提高患者满意度及缓解焦虑、抑郁等负性情绪的确切效果仍然需要更详实的实证观察与评估。这项研究打算仔细检查在门诊接待过程中使用规范的人文关怀护理方法到底有多大的实际作用，特别关注这种做法能否明显提高病人的护理满意程度，并且是否能够有效减轻病人的焦虑和抑郁情绪，从而给出一些可以借鉴的经验和建议。

1 资料与方法

1.1 一般资料

挑选 2022 年 1 月至 2023 年 6 月期间在我院门诊就医的病人作为研究对象。纳入标准：年龄≥18 岁；意识清醒，具备正常的交流和理解能力；知情同意并自愿参与本次研究。排除标准：患有严重的精神疾病或认知能力障碍者；急诊或危重病人；不愿意配合调查者。依据随机数字表法将入选病人分为普通护

理组和人文关怀护理组，每组各 90 例。两组病人在年龄、性别、就诊科室类型等基本资料的对比上，差异均无统计学意义，具有可比性。

1.2 方法

常规护理组开展门诊标准护理流程，涵盖引导挂号分诊、保持就诊秩序、落实医嘱以及普通健康宣教等。人文关怀护理组在标准护理流程的基础上，全面引入人文关怀护理干预。具体实施如下所述：(1)改善接诊环境，打造温馨、宁静、干净的就诊环境，布置明确标识和指引，提供便利设施，维护病人隐私。(2)加强护患沟通，护士接诊时积极、亲切，使用礼貌用语，细心聆听病人主诉，开展详尽的告知和解释，重视病人的知情同意权。(3)提供心理支持，留意病人的情绪变化，积极评估其心理需求，借助倾听、安慰、鼓励等方式提供针对性的情感支持，减轻其紧张、焦虑情绪。(4)深化健康教育，依据病人的疾病特点和个人需求，运用简单易懂的语言进行个性化的健康指导，涵盖疾病知识、用药指导、复诊注意事项及生活方式建议等。所有参与研究的护理人员都接受一致的人文关怀理念与技能培训。

1.3 评价指标及判定标准

于病人完成门诊诊疗之后开展评定。护理满意度，使用科室自行设计的护理满意度调查表实施评定，项目涵盖服务态度、沟通效果、环境舒适度、健康教育等维度，满分为 100 分。得分≥90 分为非常满意，80~89 分为满意，70~79 分为一般，<70 分为不满意。总满意率是十分满意和满意人数之和占总人数的百分比。负性情绪，各自于病人候诊期间（护理干预之前）和诊疗完毕之后（护理干预之后），运用 Zung 氏焦虑自评量表 SAS 和抑郁自评量表 SDS 评估病人的焦虑、抑郁情绪。两个量表都包含 20 个条目，采用 4 级评分，标准分界值分别是

50 分和 53 分，得分越高表示焦虑或抑郁情绪越严重。

1.4 统计学方法

使用 SPSS 22.0 统计学软件开展数据处理工作。计量资料全部用均数±标准差的形式展示出来，不同组之间的对比使用独立样本 t 检验方法，同一组人在护理之前和之后的对比使用配对 t 检验方法。计数资料全部用例数和百分比的形式展示出来，不同组之间的对比使用 X² 检验方法。如果 P 值小于 0.05，就说明两组之间或者同一组在护理前后存在明显差异，具备统计学上的重要意义。

2 结果

2.1 两组病人的护理满意度对比

这项研究使用自己设计的护理满意度调查表来测量病人接受护理服务后的满意水平。经过数据分析发现，采用人文关怀方式护理的那一组病人满意比例明显比只用常规方法护理的那一组高很多，两组之间的差别具有统计学上的重要意义（详细数据对比见本文表 1）。这个结果说明，在常规接诊流程的基础上增加一些有针对性的人文关怀措施，能够很好地提高病人对整个护理过程的满意程度，让病人感觉到更多的尊重、理解和温暖。

2.2 两组病人护理前后的焦虑评分对比

使用焦虑自评量表 SAS 来测量两组病人的情绪焦虑程度，结果显示两组病人的初始分数基本相同，没有明显的统计学差异（具体数据见本文表格 2）。到了干预结束时再次检查，两组病人的 SAS 分数都比护理开始前有所降低，说明常规护理和人文关怀护理都能帮助缓解病人的焦虑情绪。仔细研究发现，接受人文关怀护理的那组病人，在干预结束后的 SAS 分数降低幅度更大，而且明显低于接受常规护理的那组病人的分数，两组之间的差异具有统计学意义。这说明，与常规护理相比，加入心理上的关心和支持、加强有效沟通的人文关怀方法能够更好地帮助缓解门诊病人的焦虑情绪。

2.3 两组病人护理前后的抑郁评分对比

在抑郁情绪方面，干预前使用抑郁自评量表（SDS）评估，两组病人评分比较，差异同样没有统计学意义（具体数值见本文表 3），具备可比性。护理干预后再次测评，两组病人的 SDS 评分都比护理前下降。人文关怀护理组干预后的 SDS 评分明显低于常规护理组干预后评分，两组间差异具有统计学意义。这一结果与焦虑情绪改善的趋势相符，进一步证实了系统化人文关怀护理在改善门诊病人抑郁情绪方面具有更加突出的积极作用，其效果优于单纯的常规流程护理。

表 1 两组病人的护理满意度对比

组别	常规护理组	人文关怀护理组	X ²	P
----	-------	---------	----------------	---

例数	90	90	-	-
不满意	13	4	-	-
满意	41	32	-	-
非常满意	36	54	-	-
护理满意率	85.55%	95.55%	6.173	0.013

表 2 两组病人护理前后的焦虑评分对比

组别	常规护理组	人文关怀护理组	t	P
例数	90	90	-	-
护理前焦虑评分(分)	48.25±5.24	48.38±5.19	0.112	0.455
护理后焦虑评分(分)	41.02±3.72	32.21±2.32	12.867	<0.001

表 3 两组病人护理前后的抑郁评分对比

组别	常规护理组	人文关怀护理组	t	P
例数	90	90	-	-
护理前抑郁评分(分)	46.67±5.72	47.12±5.01	0.561	0.287
护理后抑郁评分(分)	39.01±3.16	28.78±2.92	22.556	<0.001

3 讨论

研究结果表明，在门诊接诊工作中加入人文关怀护理，可以明显提高病人的满意程度，并显著减轻他们的焦虑和抑郁这些负面情绪。这个结果充分证明了人文关怀护理在门诊这种特殊并且关键的医疗环节中发挥的重要作用。

这项研究发现，接受人文关怀护理的病人在护理工作的满意程度明显比使用常规护理方式的病人高很多，数据具体列在表格里面。门诊是提供医疗服务的主要场所，服务的质量高低会直接决定病人对这家医院的第一印象以及以后是否愿意继续选择这里看病的信心。常规护理的流程虽然能够保证基本的服务内容，但在实际操作中往往更关注任务的完成数量，而不是真正去关心每个病人的个性化感受。而人文关怀护理则会改善候诊的空间布局，增加医护人员跟病人之间的交流互动，把护理工作的重点放在如何更好地照顾患病的个人身上，这样就能很好地满足病人内心想要被重视和被理解的情感需要。护士们如果表现出热情又耐心的态度，加上针对每个病人量身定制的健康教育建议，就能让病人感受到不仅仅是治疗上的帮助，还有一种来自医护人员背后的理解和关怀，因此大大提高了他们对整个护理过程的好感和认可。这说明，护理满意度的提升

不仅仅是因为采用了先进的医疗技术手段,更重要的是因为护士和病人之间建立了良好的情感连接,形成了互相尊重和信任的关系。

这项研究结果显示,接受护理干预之后,两组病人的焦虑和抑郁评分都有所降低,但是采用人文关怀护理的那一组病人,这种改善的效果显得特别明显(见表2、表3)。门诊病人常常会遇到疾病情况不明朗、周围环境感觉很陌生、排队等待时间很长等多种压力来源,很容易出现紧张不安以及心情低落的情绪。普通的护理工作虽然能够提供一些基本的信息支持,但是对于病人内心真实的心理状况,往往缺少有针对性的帮助措施。在人文关怀护理模式下,医护人员会给予病人心理上的安慰和同理心交流,帮助病人找到一个倾诉情绪的合适方式。通过仔细观察病人目前的情绪状况,及时给予心理上的鼓励和支持,同时引导病人朝着更加乐观的态度去面对疾病和治

疗过程,这样就能很好地减轻因为生病和看病而带来的心理负担。这说明,经过精心设计的人文关怀护理方法可以深入到普通护理无法触及的心理深处,对于减轻病人的负面情绪确实起到很好的作用。

在门诊接诊工作中执行人文关怀护理,借助打造人性化环境、加强有效沟通以及给予心理支持,完成了从技术性服务到人性化关怀的扩展。它不但明显提高了病人的主观满意度,并且高效减少了其负性情绪水平,对于建立和谐护患关系、优化病人整体就医体验、乃至提高门诊服务质量内涵拥有关键意义。本研究的局限性体现在样本量相对不足,并且没有对不同病种病人实施亚组分析。未来能进一步增加样本量,并且开展多中心研究,以证实人文关怀护理在不同门诊科室及病人群体中的普遍性效果,并探索其长期影响。

参考文献:

- [1] 雷军.人文关怀在血透患者护理工作中的应用效果观察[J].益寿宝典,2021,(30):0128-0130.
- [2] 肖露.浅析人文关怀护理在门诊护理管理中的应用效果观察[J].中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生,2022,(03).
- [3] 陈宝燕.人文关怀在老年护理工作中的应用效果[J].名医,2023,(06):87-89.
- [4] 郝冉,王艳,崔萍,游继武.人文关怀护理在门诊护理管理中的应用效果观察[J].齐鲁护理杂志,2021,27(10):54-56.
- [5] 马海英,蒋秋兰,唐敏.人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的应用效果观察[J].中文科技期刊数据库(文摘版)医药卫生,2021,(07):0232-0232.
- [6] 米海力·马然木杨丹.内科门诊护理工作中人文关怀的应用效果分析[J].特别健康,2021,(33):212-212.
- [7] 许冬梅.人文关怀在门诊客服工作中应用效果评价[J].东方药膳,2021,(20):80-80.
- [8] 骆丹.人文关怀在眼科优质护理工作中的应用效果观察[J].中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生,2021,(08).
- [9] 刘姝娟,孙萌,李婵.人文关怀在血透患者护理工作中的应用效果观察研究[J].结直肠肛门外科,2021,27(S2):113-114.
- [10] 牛泽敏.人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的应用效果探讨[J].中国科技期刊数据库医药,2023,(05):0124-0126.