

人文关怀护理在门诊老年就诊患者中的应用效果及负性情绪改善指标研究

康 萱

银川市第一人民医院 宁夏银川

【摘要】目的 探究分析人文关怀护理在门诊老年就诊患者中的应用及负性情绪改善效果。**方法** 回顾性分析 2024 年 7 月至 2025 年 7 月期间, 院内 70 例门诊老年患者病历资料。其中 2024 年 7 月至 2025 年 1 月的 35 例患者接受常规护理, 作为对照组。2025 年 2 月至 2025 年 7 月的 35 例患者接受人文关怀护理, 作为观察组。对比两组满意度及情绪状态。**结果** 护理后观察组满意度评分高于对照组, 焦虑自评量表(Self-Rating Anxiety Scale, SAS) 及(Self-rating Depression Scale, SDS) 评分低于对照组, $P < 0.05$ 。**结论** 人文关怀护理可显著改善患者满意度及情绪状态, 值得推广与应用。

【关键词】 门诊老年患者; 人文关怀; 满意度; 情绪状态

【收稿日期】 2026 年 5 月 13 日

【出刊日期】 2026 年 6 月 12 日

【DOI】 10.12208/j.jacn.20260316

Study on the application effect of humanistic care nursing and indicators of improvement in negative emotions in elderly outpatients

Xuan Kang

Yinchuan First People's Hospital, Yinchuan, Ningxia

【Abstract】Objective To explore and analyze the application of humanistic care nursing and its effect on improving negative emotions in elderly outpatients. **Methods** A retrospective analysis was conducted on the medical records of 70 elderly outpatients in the hospital from July 2024 to July 2025. Among them, 35 patients from July 2024 to January 2025 received routine nursing care and served as the control group. The other 35 patients from February 2025 to July 2025 received humanistic care nursing and served as the observation group. Satisfaction and emotional status of the two groups were compared. **Results** After nursing, the satisfaction scores in the observation group were higher than those in the control group, and SAS and SDS scores were lower than those in the control group, with $P < 0.05$. **Conclusion** Humanistic care nursing can significantly improve patient satisfaction and emotional status, and is worthy of promotion and application.

【Keywords】 Elderly outpatients; Humanistic care; Satisfaction; Emotional status

门诊是为患者提供相关医疗服务的重要场所, 门诊具有人流量大, 服务流程繁琐以及人员复杂等特点, 门诊护理工作质量在很大程度上能够反映医院自身医疗水平以及整体形象, 如未能重视门诊护理质量的提升, 可对医院整体形象以及患者就诊体验产生严重的影响^[1-2]。在人口老龄化程度不断加深的背景下, 现阶段我国门诊老年患者病例总数出现了较为明显的提升, 此类患者存在认知不足, 依从性差以及基础疾病多的特点, 促使其护理需求更为多样化, 常规护理模式显然难以满足现阶段门诊老年患者的实际需求, 针对此类情况, 需及时优化门诊护理模式, 以确保护理质量及患者就诊体验的提升^[3-4]。其中人文关怀护理属于新型护

理模式, 在此类护理模式之下, 其更加突出以患者为中心的理念, 通过围绕患者实际需求开展工作, 并予以患者足够的人文关怀, 对于改善整体服务质量具有重要的意义^[5-6]。本文将探究分析人文关怀护理在门诊老年就诊患者中的应用及负性情绪改善效果, 详情如下所示。

1 资料与方法

1.1 一般资料

回顾性分析 2024 年 7 月至 2025 年 7 月期间, 本院 70 例门诊老年患者病历资料。以 2024 年 7 月至 2025 年 1 月的 35 例患者作为对照组。2025 年 2 月至 2025 年 7 月的 35 例患者作为观察组。对照组中: 男 20 例,

女 15 例, 年龄为: 60-81 岁, 平均年龄 (65.32 ± 3.61) 岁, 观察组中: 男 17 例, 女 18 例, 年龄为: 61-83 岁, 平均年龄 (66.20 ± 4.01) 岁, 两组一般资料对比, $P > 0.05$ 。本研究已经过伦理委员会审批, 患者签署知情同意书。

1.2 方法

1.2.1 对照组方法

参照院内既定门诊护理流程及相关规章制度, 开展门诊引导, 秩序维护, 疑问解答等常规护理措施, 协助患者顺利完成诊疗。

1.2.2 观察组方法

①构建人文关怀护理小组, 小组由护士长、门诊骨干护理人员以及门诊护理人员构成, 以护士长为主导, 强化对门诊护理人员的针对性培训, 为其深入普及人文关怀理念, 人文关怀落实途径, 护患沟通方式等, 促使相关门诊护理人员能够掌握人文关怀的内涵, 并将人文关怀精神融入日常护理工作之中, 保障整体护理质量的提升。

②营造人文关怀氛围, 在患者入院后, 积极主动地与患者进行沟通, 明确患者此次就诊科室, 基础疾病状态, 通过深入地交流明确患者实际需求, 进而落实针对性的引导, 最大程度地提升患者就诊的流畅性, 保障其能够迅速接受专业的诊疗。

③优化就诊环境, 规划出就诊区域以及候诊区域, 强化对就诊区及候诊区秩序的维护, 保障就诊秩序的有序性, 避免此类区域出现过于嘈杂的情况, 通过播放舒缓的音乐, 改善患者焦躁等不良情绪。同步重视对患者隐私的保护, 在患者就诊的过程中做到一人一诊室的效果。并于候诊区域内张贴就诊流程图, 使得候诊患者能够明确后续的就诊流程, 避免其由于不清楚就诊流程而耗费不必要的时间。及时观察患者状态, 主动询问患者是否存在就诊疑惑, 针对此类患者落实针对性的引导, 提升患者就诊体验。

④在患者就诊以及分诊的过程中, 强化对于患者的观察, 多数情况下老年患者存在理解能力不足以及合并高血压、糖尿病等基础疾病的问题, 针对此类情况, 主动询问患者是否需要帮助, 为其进行答疑解惑, 并积极开展基础健康知识教育, 为其普及基础疾病的相关知识, 或是预先遵循循证的理念, 以老年高血压, 老年糖尿病等为关键词, 检索循证证据, 围绕所得证据制作健康知识宣传手册, 对患者进行发放, 指导患者学习关于疾病的相关知识, 促使其能够在日常生活中更为高效地管理自身病情。除上述之外, 需进一步重视对患者的心理引导, 紧张、恐惧等均属于老年门诊患者常见的不良情绪, 针对此类情况, 要求门诊护理人员积极开展对门诊患者的心理疏导, 普及疾病相关知识, 强化对患者的安抚工作, 及时与其进行沟通, 分散其注意力, 降低恐惧感及焦虑感, 最大程度地改善其心理状态。

1.3 观察指标

1.3.1 满意度

采用院内自制满意度量表评定, 满分 100 分, 分数越高满意度越好。

1.3.2 情绪状态

采用焦虑自评量表(SAS)和抑郁自评量表(SDS)评定, 分数越高心理状态越差。

1.4 统计学方法

将数据纳入 SPSS22.0 软件中分析, 计量资料比较采用 t 检验, 并以 ($\bar{x} \pm s$) 表示, $P < 0.05$ 为差异显著, 有统计学意义, 数据均符合正态分布。

2 结果

2.1 两组满意度

观察组高于对照组, $P < 0.05$, 见表 1。

2.2 两组情绪状态

观察组 SAS 及 SDS 评分低于对照组, $P < 0.05$, 见表 2。

表 1 两组护理满意度 ($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	就诊引导	护患沟通	健康指导	人性化关怀
对照组	35	(81.43 ± 1.20) 分	(78.82 ± 2.36) 分	(76.63 ± 2.89) 分	(78.22 ± 2.11) 分
观察组	35	(94.73 ± 2.10) 分	(94.50 ± 2.22) 分	(95.47 ± 2.60) 分	(93.33 ± 2.90) 分
t	-	39.270	34.560	34.610	30.088
P	-	0.001	0.001	0.001	0.001

表2 两组情绪状态 ($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	SAS 评分	SDS 评分
对照组	35	(48.83±1.22) 分	(49.60±1.11) 分
观察组	35	(45.70±0.90) 分	(45.25±0.89) 分
<i>t</i>	-	10.432	18.258
<i>P</i>	-	<0.001	<0.001

3 讨论

门诊结合了医疗, 预防, 检查, 康复等多维度的诊疗内容, 属于医院不可或缺的重要组成部门, 对于门诊工作而言, 其不仅涵盖了对患者的接待与引导, 同时需要门诊护理人员及时落实对于患者的健康教育, 心理护理等针对性护理工作。同时对于门诊老年患者而言, 其具有认知不足, 依从性差以及合并基础疾病多的特点, 护理需求更为多样化, 在开展工作的过程中, 需及时针对门诊护理方案进行全面的优化, 才能够保障整体干预效果的提升^[7-8]。

此次研究发现, 观察组在满意度评分, SAS、SDS 评分方面均具有明显的优势。与张丽双^[9]等人的研究基本一致。提示该护理模式可显著改善患者情绪状态及对护理服务的满意度。分析其原因认为: 在人文关怀护理模式之下, 更加突出以患者为中心的理念, 可围绕患者实际需求, 落实生理-心理-精神维度的照护, 保障干预效果的提升。研究首先构建了人文关怀护理小组, 及时为护理人员树立了人文关怀理念, 入院后积极主动地接待患者, 促使患者感受到足够的关怀, 进而提供针对性的引导, 保障就诊的顺畅性与高效性。针对环境进行优化, 促使患者就诊环境质量的提升, 保障其隐私, 并依托于针对性的健康教育与人文关怀, 为其构建正确认知, 消除不良情绪, 促使其满意度及情绪状态得到显著改善。

综上所述, 人文关怀护理可显著改善患者满意度及情绪状态, 值得推广与应用。

参考文献

[1] 周丽琼. 个性化护理联合人性化细节照护在门诊患者中的应用效果观察[J]. 中国社区医师, 2025, 41(31): 124-

126.

- [2] 张婷. 人文关怀和护患沟通对口腔门诊患者心理的影响[J]. 继续医学教育, 2025, 39(10): 176-180.
- [3] 赵先花, 徐慧. 护理管理流程优化对门诊护理质量的效果观察[C]//重庆市健康促进与健康教育学会. 临床医学创新与实践学术研讨会论文集. 解放军总医院京中医药区旗坛寺门诊部, 2025: 1304-1308.
- [4] 徐舒双, 舒雪铭. 人文关怀护理模式对门诊护理质量及患者满意度的影响分析[J]. 现代诊断与治疗, 2023, 34(18): 2836-2839.
- [5] 高媛媛, 别晓梅, 王玉玉. 人文护理理念在门诊护理质量管理中的应用与患者满意度提升策略研究[C]//四川省国际医学交流促进会. 2025 年基层感染质量管理提升学术研讨会论文集 (二). 解放军总医院第四医学中心, 2025: 166-169.
- [6] 江南. 人文关怀护患沟通模式对门诊患者护理干预的临床效果分析[J]. 中国社区医师, 2022, 38(22): 115-117.
- [7] 王晓红, 曾成, 洪阿双. 人文关怀结合护患沟通在门诊护理管理中的应用[J]. 西藏医药, 2022, 43(04): 119-120.
- [8] 金静, 信雪霞. 门诊护士人文关怀品质与患者就医满意度的相关性分析[C]//重庆市健康促进与健康教育学会全科专委会. 2025 精神医学与心理健康系列研讨会论文集. 解放军总医院第四医学中心, 2025: 414-417.
- [9] 张丽双, 郑丽明, 陈洁颖. 人文关怀护理在门诊就诊患者中的应用效果分析[J]. 中外医疗, 2022, 41(30): 160-164.

版权声明: ©2026 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS