发热门诊就诊患者的心理问题及护理研究

蔡 俊

上海中医药大学附属市中医医院 上海

【摘要】发热门诊是医疗机构的重要窗口科室，也是筛查各类传染病的一线科室，工作繁忙且护理风险较高。发热门诊患者多伴有发热、呼吸道症状等多方面的临床症状，且较多患者发病急，容易出现复杂的心理应激反应，引发不同程度的焦虑、抑郁等负性情绪反应，可在一定程度上影响患者诊疗过程。为此，应积极明确发热门诊就诊患者的主要心理问题，进而采取针对性护理干预，帮助患者改善心理状态，促进患者顺利就诊，提升患者康复效果。因此，下文对发热门诊就诊患者的心理问题及护理对策展开了综述分析，旨在为该患者群体心理状态改善提供一定参考依据。

【关键词】发热门诊；心理问题；恐惧焦虑；抑郁；护理干预对策

【收稿日期】2026 年 9 月 2 日 【出刊日期】2026 年 10 月 3 日 【DOI】10.12208/j.ijnr.20260508

Psychological problems and nursing research of fever clinic patients

Jun Cai

Shanghai University of Traditional Chinese Medicine Affiliated Municipal Hospital of Traditional Chinese Medicine, Shanghai

【**Abstract**】Fever clinics are important window departments in medical institutions and frontline departments for screening various infectious diseases, with busy work and high nursing risks. Outpatient patients with fever often have various clinical symptoms such as fever and respiratory symptoms, and many patients have acute onset, which can easily lead to complex psychological stress reactions, causing negative emotional reactions such as anxiety and depression to varying degrees, which can affect the diagnosis and treatment process of patients to a certain extent. To this end, it is necessary to actively identify the main psychological problems of fever clinic patients, and then adopt targeted nursing interventions to help patients improve their psychological state, promote smooth medical treatment, and enhance their recovery outcomes. Therefore, the following article provides a comprehensive analysis of the psychological problems and nursing strategies of fever clinic patients, aiming to provide some reference for improving the psychological state of this patient group.

【**Keywords**】Fever clinic; Psychological issues; Fear and anxiety; Depression; Nursing intervention strategies

发热门诊是医院内的重要科室，担负着筛查传染性发热疾病的重要职责，同时也是医疗机构应对突发公共卫生事件的一线窗口。发热门诊患者自身临床症状复杂，对疾病未知性存在担忧，加之特殊的就诊环境，容易导致患者出现应激反应，严重者可出现焦虑、恐惧、抑郁等负性情绪，可导致患者就诊配合度下降[1]。近年来，发热门诊临床护理研究逐渐深入，相关研究指出发热门诊患者出现焦虑、抑郁等负性情绪的风险远高于普通门诊患者，可影响患者治疗依从性和免疫功能，对于患者康复较为不利[2]。因此，需积极关注发热门诊患者的心理问题，探索相关干预对策，为改善患者心理状态提供一些实践依据。

1 常见心理问题

1.1 焦虑恐惧心理

发热门诊是筛选多种传染病的前沿窗口，患者进入发热门诊之后，需要面对严格的隔离措施，可能诱发恐惧、焦虑情绪。同时患者对于自身疾病的未知状态，也会加重恐惧焦虑情绪。发热门诊患者病情进展较快，容易出现症状加重表现，患者较为担忧自身病情恶化。此外，部分患者担忧疾病是否传染给家人及朋友，也可促进恐惧焦虑情绪的产生。在常见流行病爆发期间，发热门诊患者对于自身健康的担忧度进一步提升，容易出现恐惧心理，并进一步衍生出焦虑情绪[3]。由此可知，焦虑恐惧情绪是发热门诊患者较为普遍的心理反应之

一，需做好重点防控干预。

1.2 紧张多疑情绪

紧张多疑也是发热门诊患者常见的心理反应之一，该类情绪产生的原因较为复杂，主要与疾病严重性、传染性、未知恐惧等因素密切相关。同时，较多患者担心自身病情进一步恶化，因而对自身治疗更为紧张，严重者甚至可出现濒死感。另外，部分患者被隔离后，容易担心遭受歧视，会出现注意力不集中、情绪失控、紧张多疑等状态，严重者可导致患者无法有效配合医护人员治疗。部分疾病流行期间，发热门诊需要实施全封闭就诊，患者需要单独留观，与家属隔离，此时其缺乏有效的情感支持，信息获取渠道也受到了较大限制，患者较为孤独无助，对自身病情的担忧，情绪达到顶峰，容易出现情绪紧张状态，并对即将到来的诊疗过程感到无助和疑惑，甚至出现情绪低落、多疑拒绝等问题[4]。

2 发热门诊患者心理问题的护理对策

2.1 优化就诊环境及流程

发热门诊是传染病筛查的重要科室，既要保证环境控制合理，又要充分体现人性化特征，缓解就诊环境中的压抑氛围，避免患者出现紧张、焦虑等情绪。发热门诊应分区明确，设置清晰的指引标识，便于患者按流程完成诊疗过程。保持室内环境整洁，按照季节调整温湿度，使患者体感舒适，同时消毒后及时通风，减少消毒气味对患者的不良刺激。设置人性化的留观隔离室，为患者准备饮水，保暖物品、书刊、报纸等，提升环境舒适度，同时注意做好遮挡，避免泄露患者隐私。发热门诊医护人员应注意动作轻柔，语气温和，避免慌张或过度防护，减少就诊患者的应激反应。此外，根据本院发热门诊分区布局情况，调整患者就诊流程，避免患者长时间等待。另外，相关文献报道显示，突发公共卫生事件或疫情流行期间，可邀请心理医生会诊，为患者提供专业心理干预，可有效避免患者出现严重的心理应激反应[5]。

2.2 消除信息差和错误认知

疾病未知状态是发热门诊患者心理焦虑的重要原因之一，因此要及时对患者进行相关宣教，帮助患者正确认识自身疾病及发热门诊治疗重要意义，避免患者因错误认知而产生负性情绪反应。目前，我国临床医疗领域已经建立了较为完善的发热门诊就诊流程，在此基础上，可采用简单易懂的语言，快速向患者讲解其自身疾病情况，说明发热原因、传染性、诊疗过程、治疗流程及防护措施等，帮助患者科学认识自身疾病。同时主动与患者沟通，耐心倾听患者诉求，给予患者情感支持，表达理解和共情。对于患者提出的疑问，及时给予解答，及时纠正患者错误认知，尤其要做好辟谣干预，避免谣言引发患者焦虑恐惧情绪。发热门诊等待区室内可播放相关科普视频，讲解发热原因及相关防护知识等，传递科学信息[6]。此外，及时向患者反馈检查结果，说明其病情变化，使患者准确了解自身疾病，增强患者对诊疗过程的可控感，避免患者因过度担忧而导致焦虑、恐惧等情绪。

2.3 针对性心理疏导

患者就诊过程中，主动给予患者帮助和引导，陪伴患者快速熟悉就诊环境，主动关心患者，耐心讲解患者的就诊流程，帮助患者迅速熟悉发热门诊区域，减轻其焦虑、恐惧等情绪。对于存在紧张恐惧的患者，科学讲解其疾病情况，并分享成功案例，消除患者对于疾病的恐惧感，增强治疗信心和依从性。对于存在焦虑症状的患者，应耐心引导患者倾诉内心的烦恼与痛苦，给予针对性心理疏导，同时引导患者正确看待自身病情，结合科学依据，说明其临床治疗情况，避免患者出现过度联想和非理性信念，缓解患者的焦虑症状[7]。对于悲观抑郁的患者，应结合患者病情，给予心理暗示和情感支持，帮助患者关注自身的积极变化，说明治疗的重要作用，激发患者的康复动力，减少患者的负性情绪反应。部分患者无人陪伴，或需要全封闭就诊，应及时给予情感支持，耐心询问患者需求，给予更多的陪伴与尊重，避免患者出现孤独无助的感受。此外，协助患者及时与家属沟通，通过电话或视频等方式传递双方信息，缓解患者的孤独感，增强患者安全感。

3 发热门诊患者心理问题相关护理的发展趋势

3.1 心理服务模式转变

当前，临床心理护理逐渐完善，由单一化，向常态化、精准化、智能化方向发展，而发热门诊心理护理模式也亟待改善，应积极融入公共卫生应急体系，由“应急安抚”模式走向人性化、精准化、智能化模式，为患者建立全周期的心理服务模式。现代生物-心理-社会医学模式发展基础上，发热门诊患者心理护理也需要从单一干预转变为整合护理模式，将心理护理干预融入预检、候诊、诊疗、留观、离院全流程，降低陌生感不确定感，帮助患者减轻心理应激反应，提升患者心理弹性与诊疗依从性[8]。

3.2 形成联动模式

多场景、多主体深度联动是临床护理发展的新趋势，为发热门诊心理相关护理提供了新的发展方向。发热门诊可建立家庭、社区、医保联动模式，提升社会支

持力度。针对不同感染性疾病的发热患者，实施专业服务分层联动，快速开展健康宣教和情绪安抚；出现严重焦虑、谵妄甚至自杀倾向的患者，可快速开展危机干预和药物治疗，覆盖全场景心理需求，完善心理护理的延续性支持，拓展心理支持可及性，出院后通过随访和社区支持观察患者心理健康状态，协助完成延续性心理支持，帮助患者回归社会，避免带来长期的心理伤害。

4 小结

综上所述，发热门诊就诊患者受多重因素影响，出现心理问题的风险大幅度升高，而患者的心理问题不仅影响患者生理和心理健康，而且可影响患者正常治疗及康复，需积极采取有效的护理措施。可通过优化就诊环境及流程、消除信息差和错误认知、针对性心理疏导、提供社会支持等干预措施，为患者提供多层面的护理支持，帮助患者缓解负性情绪反应，改善心理状态。

参考文献

[1] 陶伍红.系统化传染病心理护理干预对发热门诊患者的影响分析[J].婚育与健康, 2023(16):166-168.

[2] 冯志娟.医院发热门诊应用人性化护理干预的效果分析[J].中国社区医师, 2023, 39(15):120-122.

[3] 黄宛如.基于人文关怀的护患沟通技巧联合健康教育干预对发热门诊患者的护理效果[J].中国医药指南, 2024, 22(22):126-128.

[4] 孟金霞,别文倩,卢喜玲,等.基于循证医学的 PDCA 循环管理干预对发热门诊患者的影响[J].临床研究, 2023, 31(12):169-171.

[5] 张佳,田晓利,司璐琳,等.认知-心理-社会支持护理模式对发热门诊留观患者的影响[J].齐鲁护理杂志,2026,32(07):45-48.

[6] 俞晶晶.认知-心理-社会支持护理在发热门诊中的实施价值分析[J].首都食品与医药, 2024(5):138-140.

[7] 许绍运.发热门诊病人心理状况以及护理效果观察[J].医学食疗与健康, 2023(26):261-263.

[8] 朱芳芳.基于 PDCA 循环管理干预对发热门诊患者心理应激的影响[J].临床医学研究与实践, 2025, 10(8):158-161.

版权声明：©2026 作者与开放获取期刊研究中心（OAJRC）所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
OPEN ACCESS