

人文关怀护理在门诊就诊患者中的应用效果分析

靳梦丽

郑州四六〇医院 河南郑州

【摘要】目的 分析在门诊就诊患者中开展人文关怀护理的临床应用效果。**方法** 此次分析中筛选的病例为我院门诊就诊患者 100 例, 分组运用随机数字表法分成 50 例观察组与 50 例对照组。对照组患者给予门诊常规护理, 观察组开展人文关怀护理, 对比两组护理效果。**结果** 观察组的护理服务质量以及患者就诊依从性与对照组比较均显著提高, 就诊期间患者焦虑情绪明显轻于对照组, 发生的护理不良事件和护患纠纷事件均少于对照组, 最终获得的护理满意度高于对照组, ($P < 0.05$)。**结论** 在门诊就诊患者中开展人文关怀护理, 有助于显著提高护理服务的整体质量, 增强患者就诊期间的身心舒适度以及配合度, 有效降低护理过程中不良事件和医疗纠纷的发生率, 并促进良好的护患关系的建立。

【关键词】 人文关怀护理; 门诊就诊患者; 效果分析

【收稿日期】 2025 年 5 月 13 日

【出刊日期】 2025 年 6 月 13 日

【DOI】 10.12208/j.jnmn.20250291

Application effect analysis of humanistic care nursing in outpatient patients

Mengli Jin

Zhengzhou 460 Hospital, Zhengzhou, Henan

【Abstract】Objective To analyze the clinical application effect of humanistic care nursing in outpatient patients. **Methods** In this analysis, 100 cases were selected from the outpatients of our hospital, and were divided into 50 observation group and 50 control group by random number table method. The control group was given routine outpatient nursing, the observation group was given humanistic nursing, and the nursing effect of the two groups was compared. **Results** The nursing service quality and patient compliance of the observation group were significantly improved compared with the control group, the anxiety of patients during the treatment was significantly lighter than that of the control group, the occurrence of adverse nursing events and nurse-patient disputes were less than that of the control group, and the final nursing satisfaction was higher than that of the control group ($P < 0.05$). **Conclusion** Humanistic care and nursing in outpatient patients can significantly improve the overall quality of nursing services, enhance the physical and mental comfort and cooperation of patients during treatment, effectively reduce the incidence of adverse events and medical disputes during nursing, and promote the establishment of a good nurse-patient relationship.

【Keywords】 Humanistic care nursing; Outpatient patients; Effect analysis

门诊, 作为医院的重要组成部分, 是患者进行初步诊断和治疗的主要场所。它不仅提供常规医疗服务, 还承担着患者教育、健康咨询等职责。在门诊环境中, 患者往往面临焦虑、不安等情绪, 因此, 了解门诊的功能、服务流程以及患者心理特点, 对于实施有效的人文关怀护理至关重要。目前, 门诊就诊患者的护理管理主要面临患者流动性大、病情复杂多样、护理资源有限等问题^[1-2]。护理工作量大, 患者对护理服务的需求不断提高, 但护理人员的专业能力和工作压力也相应增加。此

外, 护理管理在人文关怀方面的体现不足, 影响了患者就医体验和护理质量^[3]。为了进一步提升门诊护理服务质量, 本研究选取了 2024 年 1 月至 2024 年 12 月期间门诊接收的 100 名患者, 将其分为两组进行对比研究。本研究详细对比了传统护理模式与融入人文关怀的护理模式在临床效果上的差异。具体对比情况将在下文中详细阐述。

1 资料与方法

1.1 一般资料

在 2024 年 1 月至 2024 年 12 月间, 本医院门诊就诊患者中经过筛选, 确定了 100 例作为研究样本。采用随机数字表法进行分组, 分为观察组和对照组, 每组各包含 50 例患者。在观察组中, 男性患者有 26 例, 女性患者有 24 例, 患者年龄介于 20 至 89 岁之间, 平均年龄为 (54.50 ± 2.40) 岁。对照组中, 男性患者 23 例, 女性患者 17 例, 患者年龄分布为 20 至 88 岁, 平均年龄为 (54.00 ± 2.30) 岁。对两组患者的临床资料进行了统计分析, 结果显示 ($P > 0.05$), 两组患者具有可比性。

1.2 方法

对照组患者采取常规护理, 护理内容包括患者基本信息登记、病情观察、药物管理、健康教育等。通过详细记录患者信息, 确保护理工作有序进行。同时, 密切监测病情变化, 及时调整治疗方案。此外, 对患者进行药物指导, 确保用药安全。健康教育方面, 普及疾病知识, 提高患者自我管理能力。

观察组采取人文关怀护理, 1) 量身定制关怀方案: 针对每位患者的个体差异, 深入分析其年龄结构、性别特点、文化背景以及健康状况, 精心设计出一套贴合患者实际需求的关怀方案。2) 专业的心理疏导服务: 通过专业心理咨询师的介入, 为患者提供深层次的心理支持和情绪疏导, 运用心理学理论和技巧, 帮助患者建立积极的心态, 有效应对就诊过程中的心理压力。3) 多维度的健康教育: 结合患者的教育背景和疾病特点, 采用图文并茂的教育资料、视频演示等多种形式, 进行有针对性的健康教育, 确保患者能够准确理解和掌握疾病知识及自我保健方法。4) 精心营造医疗环境: 通过优化门诊区域的设计, 如调整光线、色彩搭配、空间布局等, 创造出一个既美观又温馨的医疗环境, 以降低患者的陌生感和焦虑情绪。5) 精细化沟通技巧培训: 对医护人员进行高级别的沟通技巧培训, 强调使用专业、礼貌的语言, 通过非语言沟通技巧如面部表情、肢体语言等, 增强与患者的情感连接。6) 患者参与式护理决策: 在尊重患者自主选择的前提下, 医护人员将与患者共同参与治疗决策过程, 确保患者充分了解治疗方案, 并在其中发挥积极作用。7) 纵向关怀体系: 建立患者纵向关怀体系, 通过定期随访和健康评估, 持续跟踪患者的康复进程, 提供持续的关怀和支持。8) 针对性需求援助: 针对患者的具体需求, 如饮食调理、出行安排、住宿推荐等, 提供细致入微的服务和资源协调, 确保患者得到全方位的便利和帮助。9) 家属支持与教育: 为患者家属提供专业的健康教育服务, 解答他们在

护理过程中可能遇到的疑问, 同时提供心理支持, 帮助家属更好地理解患者的病情和护理要点。10) 护理服务质量持续改进: 通过设立患者满意度调查、定期召开护理质量分析会议等方式, 收集患者及家属的反馈意见, 对人文关怀护理服务进行持续性的质量评估和优化, 以实现护理服务的不断提升^[4]。

1.3 观察准则

1) 评估指标: 涉及护理服务质量评估和患者就诊依从性评价, 采用医院内部编制的调查问卷进行评分, 评分范围设定为 0 至 10 分, 分数越高表明相关指标表现越佳。2) 焦虑水平评估: 采用汉密尔顿焦虑量表 (HAMA) 对患者的焦虑程度进行评定, 量表总分为 100 分, 分数越高代表焦虑症状越严重。3) 不良事件及投诉分析: 记录并比较两组患者在护理过程中发生的不良事件、护患纠纷事件的频率。4) 患者满意度调查: 满意度评估包含非常满意、满意及不满意三个等级。满意度计算公式为: $(\text{非常满意病例数} + \text{满意病例数}) / \text{总病例数} \times 100\%$ 。

1.4 统计学手段

本研究采用 SPSS25.0 统计软件进行数据分析。对于分类数据, 以频数 (百分比) 形式呈现, 并利用卡方检验进行统计分析; 而对于连续性数据, 则使用均值 (标准差) 进行描述, 并通过 t 检验进行分析。统计结果的显著性以 P 值判断, 若 P 值小于 0.05, 则认为统计结果具有显著性。

2 结果

2.1 两组评分指标对比

护理前, 两组结果对比无差异 ($P > 0.05$); 但与对照组护理后结果比较显示, 观察组护理服务质量、患者的就诊依从性均得到显著提高, 患者的焦虑情绪也得到显著改善, ($P < 0.05$), 具体情况见表 1。

2.2 两组临床指标对比

与对照组最终结果比较显示, 观察组护理不良事件和护患纠纷事件发生率均降低, 结果均为 4.0%, 明显高于对照组的 16.0%, 两组差异有统计学意义 ($\chi^2 = 4.0000$, $P = 0.0455$)。

2.3 两组护理满意度对比

调查结果显示, 观察组患者对此次护理满意度达到 98.0%, 其中包括非常满意 40 例、基本满意 9 例、不满意仅有 1 例; 相比之下对照组护理满意度较低, 结果仅有 86.0%, 其中包括非常满意 32 例、基本满意 11 例、不满意达到 7 例, 两组差异有统计学意义 ($\chi^2 = 4.8913$, $P = 0.0269$)。

表 1 组间评分指标对比 ($\bar{x} \pm s$)

分组	n	护理服务质量/分		就诊依从性/分		焦虑程度/分	
		护理前	护理后	护理前	护理后	护理前	护理后
观察组	50	6.1±0.6	9.3±0.4	6.2±0.8	9.5±0.5	19.5±2.4	9.5±0.7
对照组	50	5.9±0.4	8.8±0.3	6.1±0.7	8.9±0.4	19.4±2.5	12.8±1.2
t 值		1.9611	7.0710	0.6651	6.6258	0.2040	16.7965
P 值		0.0527	0.0001	0.5075	0.0001	0.8387	0.0001

3 讨论

门诊患者流动性大,病情复杂多样,护理需求多变。患者常处于焦虑、紧张情绪中,对护理人员的沟通能力和同理心要求较高。此外,门诊患者治疗时间短,护理干预需高效、精准,同时兼顾患者的心理需求和个性化护理^[5]。所以门诊就诊患者普遍存在焦虑、恐惧等情绪,对信息获取、疾病知识、心理支持等方面有较高需求。他们希望得到及时、有效的护理服务,包括病情解释、用药指导、心理疏导等,以减轻就医压力,提高就医体验。此外,患者对隐私保护、舒适环境和便捷服务也寄予厚望^[6-7]。在门诊护理中,常规护理模式往往存在忽视患者心理需求、缺乏个性化服务、沟通不足等问题。例如,患者常感到孤独和焦虑,但常规护理流程往往只关注生理症状,忽略了心理支持的重要性。此外,缺乏有效的沟通导致患者对治疗信息理解不足,影响治疗效果和患者满意度^[8]。为进一步提高门诊护理质量,我科开展了人文关怀护理模式,且最终获得了更加理想的护理效果。人文关怀护理的理念强调以患者为中心,关注患者的生理、心理和社会需求。它倡导尊重患者的人格尊严,倾听患者心声,提供个性化护理服务。通过建立和谐的医患关系,提升患者就医体验,促进患者身心健康。这种理念要求护理人员具备同理心、沟通能力和专业素养,以实现护理工作的全方位人文关怀^[9-10]。

综上所述,人文关怀护理在门诊患者中发挥着重要作用,其优势主要体现在以下几个方面:首先,它能有效缓解患者焦虑情绪,提高就医体验;其次,通过个体化护理,关注患者心理需求,促进患者身心健康;再者,增强医患沟通,提高患者满意度;最后,有助于构建和谐医患关系,提升医疗服务质量。

参考文献

[1] 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.

[2] 黄祎文.人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的应用[J].健康指南,2024, 21(8):266-268.

[3] 罗萍.老年高血压患者应用人文关怀护理的临床观察[J].每周文摘·养老周刊,2024, 18(16):152-154.

[4] 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.

[5] 王玉超,林美,吴明珍.基于人文关怀的延续性护理在门诊面部美容整形患者中的效果评价[J].罕少疾病杂志,2023,30(3):107-108.

[6] 陶海静.人文关怀护理对门诊外伤换药患者的影响[J].中国城乡企业卫生,2024,39(4):53-55.

[7] 郭舒婕,宋葆云,张红梅,等.《门诊患者人文关怀管理规范》团体标准解读[J].中华医院管理杂志,2024,40(6):419-425.

[8] 陈丹菊.探究人文关怀护理对门诊换药患者的效果[J].妇幼护理,2023,3(22):5511-5513.

[9] 周雪芳,胡川燕,陈云.人文关怀和综合护理在门诊耳鼻咽喉内镜检查中的应用[J].兵团医学,2022,20(1):72-74.

[10] 廖伟玲.人文关怀护患沟通在门诊护理中的价值[J].国际护理学研究,2023,5(12):208-209.

版权声明: ©2025 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