

人文关怀护理模式对门诊护理质量及患者满意度的影响

刘隽隽, 赵菁*

上海市中医医院 上海

【摘要】目的 调查人文关怀护理模式对门诊护理质量及患者满意度的影响。**方法** 研究将采用对照组形式进行调查, 针对 2024 年 8 月—2025 年 8 月期间在本院门诊治疗的患者中, 选择 140 例患者作为研究样本, 并且采用随机数字表法的形式, 将患者分为两个不同护理模式的小组, 对照组中的 70 例患者实施常规门诊护理模式, 观察组中的 70 例患者实施人文关怀护理模式, 以此比较各项数据。**结果** 比较两组患者心理状态改善情况, 发现观察组患者的焦虑和抑郁情绪均得到了高效改善, 效果十分明显, 差异具有统计学意义 ($P<0.05$); 比较两组患者护理满意度, 发现观察组患者在服务态度、沟通有效性、护理专业性和人文关怀体验分数均超过对照组, 比较两组患者对健康知识的掌握程度, 显然观察组患者对疾病相关知识、用药指导、生活方式和复诊意识等方面效果更具显著, 差异具有统计学意义 ($P<0.05$); 比较两组患者的护理质量评分, 观察组显然更具优势, 差异具有统计学意义 ($P<0.05$)。**结论** 人文关怀护理模式对门诊护理质量及患者满意度的影响非常大, 患者能够感觉到更为细致地护理, 在就诊过程中感受到更多尊重, 改善心理状态, 提高治疗依从性, 值得临床推广。

【关键词】 人文关怀护理; 护理模式; 门诊护理; 质量; 满意度

【收稿日期】 2026 年 2 月 13 日

【出刊日期】 2026 年 3 月 14 日

【DOI】 10.12208/j.ijnr.20260132

Impact of humanistic care nursing model on outpatient nursing quality and patient satisfaction

Junjun Liu, Jing Zhao*

Shanghai Hospital of Traditional Chinese Medicine, Shanghai

【Abstract】Objective To investigate the effects of humanistic care nursing model on outpatient nursing quality and patient satisfaction. **Methods** A controlled study was conducted using a randomized digital table method. Among 140 patients treated at our hospital's outpatient department from August 2024 to August 2025, patients were divided into two groups: 70 in the observation group received humanistic care nursing model, while 70 in the control group received conventional outpatient nursing model. Data were compared. **Results** Psychological status improvement showed significant improvements in anxiety and depression scores among observation group patients ($P<0.05$). Nursing satisfaction scores demonstrated higher satisfaction with service attitude, communication effectiveness, nursing professionalism, and humanistic care experience in the observation group compared to the control group ($P<0.05$). Health knowledge mastery showed more significant improvements in disease-related knowledge, medication guidance, lifestyle management, and follow-up awareness among observation group patients ($P<0.05$). Nursing quality scores also revealed statistically significant advantages for the observation group ($P<0.05$). **Conclusion** The humanistic care nursing model has a great influence on the quality of outpatient nursing and the satisfaction of patients. Patients can feel more detailed nursing, feel more respect in the process of treatment, improve the psychological state, improve the compliance of treatment, and is worthy of clinical promotion.

【Keywords】 Humanistic care nursing; Nursing mode; Outpatient nursing; Quality; Satisfaction

门诊护理质量的好坏与患者的就诊体验和治疗效果有着直接的关系, 如果能够将人文关怀护理模式融入门诊护理当中, 可以有效提升护理服务的温度和专

业性^[1]。在实际操作过程中, 需要注意尊重患者的个人隐私, 优化与患者的沟通方式, 关注患者的心理需求, 从而为患者提供更为针对性的健康指导^[2]。有效加强患

*通讯作者: 赵菁

者对医护人员的信任感,减轻患者在就医过程中出现的紧张感和焦虑感,能够以更加放松的心态接受诊疗服务,有助于患者提升对门诊护理服务的满意度^[3]。对此,本文针对人文关怀护理模式对门诊护理质量及患者满意度的影响进行调查,旨在为临床提供一定帮助,具体研究结果如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

采用对照组形式进行调查,样本为2024年8月—2025年8月期间在本院门诊治疗的患者,对照组中的70例患者实施常规门诊护理模式,观察组中的70例患者实施人文关怀护理模式。两组中男性患者分别有36例和35例,女性患者分别有34例和35例,对照组中最小年龄患者为18岁,观察组中最小年龄患者为19岁,最大年龄分别为78岁和79岁,平均年龄分别为(46.52±10.32)岁和(47.13±11.02)岁。通过比较两组患者的基础资料,包括年龄与性别等信息,并未发现两组患者间存在显著差异,因此不存在统计学意义($P>0.05$)。

纳入标准:所有参与本次研究的患者均已超过18岁,具有自主参与知情同意的能力。患者均已签署知情同意书;患者意识清醒,能够进行有效沟通。

排除标准:患者存在严重认知障碍,无法进行沟通;患者存在精神类疾病正在接受治疗;患者存在严重的心脑血管疾病,且生命体征不稳定。

1.2 方法

1.2.1 对照组患者均采用常规门诊护理:主要包括常规的候诊引导服务,对患者进行有序的指引,安排其去对应的科室。开展基本的健康宣教活动,依据患者的身体状况为其科普相关的健康知识和预防常识。按照医嘱执行护理工作。同时对患者的病情进行观察,能够及时发现患者的症状变化与身体反应。

1.2.2 观察组患者实施人文关怀护理模式:需要格外关注患者的心理需求和情感体验,可以采用倾听、共

情和沟通等形式来建立护患关系。护理人员需要主动发现患者的情绪变化,以便于及时疏导其焦虑和抑郁等情绪,并且鼓励患者积极主动地表达内心的感受,护理人员给予其心理支持。并且根据患者的个体情况,为其提供针对性的护理服务,尊重患者的文化背景、生活习惯、个人隐私等,还可以通过非语言的形式给予患者温暖。

1.3 观察指标

1.3.1 观察两组患者护理后的心理状态:本次研究中患者的心理状态测评主要通过焦虑自评量表(SAS)和抑郁自评量表(SDS)。分数越低则表示其改善情况越好。

1.3.2 观察两组患者护理满意度:结果由本院自制的护理满意度调查问卷所得,内容主要涵盖服务态度、沟通有效性、护理专业性和人文关怀体验。共计总分100分,患者所得分数越高则表示其满意度越高。

1.3.3 观察两组患者对健康知识的掌握程度:本院自制了健康知识调查问卷,其中涵盖了疾病相关知识、用药指导、生活方式调整与复诊意识,总分为100分,患者最终所得分数越高则表示其对健康教育内容理解和掌握越充分。

1.3.4 观察两组门诊护理质量评分:涵盖护理操作规范性、服务流程合理性、应急处理能力和人文关怀落实情况。

1.4 统计学分析

本次实验数据用SPSS23.0软件进行统计学分析,计量资料对比采用t检验,以($\bar{x}\pm s$)表示,计数资料对比采用 χ^2 检验,以[n(%)]表示,以 $p<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 比较两组患者心理状态改善情况

在护理前两组无显著差异($P>0.05$);护理后观察组的患者焦虑和抑郁等负面情绪改善幅度较大($P<0.05$),具体见表1。

表1 对比两组患者心理状态改善情况($\bar{x}\pm s$,分)

| 组别 | 例数(n) | SAS | | SDS | |
|--------|-------|------------|------------|------------|------------|
| | | 护理前 | 护理后 | 护理前 | 护理后 |
| 观察组(n) | 70 | 58.72±6.32 | 37.25±4.15 | 56.43±5.89 | 35.62±3.91 |
| 对照组(n) | 70 | 58.25±6.81 | 46.21±4.25 | 56.82±5.46 | 45.65±4.85 |
| t值 | - | 0.685 | 10.625 | 0.675 | 10.658 |
| p值 | - | >0.05 | <0.05 | >0.05 | <0.05 |

2.2 比较两组患者护理满意度

最终数据均超过对照组, 两组的满意度评分具有显著差异, 具有统计学意义 ($P < 0.05$), 具体见表 2。

2.3 比较两组患者对健康知识的掌握程度

两组间差异显著, 具有统计学层面意义 ($P < 0.05$),

表明人文关怀护理模式能够有效提升患者对疾病的认知水平, 具体见表 3。

2.4 比较两组患者护理质量

比较两组患者护理质量, 发现观察组的操作规范性、服务流程合理性、应急处理能力和人文关怀落实情况显著优于对照组 ($P < 0.05$), 具体见表 4。

表 2 对比两组患者护理满意度 ($\bar{x} \pm s$, 分)

| 组别 | 例数 (n) | 服务态度 | 沟通有效性 | 护理专业性 | 人文关怀体验 |
|---------|--------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 观察组 (n) | 70 | 98.25 ± 0.56 | 97.85 ± 0.62 | 97.85 ± 0.48 | 98.15 ± 0.15 |
| 对照组 (n) | 70 | 87.56 ± 1.25 | 87.59 ± 1.69 | 86.84 ± 0.46 | 86.95 ± 1.22 |
| t 值 | - | 11.658 | 11.255 | 11.158 | 11.481 |
| p 值 | - | <0.05 | <0.05 | <0.05 | <0.05 |

表 3 对比两组患者对健康知识的掌握程度 ($\bar{x} \pm s$, 分)

| 组别 | 例数 (n) | 疾病相关知识 | 用药指导 | 生活方式 | 复诊意识 |
|---------|--------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 观察组 (n) | 70 | 96.21 ± 3.12 | 95.82 ± 2.91 | 94.78 ± 3.61 | 95.31 ± 3.02 |
| 对照组 (n) | 70 | 86.42 ± 4.12 | 85.92 ± 4.10 | 84.15 ± 4.52 | 85.72 ± 3.85 |
| t 值 | - | 9.256 | 9.158 | 9.854 | 9.481 |
| p 值 | - | <0.05 | <0.05 | <0.05 | <0.05 |

表 4 对比两组患者护理质量 ($\bar{x} \pm s$, 分)

| 组别 | 例数 (n) | 操作规范性 | 服务流程合理性 | 应急处理能力 | 人文关怀落实 |
|---------|--------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 观察组 (n) | 70 | 96.82 ± 0.15 | 98.42 ± 1.52 | 96.15 ± 2.62 | 95.94 ± 2.11 |
| 对照组 (n) | 70 | 87.62 ± 4.15 | 86.26 ± 2.12 | 88.54 ± 3.92 | 87.42 ± 0.12 |
| t 值 | - | 10.521 | 10.592 | 10.625 | 10.482 |
| p 值 | - | <0.05 | <0.05 | <0.05 | <0.05 |

3 讨论

门诊护理在医院医疗服务中有着重要的作用, 能够有效提升患者的就医体验, 而不断地优化诊疗流程能够促进医患之间的沟通^[4]。尤其能达到“以患者为中心”的目的^[5]。与常规的护理服务相比较, 人文关怀护理模式更加注重对患者的心理支持、健康教育和全周期化管理^[6]。通过了解患者的心理状态, 制定个性化干预措施, 帮助患者提升对疾病的认知, 加强其自我管理能力, 推动门诊护理服务质量^[7]。缓解患者的就医焦虑, 提高患者治疗依从性^[8]。

本研究结果显示: 护理后观察组的患者焦虑和抑郁等负面情绪改善幅度较大 ($P < 0.05$); 两组的满意度评分具有显著差异, 具有统计学意义 ($P < 0.05$); 比较两组患者在护理后对健康知识的掌握程度, 发现观察组在疾病相关知识、用药指导、生活方式和复诊意

识方面均具有显著优势 ($P < 0.05$); 两组间的护理质量评分具有显著差异, 具有统计学意义 ($P < 0.05$)。

综上所述, 人文关怀护理模式对门诊护理质量和患者满意度的影响巨大, 是将患者作为护理中心, 加深患者对疾病的了解与掌握程度, 尊重患者隐私, 改善其心理状态, 值得临床推广。

参考文献

- [1] 张殿红, 肖红, 庞淑敏. 人文关怀护理在门诊护患沟通中的应用效果[J]. 中国城乡企业卫生, 2024, 39(09): 109-111.
- [2] 尹宁, 王文化, 蒋乐乐. 门诊人文关怀护理评价指标体系的构建及应用检验[J]. 当代护士(中旬刊), 2024, 31(06): 158-163.
- [3] 周新哲, 王静, 陈红. 三级综合医院门诊护士人文关怀现

- 状、影响因素及其与情绪智力、职业认同的相关性[J].河南医学研究,2024,33(10):1837-1841.
- [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] 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.
- [6] 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.
- [7] 孙樱,李聪.基于 KTQ 模式的人性化关怀就诊管理对门诊患者的影响[J].护理实践与研究,2021,18(19):2854-2858.
- [8] 张春燕.人文关怀与护患沟通在门诊护理工作实践中的实践研讨[J].智慧健康,2021,7(27):121-123.

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