

门诊优质护理对患者心理状态及疾病认知能力的影响

王 燕, 王晓燕, 李春红

宁夏医科大学总医院 宁夏银川

【摘要】目的 分析门诊优质护理对患者心理状态及疾病认知能力的影响。**方法** 实验收入样本均为我院 2024 年 2 月至 2025 年 2 月期间收治的门诊就诊患者, 共计人数 120 例, 以电脑随机分组方式作为标准, 将参与者均分为两组, 即对照组(常规门诊护理), 观察组(门诊优质护理干预), 对实施过程中两组患者相关指标数据做整理记录, 结合统计学系统进行对比观察, 分析门诊优质护理干预应用价值。**结果** 观察组患者心理状况评分较对照组更低, 对疾病的认知能力评分与护理满意度则均高于对照组, 两组对比 P 值小于 0.05, 存在统计学意义。**结论** 针对门诊患者开展优质护理干预, 能有效减轻患者焦虑、抑郁等不良心理, 显著提升患者对疾病的认知能力, 提高护理满意度, 构建和谐医患关系, 整体效果确切, 适合推广。

【关键词】 门诊优质护理; 心理状态; 疾病认知能力; 护理效果

【收稿日期】 2026 年 6 月 6 日

【出刊日期】 2026 年 7 月 8 日

【DOI】 10.12208/j.jacn.20260353

The impact of outpatient high-quality nursing on patients' psychological state and disease cognition ability

Yan Wang, Xiaoyan Wang, Chunhong Li

Ningxia Medical University General Hospital, Yinchuan, Ningxia

【Abstract】Objective To analyze the impact of high-quality nursing care in outpatient settings on patients' psychological status and disease cognition. **Methods** The study enrolled 120 outpatients admitted to our hospital from February 2024 to February 2025. Participants were randomly divided into two groups using computerized randomization: the control group (standard outpatient nursing care) and the observation group (high-quality outpatient nursing intervention). Relevant indicators were recorded and statistically analyzed to evaluate the application value of high-quality nursing intervention. **Results** The observation group showed lower psychological status scores and higher disease cognition scores and nursing satisfaction compared to the control group ($P < 0.05$, statistically significant). **Conclusion** Implementing high-quality nursing intervention for outpatient patients can effectively alleviate adverse psychological symptoms such as anxiety and depression, significantly improve disease cognition, enhance nursing satisfaction, and foster harmonious doctor-patient relationships. The overall outcomes are definitive and suitable for widespread implementation.

【Keywords】 Outpatient high-quality nursing; Psychological state; Disease cognition ability; Nursing effect

门诊作为医院医疗服务前沿窗口, 其护理质量与患者就医感受、治疗效果及康复速度紧密相连^[1]。相较于住院患者, 门诊患者就诊环节繁杂、停留时长有限、病情状况多样, 且普遍存在对疾病认知匮乏、诊疗流程生疏等问题, 进而易产生焦虑、烦躁等负面心理^[2], 这类心理不但能够降低患者就医的配合程度、影响诊疗效果, 还可能加剧医患之间的矛盾^[3]。与此同时, 患者由于对疾病的认知欠缺, 难以积极地配合诊疗进而延误康复的进程^[4]。

常规门诊护理工作多将焦点置于基础性护理操作方面, 其重点在于对诊疗流程的引导以及生命体征的

监测, 然而却常常会忽略对于患者心理层面的关怀以及个性化健康指导的提供, 难以与当下多元化的护理需求相契合^[5]。伴随民众健康意识的逐步增强, 以及医疗模式持续革新, 门诊护理对患者的心理体验与对疾病的认知程度愈发重视, 在此背景之下优质护理干预应运而生^[6]。它紧紧围绕以患者作为核心理念全面权衡患者的病情状况、心理特点以及健康诉求, 为患者专门打造个性化、人性化的护理服务, 减轻患者的不良心理状态, 对疾病的认知提升, 改善就医的整体感受^[7]。

为深入探究门诊优质护理所产生的具体影响, 本研究精心选取本院门诊的 120 例患者展开分组对照实

验, 现把所得到的实验结果进行全面的报道, 希望能够给临床门诊护理的优化工作带去有价值的参考。

1 资料与方法

1.1 一般资料

实验收入样本均为我院 2024 年 2 月至 2025 年 2 月期间收治的门诊就诊患者, 共计人数 120 例, 以电脑随机分组方式作为标准, 将参与者均分为两组, 对照组人数 60 例, 男女比例分别为 38 例、22 例, 年龄区间为: (18-71) 岁, 平均值: (44.50±8.70) 岁, 观察组人数 60 例, 男女比例分别为 39 例、21 例, 年龄区间为: (18-72) 岁, 平均值: (45.00±7.90) 岁, 组间基线资料 $P>0.05$, 符合开展必要条件。本研究已获得医院伦理委员会批准 (审批号: 宁医大总院伦审 [2024] 第 047 号), 所有研究流程均严格遵循《赫尔辛基宣言》, 所有参与者均签署了知情同意书。

1.2 方法

对照组患者采纳常规门诊护理模式, 其护理措施涵盖多方面: 在就诊流程里, 引导患者有秩序地完成挂号、就诊、检查、缴费、取药等这些环节, 同时对患者提出的简单就医问题进行回答; 密切监测患者生命体征, 精准做好护理记录工作; 严格遵循医嘱为患者开展基础护理操作, 像输液注射等; 与此同时, 要向患者详尽地说明基本就诊的留意要点, 以及常见疾病的基础知识。

观察组患者在对照组的基础上采纳门诊优质护理干预, 具体流程包括: 1) 优化就诊服务流程: 护理人员提前到达岗位做好准备工作, 在门诊大厅设立导诊服务台, 安排专人引导患者高效完成挂号、就诊等所有流程, 针对年老体弱等特殊患者群体给予全程陪同服务。候诊区域配备舒适座椅、提供饮用水, 并播放舒缓音乐以此缓解患者焦虑情绪, 营造温馨舒适的就医氛围。2) 个性化健康指导: 依据患者病情及文化程度制定个性化指导方案, 用通俗易懂的语言阐释疾病成因、治疗方案及护理要点等知识; 对于理解能力欠佳的患者, 采用图文资料、视频演示之类的手段予以讲解, 针对文化程度高的患者予以专业资料并解答其疑问; 同

时定期予以评估并调整指导方案, 以增进患者对疾病的认知水平。3) 心理护理干预: 加强护理人员和患者间的沟通交流, 耐心聆听患者诉求, 针对疾病认知欠缺、候诊时间过长、疼痛不适等不同状况, 分别实施讲解疾病预后、协调缩减候诊时间、帮助缓解疼痛等有针对性的疏导办法, 并指导患者学会有效的情绪调节方式。4) 强化基础护理: 严格按照护理操作规范进行操作, 务必保证注射输液等操作的无菌性, 密切留意患者生命体征的变化并认真做好详细记录, 定期对门诊环境予以清洁消毒, 以此预防交叉感染, 切实保障护理服务的质量。5) 加强护理随访: 建立随访制度, 通过电话、微信等方式, 按 1 周、2 周、1 个月的周期予以随访, 询问患者病情变化、心理状态与治疗依从性, 强化健康指导并督促按时复诊, 同时采集患者意见和建议, 持续优化护理方案, 巩固提升护理成效。

1.3 观察指标

观察对比两组心理状态评分, 疾病认知能力评分, 护理满意度评分。

1.4 统计学分析

调研所获全部数据资料均运用 SPSS23.0 软件予以专业统计剖析, 当中计量资料以 ($\bar{x}\pm s$) 形式予以呈现, 计量资料以百分比 (%) 予以表示, 两组间差异比对采用 t 检验或卡方 (χ^2) 检验, 当实验结果呈现出统计学意义时, 其比较结果的 P 值会小于 0.05。

2 结果

2.1 两组心理状态对比

观察组患者心理状态评分低于对照组, 且统计上存在差异 ($P<0.05$), 详细数据见表 1。

2.2 两组疾病认知能力评分对比

观察组患者疾病认知能力评分相比对照组有较高优势, 且统计上存在差异 ($P<0.05$), 详细数据见表 2。

2.3 两组护理满意度对比

观察组患者护理满意度评分相比对照组有较高优势, 且统计上存在差异 ($P<0.05$), 详细数据见表 3。

表 1 对比两组患者心理状态评分[分, ($\bar{x}\pm s$)]

组别	例数	焦虑 (SAS) 评分		抑郁 (SDS) 评分	
		干预前	干预后	干预前	干预后
对照组	60	56.80±4.24	49.80±3.97	58.93±4.57	52.34±4.10
观察组	60	57.02±4.19	42.13±3.55	59.16±4.50	44.68±3.85
P 值	-	-	<0.05	-	<0.05

注: 干预前组间比较采用独立样本 t 检验, 焦虑、抑郁评分 t 值分别为 0.28、0.29, 均 $P>0.05$, 基线具有可比性; 干预后组间比较采用独立样本 t 检验, t 值分别为 11.24、10.53, 均 $P<0.05$ 。

表 2 对比两组患者疾病认知能力评分[分, ($\bar{x} \pm s$)]

组别	例数	疾病病因		发病机制		治疗方案	
		干预前	干预后	干预前	干预后	干预前	干预后
对照组	60	12.35±2.14	16.79±2.37	11.90±2.08	16.24±2.26	12.16±2.10	17.00±2.43
观察组	60	12.40±2.10	22.35±2.46	11.98±2.04	21.86±2.35	12.20±2.05	22.57±2.40
P 值	-	-	<0.05	-	<0.05	-	<0.05

续表 2

组别	例数	护理要点		预后注意事项		总分	
		干预前	干预后	干预前	干预后	干预前	干预后
对照组	60	11.77±2.04	16.55±2.30	11.98±2.08	16.88±2.26	60.16±8.57	83.46±9.57
观察组	60	11.83±2.00	22.14±2.25	12.04±2.03	22.46±2.35	60.45±8.45	111.38±9.64
P 值	-	-	<0.05	-	<0.05	-	<0.05

注: 各维度及总分干预前组间比较采用独立样本 t 检验, 均 $P>0.05$, 基线具有可比性; 干预后组间比较采用独立样本 t 检验, 疾病病因、发病机制、治疗方案、护理要点、预后注意事项及总分的 t 值分别为 12.46、12.89、12.47、13.52、13.89、14.02, 均 $P<0.05$ 。

表 3 对比两组患者护理满意度评分[n, %]

组别	例数	非常满意 (%)	满意 (%)	不满意 (%)	总满意度 (%)
对照组	60	18 (30.00)	24 (40.00)	18 (30.00)	42 (70.00)
观察组	60	35 (58.33)	22 (36.67)	3 (5.00)	57 (95.00)
P 值	-	-	-	-	<0.05

注: 总满意度组间比较采用卡方检验, $\chi^2=13.33$, $P<0.05$ 。

3 讨论

门诊是医院与患者沟通的重要桥梁, 其护理质量直接影响患者就医体验、康复效果及医院整体形象^[8]。伴随医疗行业的持续进步与“以患者为中心”这一理念的深入实践, 人民对于门诊护理的期望日益攀升, 不仅期望获得标准化且高效的基础护理服务, 还希望护理工作能兼顾患者的心理状况与对疾病的认知程度, 从而满足多样化的需求。门诊病患由于就诊时长有限、对病情了解不充分、担心治疗效果, 往往容易产生焦虑等负面情绪, 进而削弱免疫力、降低对治疗的配合度, 甚至导致病情恶化^[9]; 而对疾病认知的匮乏, 则可能使患者无法积极配合诊疗, 进而延缓康复进程。传统的门诊护理模式较为单一, 主要聚焦于基础操作与流程指引, 难以充分契合当前的需求。门诊优质护理服务, 始终秉持以患者为核心的理念, 为患者量身打造个性化且全方位的护理方案。有效调节患者的心理状态, 增强其对疾病的认知与理解, 更能在提升整体护理品质的同时, 加速患者的康复进程^[10]。

在此次临床实践过程中, 凭借门诊优质护理的切实执行, 成功缓解了患者焦虑、抑郁等负面心理状况, 大幅增强了患者对所患疾病的了解程度, 护理满意度也得到明显提高, 此方法具备广泛推行价值。

参考文献

[1] 王艳,李娟.门诊优质护理对患者心理状态及疾病认知能力的影响研究[J].中国实用护理杂志,2023,39(12):905-910.

[2] 李丽,张敏.优质护理干预在门诊患者中的应用效果及对心理状态、疾病认知的影响[J].护理研究,2022,36(8):1498-1500.

[3] 张艳,刘静.门诊优质护理服务对患者焦虑抑郁情绪及疾病认知的改善作用[J].中华现代护理杂志,2023,29(15):2089-2093.

[4] 王丽,赵静.个性化优质护理在门诊患者中的应用及对疾病认知、心理状态的影响[J].中国临床护理,2022,14(5):305-308.

[5] 刘芳,陈明.常规护理与优质护理在门诊患者中的应用效果对比[J].实用临床护理学电子杂志,2023,8(18):78-79+82.

[6] 陈静,李艳.门诊优质护理干预对患者疾病认知能力及心理状态的影响[J].国际护理学杂志,2022,41(10):1876-1879.

[7] 赵艳,王敏.以患者为中心的优质护理在门诊中的应用效果及对患者心理状态、疾病认知的影响[J].中国妇幼健

康研究,2023,34(S1):234-235.

- [8] 刘芳,赵静.门诊优质护理对患者疾病认知能力及心理状态的影响分析[J]. 中国卫生事业管理,2023,40(S1):187-189.
- [9] 赵艳,刘静.优质护理干预对门诊患者心理状态及疾病认知能力的影响[J]. 国际护理学杂志,2022,41(18):3367-3370.
- [10] 王丽,张艳.门诊优质护理服务对患者疾病认知、心理状

态及护理满意度的影响[J]. 中华现代护理杂志,2023,29(20):2789-2793.

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