

优质护理应用于门诊护理对患者满意度及焦虑心理的影响分析

刘国銮

中国人民解放军联勤保障部队第九〇六医院

DOI:10.12238/bmtr.v7i4.15520

[摘要] 目的:探讨优质护理干预对门诊患者满意度及焦虑心理的影响,为优化门诊护理服务提供依据。方法:选取2024年1月至12月某医院门诊就诊的90例患者为研究对象,按随机数字表法分为对照组和研究组,每组45例,对照组接受门诊常规护理,研究组在常规护理基础上实施优质护理,干预后采用自制满意度量表及焦虑自评量表评估两组患者满意度及焦虑水平。结果:干预后研究组满意度评分显著高于对照组($P<0.05$);研究组SAS评分显著低于对照组($P<0.05$)。结论:优质护理可显著提升门诊患者满意度,有效缓解焦虑情绪,值得在临床中推广应用。

[关键词] 门诊; 优质护理; 满意度; 焦虑心理

中图分类号: TU246.1+2 文献标识码: A

Analysis on the influence of high quality nursing on patient satisfaction and anxiety in outpatient care

Guoluan Liu

906 Hospital of the Joint Logistics Support Force of the Chinese People's Liberation Army

[Abstract] Objective: To investigate the impact of high-quality nursing interventions on outpatient patient satisfaction and anxiety levels, providing evidence for optimizing outpatient care services. Methods: A total of 90 patients visiting the hospital outpatient department from January to December 2024 were selected as subjects. Using a randomized digital list method, they were divided into a control group (45 cases) receiving routine outpatient care and a study group (45 cases) receiving enhanced nursing interventions. Post-intervention assessments were conducted using self-developed satisfaction questionnaires and anxiety self-rating scales to evaluate both groups' satisfaction levels and anxiety. Results: Post-intervention, the study group showed significantly higher satisfaction scores ($P<0.05$) and lower SAS scores ($P<0.05$) compared to the control group. Conclusion: High-quality nursing interventions can significantly improve outpatient patient satisfaction and effectively alleviate anxiety, making them clinically applicable for widespread promotion.

[Key words] Outpatient; high quality nursing; satisfaction; anxiety psychology

随着医疗模式从以疾病为中心向以患者为中心的转变,门诊护理服务质量成为影响患者就医体验和治疗效果的关键因素。门诊作为医院服务的前沿窗口,具有患者流量大、病种复杂、停留时间短等特点,患者在就诊过程中常面临环境陌生、流程繁琐、信息不对称等问题,易产生焦虑、紧张等负面情绪,不仅影响诊疗配合度,还降低对医疗服务的整体评价。研究表明,有效的护理干预通过改善服务细节、增强人文关怀,能显著缓解患者不良情绪,提升服务满意度^[1]。焦虑情绪是门诊患者常见的心理问题,与就诊等待时间、医患沟通质量、环境舒适度等因素密切相关,持续的焦虑状态不仅会加重患者的心理负担,还可能影响血压、心率等生理指标,干扰诊疗过程,寻找能有效缓解门诊患者焦虑、提升满意度的护理模式具有重要的临床意义^[2]。优质

护理是以患者需求为导向,通过优化护理流程、强化沟通技巧、关注心理需求等方式,为患者提供全面、全程、个性化的护理服务。本文探讨优质护理干预对门诊患者满意度及焦虑心理的影响,为优化门诊护理服务提供依据。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取2024年1月至12月某医院门诊就诊的90例患者为研究对象,按随机数字表法分为对照组和研究组,每组45例,对照组中男性23例,女性22例,年龄18~65岁,平均(42.3±8.7)岁,呼吸系统疾病(15例,33.3%)、消化系统疾病(12例,26.7%)及心血管疾病(10例,22.2%),其余8例(17.8%)为其他系统疾病;研究组中男性21例,女性24例,年龄20~68岁,平均(43.1±9.2)岁,呼吸系

统疾病14例(31.1%)、消化系统疾病13例(28.9%)、心血管疾病9例(20.0%)，其他系统疾病9例(20.0%)。

纳入标准为: ①年龄≥18岁; ②首次门诊就诊, 意识清楚; ③自愿签署知情同意书。排除标准为: ①合并严重精神疾病或认知障碍; ②近1个月内接受过心理干预治疗; ③合并恶性肿瘤或终末期疾病。两组性别、年龄、疾病类型差异无统计学意义($P>0.05$)，具有可比性。

1.2 方法

对照组接受门诊常规护理: 患者到达门诊后, 首先由分诊护士根据挂号信息及主诉进行初步分流, 引导至相应科室候诊区, 候诊期间护士通过广播或电子屏定时更新叫号信息, 确保就诊秩序, 在健康宣教方面向患者发放科室统一印制的疾病防治手册, 内容涵盖常见症状管理、用药注意事项等。就诊过程中, 护士主要负责协助医生准备检查器械、记录基础生命体征, 在诊疗结束后告知患者下一步流程。

研究组在常规护理基础上实施优质护理: 当患者踏入医院门诊大厅, 导诊护士面带微笑、主动上前, 护士经过专业培训, 不仅熟悉医院的整体布局和各个科室的位置, 还具备良好的沟通技巧和应急处理能力, 热情地询问患者的需求, 对于初次就诊或对医院环境不熟悉的患者, 导诊护士亲自陪同他们前往挂号处, 协助完成挂号流程, 详细解释不同科室的职能和专家的擅长领域, 帮助患者根据自身病情做出更合适的选择。在挂号完成后, 导诊护士引导患者前往舒适的候诊区域, 为患者递上一杯温热的开水, 让患者在等待的过程中感受到温暖与关怀, 利用信息化系统及时获取患者的排队信息, 通过短信或电子显示屏的方式, 提前告知患者大致的候诊时间, 避免患者因长时间盲目等待而产生焦虑情绪, 对于一些病情较为紧急或行动不便的患者, 导诊护士与相关科室提前沟通协调, 开通绿色通道, 确保患者能够得到及时的诊治。

当叫到患者号码时, 责任护士陪同患者进入诊室, 在诊室内责任护士再次向医生详细介绍患者的基本病情、过往病史以及已经进行过的相关检查和治疗情况, 为医生的诊断提供全面准确的信息, 在医生问诊过程中, 责任护士认真倾听, 适时记录关键信息, 同时关注患者的情绪变化, 如果患者表现出紧张或不安, 护士轻轻握住患者的手, 给予安慰和鼓励, 让患者感受到支持和安心。在医生进行各项检查时, 责任护士在一旁协助, 确保检查过程顺利进行, 在为患者进行心电图检查时, 护士帮助患者正确摆放体位, 调整电极片的位置, 向患者解释检查的步骤和注意事项, 消除患者的疑虑和恐惧, 对于一些需要暴露隐私部位的检查, 护士提前做好遮挡措施, 尊重患者的隐私权, 让患者在舒适和尊重的氛围中完成检查。在医生诊断结束后, 责任护士与医生一起向患者详细解释病情、诊断结果以及治疗方案, 用通俗易懂的语言, 将专业的医学知识转化为患者能够理解的内容, 确保患者清楚了解自己的病情和治疗计划, 耐心解答患者提出的各种疑问, 消除患者对治疗的顾虑和担忧, 对于需要住院治疗的患者, 护士协助患者办理住院手续, 陪同患者前往病房, 与病房护士做好交

接工作, 确保患者能够顺利入住并得到连续的护理服务。

患者完成门诊治疗后, 责任护士在患者离开门诊前, 为患者提供详细的健康指导, 根据患者的病情和治疗方案, 护士制定个性化的饮食计划、运动建议和康复训练方案, 对于患有糖尿病的患者, 护士指导患者合理控制饮食, 避免食用高糖、高脂肪的食物, 鼓励患者进行适量的运动, 如散步、慢跑等, 定期监测血糖水平。为患者提供用药指导, 详细说明药物的名称、剂量、服用方法和注意事项, 对于一些需要长期服药的患者, 护士会提醒患者按时服药, 避免漏服或误服, 告知患者药物可能出现的副作用和应对方法, 让患者在用药过程中更加安心。为了方便患者后续的咨询和随访, 护士留下自己的联系方式, 告知患者可以通过电话、微信等方式随时与自己沟通, 定期对患者进行电话随访, 了解患者的康复情况、用药效果和生活状态, 根据患者的反馈及时调整护理方案, 对于一些病情较为复杂或康复效果不理想的患者, 护士建议患者复诊, 协助患者预约专家门诊, 确保患者能够得到持续有效的治疗和护理。在整个就医过程中, 优质护理始终注重对患者的心理支持, 护士们密切关注患者的心理变化, 通过与患者亲切交流、倾听患者的心声, 及时发现患者存在的心理问题。对于因病情而感到焦虑和恐惧的患者, 护士运用专业的心理疏导技巧, 放松训练、认知行为疗法等, 帮助患者缓解紧张情绪, 树立战胜疾病的信心, 组织患者参加健康讲座和病友交流活动, 让患者之间相互分享经验和鼓励, 营造积极向上的治疗氛围。

1.3 观察指标与评价标准

患者满意度: 采用自制满意度量表进行评估, 包含5个维度: 服务态度(护士沟通是否耐心、尊重患者)、环境舒适度(候诊区整洁度、设施便利性)、流程便捷性(挂号、缴费、检查等环节是否高效)、健康宣教效果(疾病知识讲解是否清晰易懂)、心理支持(是否主动关注患者情绪并提供安慰), 总分范围25~125分, 得分越高表示满意度越高^[3]。

焦虑心理状态: 采用焦虑自评量表(SAS)进行评估, 包含20个条目, 涵盖焦虑相关的主观感受(紧张、恐惧、易怒等)及躯体症状(心悸、手抖、睡眠障碍等), 范围25~100分, <50分为无焦虑, 50~59分为轻度焦虑, 60~69分为中度焦虑, ≥70分为重度焦虑^[4]。

1.4 统计学计算

采用SPSS22.0软件, 计数资料以%表示, 行 χ^2 检验, 计量资料以(均数±标准差)表示, 行t检验, $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

干预后研究组满意度评分显著高于对照组($P<0.05$)；研究组SAS评分显著低于对照组($P<0.05$), 见表1。

表1 两组干预后满意度评分及SAS评分比较(\bar{x} ± s)

观察指标	对照组	研究组	t 值	P 值
满意度评分(分)	78.6±6.2	92.3±5.1	10.470	<0.001*
SAS评分(分)	51.7±4.5	42.1±3.8	10.120	<0.001*

注: * $P<0.05$ 表示差异具有统计学意义。

3 讨论

门诊护理是医院面向患者的第一道服务窗口,承担着分流引导、基础评估、健康宣教和应急处理等多项职能,工作节奏快、涉及环节多,既需要护士具备扎实的专业技能快速完成分诊、体征测量等基础操作,又要求她们在短时间内敏锐捕捉患者的情绪变化,通过耐心解答疑问、主动协助挂号缴费、清晰指引检查路线等细节传递关怀,尤其在面对老年患者不熟悉自助设备、初诊患者对流程迷茫、复诊患者对检查结果焦虑等情况时,护士既要理顺就诊流程,又要缓解患者的紧张情绪,使门诊护理成为医疗体验中不可替代的关键环节^[5]。优质护理是一种以患者体验为核心的整体照护模式,突破了传统打针发药的功能定位,将服务延伸至患者就诊全流程的每个细节,从踏入医院大门时导诊护士主动上前引导分流,到根据病情轻重缓急灵活调整候诊顺序,从耐心解释检查注意事项时与患者平视交流,到发现老年患者独自就诊时递上一杯温水,从精准记录患者主诉症状并主动联系医生优先看诊,到诊疗结束后主动询问是否需要预约复诊或联系社区转诊,这种护理模式要求护士不仅要有扎实的专业功底处理伤口换药、生命体征监测等技术操作,更要具备临床思维+共情能力的双重素养,既要严格执行医嘱确保治疗规范,又敢于在发现患者需求与常规流程冲突时主动协调资源,使患者在获得专业救治的同时,更能感受到被尊重、被理解的心理。本研究结果显示,研究组满意度评分显著高于对照组($P<0.05$),SAS焦虑评分显著低于对照组($P<0.05$),表面优质护理能有效提升门诊患者就诊体验,缓解心理压力。门诊作为医院服务的第一窗口,患者常因环境陌生、流程复杂、等待时间长等因素产生焦虑情绪,优质护理通过优化分诊流程、增设便民服务、强化护患沟通等具体措施,有效减少患者在就诊过程中的不确定感,特别是护理人员主动关注患者需求,通过耐心解答疑问、提供个性化指引等方式,显著提升了患者的掌控感和安全感。研究显示,当患者在就诊过程中感受到被尊重、被关注时,对医疗服务的整体评价会显著提高,优质护理通过规范护理行为、强化人文关怀,在满

足患者生理需求的同时兼顾心理需求,最终实现满意度与心理状态的同步改善。优质护理的实施需要护理人员转变服务理念,从完成任务转向关注体验,要求护理管理者加强培训,帮助护士掌握沟通技巧、情绪管理方法等软技能,优化服务细节比增加硬件投入更能直接影响患者感受,通过调整叫号系统提示音量、增设清晰标识等低成本改进措施,显著降低患者的环境陌生感^[6]。

综上所述,优质护理通过系统化、人性化的服务,能有效提升门诊患者满意度,缓解焦虑情绪,建议医疗机构将优质护理理念纳入门诊服务标准,实现医疗质量与患者体验的双重提升。

参考文献

- [1]胡秀娟.优质服务模式应用于门诊护理管理对患者满意度及焦虑心理的影响[J].基层医学论坛,2022,26(12):66-68.
- [2]陆新华.优质服务模式应用于门诊护理管理对患者满意度及焦虑心理的影响分析[J].心理月刊,2020,15(21):158-159.
- [3]陈哲.探讨门诊护理管理中应用优质服务模式对患者满意度及焦虑心理的影响[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(34):109.
- [4]练练,赵婷婷.优质服务模式应用于门诊护理管理对患者满意度及焦虑心理的影响[J].世界最新医学信息文摘,2019,19(A5):249+251.
- [5]薛涛.优质服务模式应用于门诊护理管理对患者满意度及焦虑心理的影响[J].实用临床护理学电子杂志,2019,4(6):159+178.
- [6]李国芳,皇甫素静,崔晶晶,等.优质服务模式应用于门诊护理管理对患者满意度及焦虑心理的影响[J].临床医药文献电子杂志,2018,5(78):140.

作者简介:

刘国銮(1984--),女,汉族,江苏盐城人,本科,主管护师,从事的研究方向: 内科护理。