

护理心理学在门诊护理管理中的应用价值

汤晋霞

(太原市妇幼保健院门诊部)

【摘要】目的：探讨护理心理学在门诊护理管理中的应用价值。方法：研究目标，选择院内门诊收治患者100例，2023年1月-12月，随机数字表法下分组，对照组50例接受常规护理，研究组50例则采取护理心理学干预，对比两组护理结局。结果：对比两组护理前负性情绪评分结果，并无统计学差异存在 ($P > 0.05$)；护理后研究组所得负性情绪评分结果，相对比对照组较低 ($P < 0.05$)；研究组护理质量评分相较于对照组较高 ($P < 0.05$)；研究组护理满意程度，相对高于对照组满意程度 ($P < 0.05$)。结论：对门诊患者采取护理心理学管理措施，可有效调节患者心理负性情绪，提高护理质量，并加强患者护理服务满意程度，临床价值显著。

【关键词】 门诊护理管理；护理心理学；心理负性情绪；护理质量

The Application Value of Nursing Psychology in Outpatient Nursing Management

Tang Jinxia

Taiyuan City Maternal and child Health care Hospital outpatient department

[Abstract] Objective: To explore the application value of nursing psychology in outpatient nursing management. Methods: Study objectives: 100 patients admitted to the hospital outpatient department. From January to December 2023, under the random number table method, 50 patients in the control group received routine care, and 50 patients in the study group adopted nursing psychology intervention to compare the nursing outcomes of the two groups. Results: Compared with the negative emotion score of the two groups, there was no statistical difference ($P > 0.05$); the negative emotion score obtained in the study group was lower ($P < 0.05$); the study group was higher ($P < 0.05$); the nursing satisfaction of the study group was relatively higher than that of the control group ($P < 0.05$). Conclusion: Taking nursing psychology management measures for outpatients can effectively regulate the psychological negative psychological emotions of patients, improve the quality of nursing, and strengthen the satisfaction degree of patient nursing service, with significant clinical value.

[Key words] outpatient nursing management; nursing psychology; psychological negative emotion; nursing quality

门诊部作为医院的关键部分，不仅代表着医院的整体医疗水平，也是展示医院形象的重要窗口。这要求门诊护理人员具备卓越的专业知识和技能，并能向患者提供高质量、高效率且人性化的服务^[1]。护理心理学作为现代护理学的重要组成部分，涉及针对患者的精神、心理、疾病状态和社会环境的综合护理干预，这对于增强护理团队的核心实力和改善护患关系至关重要。研究护理心理学不仅要关注患者的心理状态，也需考虑护理人员的心理活动。这两个方面是护理心理学的重要组成部分，且同等重要，不可忽视^[2-3]。本次研究，针对门诊护理管理中护理心理学的应用价值进行分析研究。详见下文：

1、资料与方法

1.1 一般资料

研究目标，选择院内门诊收治患者 100 例，2023 年 1

月-12 月，随机数字表法下分组；对照组 50 例之中，男女比例为 27: 23，年龄 20~66 (38.45 ± 2.13) 岁；研究组 50 例之中，男女比例为 24: 26，年龄 21~63 (38.39 ± 1.89) 岁；患者基础资料对比结果，具有可比性 $P > 0.05$ 。患者提供相关研究文件。

纳入标准：均为门诊收治患者；意识清晰；具备基础交流能力；病历完整；家属陪同。

排除标准：深度昏迷；合并急危重症；无交流能力；年龄低于 20 岁；精神疾病。

1.2 研究方法

对照组 50 例接受常规护理：遵照医嘱为患者提供输液等服务，解答患者疑问，指导患者就诊流程。

研究组 50 例则采取护理心理学干预：1) 患者心理学干预：①面对恐惧型患者，护士应进行专门的心理辅导，缓解患者在等待检查结果期间的过度焦虑。②对于容易引起医疗争议的找茬型患者，护士应保持专业的工作姿态，使用礼貌

的语言,并保持冷静,通过观察和分析来找到与患者沟通的有效方式,并耐心倾听他们的顾虑,帮助他们缓解心理压力。③对于习惯型患者,特别是长期与门诊护理人员接触的老年人,护士应严格遵循“三查八对”原则,即使患者熟悉门诊流程,也不应忽视对他们的服务,以防出现错误。④对于心理封闭、心理负担重的冷漠型患者,护士应主动建立沟通,耐心解释检查和治疗的必要性,并指导他们学习减压技巧,合理释放紧张情绪,以达到身心同步的健康益处。2) 护士心理学干预: ① 在日常护理工作中, 护士们需培养和维持对自己职业的荣誉感和使命感, 同时保持积极健康的心态。他们应不断提升对工作的热爱和敬业精神, 通过持续学习和练习, 以精通其工作内容。这种自我提升对于增强护士在工作中的信心至关重要, 使他们在与患者沟通时更加自信。这不仅能提升护士的专业技能, 同时也能够提高患者对护理服务的满意度。② 强化护理人员的自信心至关重要。鉴于护理工作的特殊性, 激发护理人员的工作热情常常面临挑战, 因此, 实施有效的激励机制是必要的。管理层需要根据每位护理人员的个性、当前的时间点和具体情况, 通过物质奖励、精神鼓励和信息支持等多种方式激发其工作动力, 促使他们逐步建立自信。日常工作中, 对护理人员的尊重不可或缺, 这包括对他们个人和工作的尊重。应根据他们的需求制定鼓励政策, 对工作中的不足以适当方式指导, 对他们的优势和成就给予及时恰当的认可。此外, 制定实际可行的护理质量标准, 对护理人员的工作进行评估和总结, 也是提升护理服务质量的关键部分。③ 引导护理人员进行恰当的心理释放。在日常工作中, 应指导护理人员有效地进行自我缓解压力, 以确保他们以最佳状态接待患者。护理人员需提升自我放松

的意识, 在感到过度紧张或不理解的情况下, 应设定合理的目标。在追求学业、职业发展、职称晋升以及人生大目标时, 重视过程而非仅仅关注结果, 维持积极的心态。当面临情绪问题时, 护理人员应采取相应措施进行情绪调节, 实现有效的自我疏导和减压, 保持乐观的态度面对工作和生活。管理层也应在适当的时机对护理人员进行鼓励, 并组织他们学习关于心理调节的相关知识, 以确保护理人员在工作中保持积极向上的态度。

1.3 研究指标

选择临床焦虑自评量表(SAS)、抑郁自评量表(SDS)为工具, 对患者进行综合评估, 均为50分, 分值增加在患者负性情绪加重^[4]; 经过循证分析、专家指导后科室内自制护理质量评估问卷, 卷内评估项目5项, 单项100分, 分值增加则护理质量提升^[5]; 选择临床简易护理满意度调查问卷为工具, 通过网络匿名填写方式进行调查, 记录整理患者满意度评估维度, 分为满意、一般以及不满意^[6]。

1.4 统计学分析

本次选择统计学软件SPSS 21.0作为数据处理工具, 其中计数资料表示为(%), 检验为 χ^2 计算; 计量资料表示为($\bar{x} \pm s$), 检验为t计算, $P < 0.05$ 具有统计学意义。

2、结果

2.1 两组护理前后负性情绪评分对比

表1中, 对比两组护理前负性情绪评分结果, 并无统计学差异存在($P > 0.05$); 护理后研究组所得负性情绪评分结果, 相对比对照组较低($P < 0.05$)。

表1 两组护理前后负性情绪评分对比调查表(分 $\bar{x} \pm s$)

项目	SAS		SDS	
	护理前	护理后	护理前	护理后
研究组 (n=50)	22.12 ± 0.56	8.45 ± 0.66	20.15 ± 0.71	7.82 ± 0.33
对照组 (n=50)	22.15 ± 0.47	11.14 ± 0.56	20.17 ± 0.65	10.15 ± 0.28
t 值	0.6925	5.9815	1.0157	6.5582
p 值	$P > 0.05$	$P < 0.05$	$P > 0.05$	$P < 0.05$

2.2 两组护理质量评分对比

表2中, 研究组护理质量评分相较对照组较高($P <$

表2 两组护理质量评分对比情况调查表(分 $\bar{x} \pm s$)

项目	护理安全质量	健康教育质量	护理行为规范	导致服务质量	分诊护理质量
研究组 (n=50)	92.15 ± 2.15	62.23 ± 2.11	95.25 ± 2.46	94.23 ± 2.41	95.45 ± 1.56
对照组 (n=50)	86.25 ± 2.13	86.46 ± 1.52	88.26 ± 1.42	86.21 ± 1.06	85.46 ± 0.63
t 值	7.5628	14.4526	16.2656	15.4528	16.5582
p 值	$P < 0.05$	$P < 0.05$	$P < 0.05$	$P < 0.05$	$P < 0.05$

2.3 两组护理满意度对比

表3中, 研究组护理满意程度, 相对高于对照组满意程

度 ($P < 0.05$)。

表3 两组护理满意度对比情况调查表[n (%)]

项目	满意	一般	不满意	满意度
研究组 (n=50)	22 (44.00)	27 (54.00)	1 (2.00)	49 (98.00)
对照组 (n=50)	19 (38.00)	21 (42.00)	10 (20.00)	40 (80.00)
x	-	-	-	6.5982
p 值	-	-	-	$P < 0.05$

3、讨论

门诊特点包括就诊步骤繁多、病情复杂性高、患者流动量大和人员密集。因此,门诊护士需要具备强大的组织能力和全面的医学知识,以便不仅向患者提供专业的医疗服务,还能提供充分的人文关怀。大多数门诊患者对就诊过程急切且期望高质量服务。由于他们通常对门诊流程不太熟悉,他们迫切希望在到达医院后能得到耐心的解释和热情的关怀,而对护士简单、应付的回应通常难以接受^[7]。鉴于门诊护理管理工作的这些特殊性,护理人员需与各种类型的患者互动,并处理多样的问题。这要求护理人员具备卓越的职业素养和足够的耐心。同时,管理人员需及时关注护理人员的心理状况,采取措施帮助他们疏导压力,以便提供高质量的服务。患者在这种环境中也能得到更好的就诊体验,从而整体提高门诊护理管理的工作质量^[8]。

研究结果,护理后研究组所得负性情绪评分结果,相对比对照组较低 ($P < 0.05$); 研究组护理满意程度,相对高于对照组满意程度 ($P < 0.05$)。护理心理学是专注于患者心理健康的护理学科。随着中国居民生活水平的提高,医疗模式已从传统的生物医学模式转变为更加全面的生物-心理-环境模式,其中心理健康的重要性日益凸显^[9]。这一学科坚持“以患者为中心”的原则,将护理方式从被动应对转变为主动关怀,改变了传统的工作模式。通过主动沟通和交流,护士可以深入了解患者的心理需求,分析引发不良情绪的原因,并针对不同性格的患者,考虑个体差异,提供适当的心理支持。这种做法旨在减轻患者在就诊过程中可能出现的焦

虑、烦躁和恐惧等负面情绪,使患者感受到医院和护士的关怀和照顾,增强对护理团队的信任^[10]。这不仅拉近了护士与患者之间的距离,还有助于构建和谐稳定的护患关系,更好地符合当前医疗模式的发展趋势。在护理心理学的管理模式下,护士清楚地了解自己的职责,努力创造良好的沟通和交流环境,全力满足患者的就诊需求,让患者体验到医院便捷、优质且温馨的护理服务,真正实现以患者需求为中心,弥补了传统护理方法的不足。

研究之中,研究组护理质量评分相较于对照组较高 ($P < 0.05$); 门诊护理工作的独特性在于,护理人员不仅需要每天处理大量繁复且常规的护理任务,还必须与各种不同的患者和家属交流互动。由于每位患者或其家属的性格、教育背景和接受能力各不相同,这就对护理人员提出了极高的耐心要求。同时,护理管理人员也需要及时识别并解决护理人员可能面临的心理问题^[11]。在这种管理模式下,门诊服务能够有效缓解患者的负面情绪,帮助他们更快速、高效地完成就诊过程,从而提高护理工作的整体质量。为了构建和谐和谐的护患关系,护理人员在与患者沟通时需细致观察对方的情绪反应,并采取适当的沟通方式。在患者对疾病治疗持怀疑态度时,护理人员应及时给予鼓励,对患者的疑问给予及时回应,积极帮助解决他们的问题和疑虑,运用心理学知识进行指导。具备足够的耐心和细心是门诊管理顺利进行的关键因素^[12]。

综上所述,对门诊患者采取护理心理学管理措施,可有效调节患者心理负性情绪,提高护理质量,并加强患者护理服务满意程度,临床价值显著。

参考文献:

- [1]郑玉芬,马明慧,闫红雨. 护理心理学在门诊护理管理中的应用价值[J]. 国际精神病学杂志, 2023, 50 (05): 1212-1215.
- [2]李洁, 全泉. CICARE 沟通模式在耐药结核门诊护理中的应用效果及对护理人员沟通技巧及护理满意度的影响[J]. 临床医学研究与实践, 2023, 8 (21): 137-140.
- [3]王月东. 心理护理对门诊颈椎病患者影响[J]. 中国城乡企业卫生, 2023, 38 (07): 87-89.
- [4]李娜, 李冬梅. 中医门诊护理管理中应用人性化服务及护患关系评价[J]. 新疆中医药, 2023, 41 (03): 74-76.
- [5]陈霞. 加强护患沟通对预防儿科门诊护理纠纷及提高满意度的效果分析[J]. 中国社区医师, 2023, 39 (17): 121-123.
- [6]邵晶晶. 强化健康认知联合心理疏导在孕产妇门诊护理中的应用[J]. 实用妇科内分泌电子杂志, 2023, 10 (17): 136-138.
- [7]王璐萍, 张祥意, 刘静, 叶琳. Peplau 人际关系理论联合治疗性沟通模式在耳鼻喉科门诊护理中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2023, 29 (11): 96-98.
- [8]汪碧珠. 观察心理护理对门诊焦虑症患者的应用效果及对睡眠质量的影响[J]. 世界睡眠医学杂志, 2023, 10 (04): 838-840.
- [9]何秀琴. 人性化护理服务在门诊护理管理工作中的应用价值分析[J]. 中华养生保健, 2023, 41 (07): 71-74.
- [10]杨秀兰. 护理心理学在门诊护理管理中的运用价值评估[J]. 心理月刊, 2021, 16 (11): 175-176+184.
- [11]于秀兰. 探讨护理心理学在门诊护理管理中的应用[J]. 中国卫生产业, 2019, 16 (10): 82-83.
- [12]史岩. 探究护理心理学在门诊护理管理中的应用效果[J]. 灾害医学与救援 (电子版), 2018, 7 (03): 109.