

人性化护理对门诊患者满意度的影响及负性情绪处理策略研究

王 敏

上海市嘉定区安亭医院 上海 201805

摘 要: 本文采用调查问卷、观察指标等方法,分析了人性化护理对门诊患者满意度的影响,探讨了人性化护理对门诊患者负性情绪处理策略的研究,结果表明:人性化护理能提高门诊患者满意度,但影响因素较为复杂,需要在实际工作中进一步探讨。人性化护理在提高门诊患者满意度方面起到了积极的作用。目前我国人性化护理还存在一定的不足,需要从多方面入手进行改善,包括医疗技术水平、医院环境和设施、医护人员态度、等候时间等方面。另外,负性情绪作为门诊患者常见的心理问题,对其身心健康产生重要影响。本文结合人性化护理方法及负性情绪的处理方法,以期提高患者满意度。

关键词: 人性化护理; 门诊患者; 满意度; 负性情绪; 处理策略

引言

门诊是医疗服务的主要场所,门诊患者来自社会各个层面,具有多样性、复杂性等特点,这就要求在护理过程中注意对患者心理状态进行关注。门诊患者就诊时具有不确定、焦虑、不信任等负性情绪,医护人员应对患者进行针对性的人性化护理,以提高其满意度。在实施人性化护理过程中,还需要考虑到各个方面的影响因素,如患者性别、年龄、文化程度等。本文对医院门诊实施人性化护理前后的患者满意度进行调查和分析,并针对负性情绪提出处理策略,旨在提高门诊患者的满意度。此外,还对门诊实施人性化护理的影响因素进行了分析,旨在为相关部门提供参考依据。

1 人性化护理对门诊患者满意度的影响

1.1 人性化护理的概念和特点

人性化护理是指护理人员在医疗服务过程中,以患者为中心,关注患者的需求,满足其生理和心理的健康需求,并在此基础上实现更好的患者满意度。人性化护理注重人的情感需求,尊重人的价值和尊严。人性化护理要求护理人员在为患者提供护理服务时要尊重患者的人格和尊严,尤其是对文化层次较低、经济条件较差、社会地位较低的人群要更多地关注。同时,在提供护理服务时要尽量做到语言亲切、态度和蔼、行为规范。在实际操作中,还要注意对患者的关心和体贴,注重细节问题,尽可能地满足患者的需求和愿望,为患者创造良好、舒适的医疗环境。

1.2 人性化护理与门诊患者满意度的关系

门诊护理服务质量直接影响患者满意度,而门诊患者

满意度又是门诊护理服务质量的重要指标。根据国内外对患者满意度研究的结果显示,其满意度水平与医院等级、收入和就诊环境等因素密切相关,但从人性化护理角度分析,人性化护理更注重患者的个体差异性和特殊性。同时,人性化护理更关注患者的感受与体验,是以患者为中心,满足患者的基本需求和愿望。在门诊服务中,如果能更多地关注到患者的个体需求和情感体验,并采取针对性措施改善患者的护理体验,就能获得更好的服务效果,从而提升患者满意度水平。因此可以说人性化护理与门诊患者满意度之间存在必然联系。

1.3 人性化护理对门诊患者满意度的影响因素

影响门诊患者满意度的因素主要包括三个方面:医院管理、医疗护理服务和医护人员综合素质。在医院管理方面,应充分落实以患者为中心的护理理念,优化门诊服务流程,提高患者就医体验感。在医疗护理服务方面,应加强护理人员的人文关怀意识,提升门诊服务质量,提升门诊患者的满意度。在医护人员综合素质方面,应强化护理人员的职业道德素养和人文关怀意识,提高其业务水平和服务能力,并积极开展培训和教育活动,以促进患者的健康发展。在人性化护理对门诊患者满意度影响方面,应制定相应的管理制度和工作规范,以确保人性化护理工作的顺利开展。

2 门诊患者满意度的影响因素分析

2.1 医疗技术水平和医院环境和设施

医疗技术水平是门诊患者满意度的主要影响因素,不同的医疗技术水平对于患者满意度的影响也不尽相同。对于门

诊中比较常见的疾病而言,比如慢性阻塞性肺疾病、糖尿病等,一般需要经过长期治疗才能逐渐康复。如果治疗过程中产生了不良反应,或者治疗效果不理想,就会给患者造成心理压力,从而导致其对治疗的满意度降低。此外,由于不同患者病情的轻重程度不同,所以其对于治疗的期望也会存在差异。如果医疗技术水平较低,就很容易导致患者对治疗效果不满意,进而出现投诉现象,进而影响到了门诊患者满意度的提升。因此医疗技术水平也是影响门诊患者满意度的一个重要因素。医院环境和设施的建设水平也是影响门诊患者满意度的重要因素,医疗机构中的各种医疗设备、设施都会对患者的病情起到重要影响,因此,要加强对门诊护理人员的工作人员的培训和教育,提高护理人员的专业水平和服务意识。此外,医院环境和设施还会影响到门诊患者的心情,好的医疗环境可以使患者更加放松,不容易产生负性情绪。

2.2 医护人员态度和患者等候时间

医护人员态度主要分为两个方面,一是医护人员对待患者的态度,二是医护人员对待患者病情的态度。医护人员对待患者的态度能够影响到患者满意度。护士在日常工作中应该对患者抱有同情心,具有爱心和耐心,对待不同类型的患者要采取不同的方式,针对病情比较严重的患者可以进行一定程度的隔离,而对于病情较轻的患者可以进行相应的治疗。其次,护士应该认真听取患者提出的问题和意见,并予以积极反馈和解决。此外,护士在工作中还要具备一定的专业知识和技能,能够有效地与患者沟通交流。等候时间也是患者对医疗服务的一项重要的满意度指标。患者对护理服务的等待时间越长,就会导致其对护理服务的满意度降低。因此,需要护理人员在接诊前做好相应的准备工作,以提高就诊效率。患者等候时间受多种因素的影响,而护理人员只有提高自身业务水平,才能更好地帮助患者解决问题。此外,医护人员还可以在日常工作中增加一些人性化服务,为患者提供一些力所能及的帮助。

3 负性情绪在门诊患者中的表现及影响

3.1 负性情绪的类型和表现

负性情绪在门诊患者中表现为焦虑、紧张、抑郁等,由于各种疾病的影响,患者在就诊过程中会表现出紧张,有时会因为病情的原因导致患者无法准确表达自己的感受,从而引发紧张和焦虑情绪。在门诊中患者的表现会不同,有的患者会因为自身疾病对护理人员产生怀疑和不满的情绪,有

的患者对医院环境和医护人员产生怀疑和不满的情绪。有的患者在就诊过程中会因为对病情的未知而产生恐惧和紧张的情绪。负性情绪在门诊中主要表现为不良情绪,影响了门诊患者就诊过程中的舒适度。负性情绪对患者影响较大,应该积极地采取措施缓解和消除负性情绪。

3.2 负性情绪对门诊患者的影响

门诊患者对护理服务的满意度不仅与医护人员的专业素质有关,也与患者对护理服务的心理感受密切相关。临床调查表明,影响门诊患者对护理服务满意度的因素中,心理因素占据了重要地位。门诊患者在就诊过程中,常常会受到各种负性情绪的干扰和影响。负性情绪使门诊患者产生焦虑、恐惧等心理,进而导致不良情绪的产生。不良情绪还会导致疾病加重、恶化,甚至产生自杀行为。如果在门诊中护士忽视或不处理患者的负性情绪,就会加重负性情绪,使疾病恶化甚至危及生命。因此,加强门诊患者心理疏导和处理负性情绪的方法是十分重要的。

3.3 负性情绪处理的重要性

负性情绪是客观存在的,作为门诊护士要正视它的存在,并以积极的态度去应对它,以减少对患者产生不良影响。负性情绪不仅是一种心理反应,也是一种生理反应,如果不能及时处理就会产生严重后果。负性情绪通过人的大脑传递到大脑皮层,从而引起相应的生理反应,如果负性情绪得不到有效控制就会影响患者的正常生活和工作。因此,护士在处理负性情绪时要运用恰当的方式方法,在保证治疗效果的基础上减少负性情绪对患者的不良影响。负性情绪会导致患者产生恐惧、紧张等负面心理,护士可以通过适当的方法对患者进行引导,使其树立正确的世界观、人生观和价值观。

4 负性情绪处理策略研究

4.1 基于人性化护理的负性情绪处理策略

在护理工作中,面对患者情绪上的波动和负面情绪的产生是常见现象。这些情绪包括但不限于愤怒、焦虑、悲伤、失望等,它们可能会影响患者的治疗过程和康复进程。因此,护理人员在提供专业服务的同时,更应扮演起心灵导师的角色,通过耐心倾听、同理心以及恰当的心理干预,来缓解患者的不适感,帮助他们走出消极情绪,增强对抗疾病的信心和勇气。具体而言,当患者因为疾病带来的负性情绪而感到痛苦时,护理人员首先需要展现出对患者的深切关怀与理解。这种理解不仅体现在患者所承受的痛苦之上,也在于对

患者情感状态的理解与尊重。护理人员应以平和的态度与患者交谈,避免任何可能使患者感到被排斥或忽视的行为。此外,为了确保处理方式的科学性和客观性,护理人员还需运用科学的方法来评估患者的情绪状况,并提供一个理性、合理的解释框架。这样的处理方式能够让患者感到被重视,从而减少他们因误会或信息不对称而产生的负性情绪。同理心的培养也至关重要。护理人员可以通过询问、观察和记录患者的言语和非言语表达,来深入了解其内心世界。总之,基于人性化护理的负性情绪处理策略要求护理人员具备高度的专业性和人文关怀,他们需要综合运用各种策略和技术,以确保患者在遭受疾病困扰时能得到全面和细致的照顾。通过这样的努力,我们不仅能够帮助患者度过难关,更能促进他们整体健康状况的提升。

4.2 心理护理和情绪疏导

对患者进行心理护理和情绪支持,其主要内容包括:首先,为患者提供相关的信息,例如疾病相关信息、日常生活相关信息等,以帮助患者了解疾病情况,树立正确的观念。其次,要为患者提供一个安全、舒适的环境,并为其提供一定的心理支持。例如:护士要学会倾听,对患者所说的内容进行详细的询问;通过交流引导患者积极的情绪。最后,护士要采用多种方式转移患者注意力,帮助其缓解不良情绪。例如:在给患者讲解疾病相关知识时,可以适当增加趣味性;在给患者进行身体检查时,可以与其聊天或讲笑话等。对患者进行治疗性沟通与情绪疏导技巧,可以帮助患者更好地处理负性情绪,同时帮助患者认识到自身的问题,促进患者身心的健康。例如,护理人员可以在与患者进行沟通交流时,注意语言的组织与表达方式。同时,护理人员要注重倾听,给予患者充足的时间进行沟通。此外,在进行沟通交流时要注重积极、正向的表达方式。比如,在与患者沟通交流时,护理人员可以用微笑和肯定来表达自己的态度和想法,使患者更容易接受;在与患者沟通交流时,护理人员可以使用一些肢体语言和面部表情来表达自己的情感。

5 结论与展望

5.1 研究总结和对未来研究的建议

人性化护理是以患者为中心,以患者满意为目的的护

理。人性化护理能有效地缓解患者的情绪,改善医患关系,提高患者满意度。基于人性化护理的理论和方法,研究小组建立了门诊护士的人性化护理模式,并对门诊护士进行了培训。此外,对门诊护士进行了标准化的培训和考核。在实际工作中,护士必须始终牢记自己的责任。只有在这种良好的氛围中,患者才能积极配合治疗,提高他们的治疗效果和满意度。在整个过程中,要充分尊重患者和家属的权利,以确保医疗护理服务质量和效果。其次是干预措施的有效性存在一定局限性,对于临床护理中较常用的人性化护理干预措施,如微笑服务、导医服务、床旁护理等在门诊患者中是否有效存在争议。干预措施实施过程中是否有一些隐性问题,如护理人员对患者进行针对性宣教效果如何等。这些都需要在今后研究中进一步探索。

5.2 研究的局限性和不足

研究的局限性和不足主要体现在以下几个方面:首先,本次研究采用的调查问卷是自拟,而实际门诊中患者的需求往往存在差异性,问卷难以反映出患者真实的需求,不能保证问卷的信效度。其次,本次研究为定性研究,主要是采用半结构化访谈法,而非结构化问卷法。而且样本数量较少,样本量不够可能会影响到结果的准确性。最后,本次研究在病房进行了为期一年半的研究,而门诊患者是门诊护理服务的主要对象。在临床护理实践中,门诊护理服务内容较多、时间跨度长,如何通过设计出更适合门诊护理服务的量表来反映门诊护理服务效果还有待进一步研究。

参考文献:

- [1] 谷玉. 人性化护理服务在门诊护理管理中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2024,30(16):143-144.
- [2] 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.
- [3] 亓冠霞. 门诊输液患者的人性化护理效果及满意度分析[J]. 中国城乡企业卫生, 2025,40(06):186-188.
- [4] 黄双慧. 医院就诊患者满意度测评管理体系研究[J]. 中国管理信息化, 2025,28(09):175-178.

作者简介:王敏(1984—),女,汉族,陕西省,中级,本科,研究方向为护理。