

人性化护理模式对眼科门诊患者心理状态及满意度的临床影响分析

范素琴

芜湖市第二人民医院 安徽 芜湖 241000

摘要：目的：研究分析人性化护理模式对眼科门诊患者心理状态及满意度的临床影响。方法：研究对象共选取了2021年6月至2022年5月眼科门诊收治的患者100例，这些患者接受随机分组后在治疗期间分别配合人性化护理模式和常规护理模式，对比两组患者的治疗护理情况。结果：研究组患者的护理后焦虑抑郁评分显著低于对照组，生活质量评分显著高于对照组，护理满意度显著高于对照组，各项临床指标评分均显著优于对照组。组间对比差异显著（ $p<0.05$ ）。结论：对眼科门诊患者实施人性化护理模式可以有效改善患者的负面情绪，提升患者的生活质量，保证患者对护理工作更加满意。

关键词：人性化护理模式；眼科门诊；心理状态；满意度；临床影响

Analysis of the clinical influence of humanistic nursing mode on the psychological state and satisfaction of patients in ophthalmic outpatient department

Fan Suqin

Wuhu Second People's Hospital Anhui Wuhu 241000

Abstract: Objective: To study and analyze the clinical influence of humanistic nursing mode on the psychological state and satisfaction of patients in ophthalmology outpatient department. Methods: A total of 100 patients from June 2021 to May 2022 in the ophthalmic outpatient department were selected as the study subjects. These patients were randomly divided into two groups and then cooperated with humanized nursing mode and conventional nursing mode respectively during the treatment period. The treatment and nursing conditions of the two groups of patients were compared. Results: The post-care anxiety and depression scores of patients in the study group were significantly lower than those in the control group, the quality of life scores were significantly higher than those in the control group, the nursing satisfaction was significantly higher than that in the control group, and the scores of various clinical indicators were significantly better than those in the control group. There was significant difference between groups ($p<0.05$). Conclusion: The implementation of humanistic nursing model for ophthalmic outpatients can effectively improve the negative emotions of patients, improve the quality of life of patients, and ensure that patients are more satisfied with nursing work.

Key words: Humanized nursing mode; Ophthalmic clinic; mentality; Satisfaction; Clinical impact

眼科门诊收治的患者因为视力出现不同程度的降低，所以在就诊期间常会出现不良情绪，患者及其家属对治疗有过高的期望，一旦治疗的实际效果与预期疗效之间出现落差，就易发生心理落差，出现纠纷。为了有效解决上述问题，需要配合开展有效的护理干预^[1]。本文的研究内容即为人性化护理模式对眼科门诊患者心理状态及满意度的临床影响。结果为：

1 资料与方法

1.1 一般资料 本次研究中共选取了眼科门诊收治的

患者100例，其中60例为男性患者，40例为女性患者，这些患者的年龄平均值为（ 47.9 ± 5.2 ）岁。随机均分后开始研究，组间样本没有统计学差异，这样得到的研究结论说服力更强。

1.2 方法 对照组接受常规护理，研究组接受人性化护理，具体为：

1.2.1 加强教育，提升护理安全意识：定期组织护理人员学习相关规章制度和职业道德教育，增强护理人员的职业道德和法律意识，对眼科门诊护理人员的护理行

为进行规范。重视平常工作中的小事和小问题，及时处理，并对问题的发生原因进行分析总结，将不安全因素进行及时的控制或消灭，最小化护理纠纷和事故的发生率^[2]。

1.2.2 开展护理人性管理降低护理风险：在工作中礼貌对待患者，耐心对患者进行疏导。因为眼科门诊的患者人数多，且就诊呈高峰集中，所以需要不断简化就诊流程，避免患者停留在门诊的时间过长^[3]。可以开设快捷门诊，由专门的科室接待需要拆线、换药和体检等的患者。在患者进入诊室前由护理人员初步对其眼压和视力等情况进行检查。眼部外伤和青光眼等特殊患者优先安排就诊^[4]。（1）严格遵守告知制度：告知患者操作前的注意事项和处理制度等，对安全操作规范程序进行修改并不断完善。要求人人都要严格遵守落实。由专人在门诊开展安全管理工作，定期组织检查，保证发现问题及时上报，并及时作出处理^[5]。（2）就诊期间避免患者发生意外：老年患者在就诊时，本身因为存在各种基础疾病，加之视力出现障碍，所以常会发生各种意外；儿童患儿因为性格活泼好动，缺乏自制力，加之监护人缺乏安全意识，也易发生意外。所以要对这两类人群做好重点监护。规范摆放暗室内检查仪器和物品，避免患者碰伤。在测量眼压时要搀扶好患者，以免患者发生危险^[6]。引导患者安全到达检查仪器前，注意保护患者的头部不被碰伤。将脚凳妥善放置在检查台前，并张贴醒目的标识，以免患者因为踩空发生危险。眼科门诊有较大的人流量，加之部分坐轮椅就诊的患者，就会造成门诊环境十分拥堵，此时需要护理人员做好疏导安排老弱、残疾的患者优先就诊。保持地面干燥，及时清理积水。妥善放置诊室内的物品，不要放障碍物。在卫生间放置坐式便盆，并张贴防滑标志^[7]。

1.2.3 做好心理护理：在患者就诊期间，常会存在各种心理问题，因为眼部疾病导致视力降低，所以常有焦虑、急躁等负面情绪，这就需要眼科患者关心患者，热情接待患者，和蔼面对患者，对患者提出的疾病相关问题做出耐心的解释。因为起病急，心理压力的患者，需要告知患者放松精神，使用患者可以理解的语言为患者介绍疾病相关知识，取得患者对治疗的配合度。良好的心理疏导可以保证患者信任护理人员，保证建立起良好的护患关系^[8]。

1.2.4 开展健康教育：健康教育可以纠正患者对疾病的错误认识，能积极配合完成各项检查和治疗工作。每天护理人员对候诊的患者都要开展健康教育，并穿插安全宣传教育，及时就患者的病情做出解释并对其就诊期间出现的问题做出及时解决^[9]。门诊需要重视健康教育工作，可以在妥善的位置设置卫生知识宣传栏，放置健康手册供患者阅读或播放健康教育相关视频。告知其在治疗期间的注意事项和如何有效预防发生并发症^[10]。

1.3 统计学方法 针对本次研究中涉及到的数据信息

均采用 SPSS22.0 统计学软件进行分析和处理。

2 结果

2.1 两组患者在护理前后焦虑抑郁评分上的比较 据统计，护理前两组评分无显著差异，均较高（ $P>0.05$ ），经不同方法护理后，研究组各项评分显著低于对照组（ $P<0.05$ ）。具体见表 1。

表 1 两组护理前后焦虑抑郁评分比较（分， $\bar{x} \pm s$ ）

组别	例数	焦虑		抑郁	
		护理前	护理后	护理前	护理后
研究组	50	22.38 $\pm$ 5.47	15.82 $\pm$ 4.14	25.32 $\pm$ 4.03	16.38 $\pm$ 4.54
对照组	50	22.86 $\pm$ 5.12	18.55 $\pm$ 4.45	25.02 $\pm$ 5.31	19.86 $\pm$ 5.12
t		0.245	8.435	0.527	9.402
P		> 0.05	< 0.05	>0.05	<0.05

2.2 两组患者在生活质量评分上的比较 据统计，研究组各项生活质量评分均显著高于对照组（ $P<0.05$ ）。具体见表 2。

表 2 两组生活质量评分比较（分， $\bar{x} \pm s$ ）

组别	例数	躯体功能	情感职能	社会功能	精神健康
研究组	50	89.48 $\pm$ 6.14	93.38 $\pm$ 5.56	91.52 $\pm$ 5.13	92.38 $\pm$ 5.11
对照组	50	72.45 $\pm$ 6.16	84.86 $\pm$ 0.62	82.57 $\pm$ 5.11	81.06 $\pm$ 4.12
t		8.174	5.358	8.527	9.358
P		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

2.3 两组患者在护理满意度上的比较 据统计，研究组护理满意度显著高于对照组（ $P<0.05$ ）。具体见表 3。

表 3 两组护理满意度比较（n，%）

组别	例数	完全满意	部分满意	不满意	满意度
研究组	50	40	5	5	90.0% (45/50)
对照组	50	23	10	17	66.0% (33/50)
X ²					8.524
P					P<0.05

2.4 两组患者在各项临床指标上的比较 据统计，研究组护理人员态度、健康教育水平、心理疏导水平和门诊环境质量得分均显著高于对照组（ $P<0.05$ ）。具体见表 4。

表 4 两组各项临床指标比较（ $\bar{x} \pm s$ ）

组别	例数	护理人员态度	健康教育水平	心理疏导水平	门诊环境质量
----	----	--------	--------	--------	--------

研究组	50	96.08±4.65	95.63±5.62	93.32±5.45	96.52±3.13
对照组	50	82.39±4.62	81.45±5.52	84.62±5.52	81.57±3.11
t		8.245	8.435	8.537	8.527
P		< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

3. 讨论

门诊是一家医院的门面，是医院形象的缩影，是保证患者完成基础医疗工作的第一线。通过开展人性化护理服务，实施心理护理，可以对患者的焦虑情绪和不良心理状态进行有效改善，保证患者在面对疾病时心态更加积极，能对治疗充满信心，还可以保证建立起和谐的护患关系。通过开展健康指导，可以纠正患者因为视力出现障碍而出现的错误认知和不良心理，保证患者能正确认识疾病，对治疗的目的有深入的了解，这样才能积极配合各项治疗护理工作^[11]。在人性化护理中坚持“以患者为中心”的护理服务，通过开展对应的护理干预，可以避免患者抵触治疗，信任医护人员，预防发生护患纠纷。从而有效保证提升患者的生活质量，保证患者享受到的护理质量更高。此外，人性化护理模式还可以保证护理人员重视护理工作中的法律问题，能愿意不断通过学习提升自身的职业素养和法律意识，严格遵守所制定的工作制度，从而保证为患者提供更加高质量的护理服务^[12]。本次研究结果显示，接受人性化护理模式的研究组患者的护理后焦虑抑郁评分显著低于对照组（ $P<0.05$ ），生活质量评分显著高于对照组，护理满意度显著高于对照组，各项临床指标评分均显著优于对照组。证实了对眼科门诊患者实施人性化护理模式可以取得预期的综合临床效果。

综上所述：对眼科门诊患者实施人性化护理模式可

以有效改善患者的负面情绪，提升患者的生活质量，保证患者对护理工作更加满意。

参考文献

- [1] 胡成全, 吴虹. 人性化护理对眼科门诊患者护理效果研究 [J]. 医学信息, 2016, 29(z1): 153.
- [2] 耿文丽. 人性化护理服务模式在眼科门诊护理管理工作中的作用 [J]. 健康大视野, 2018(17): 206-207.
- [3] 万柳柳. 人性化护理服务模式在眼科门诊护理管理中的应用 [J]. 自我保健, 2021(10): 111.
- [4] 曾月玲, 陈晓希, 张丽. 探讨人性化护理服务模式在眼科门诊护理管理工作中的应用价值 [J]. 特别健康, 2020(14): 163.
- [5] 朱玉洁. 眼科门诊护理管理中应用人性化护理的价值 [J]. 中国保健营养, 2021, 31(26): 192.
- [6] 梁雪娟, 周敏. 人性化护理在眼科门诊护理中的应用效果分析 [J]. 中国保健营养, 2021, 31(14): 240.
- [7] 丁宁. 人性化护理服务模式在眼科门诊护理管理中的应用 [J]. 母婴世界, 2021(9): 191.
- [8] 邵素珍. 在眼科门诊护理工作中运用人性化护理服务的意义 [J]. 饮食保健, 2021(47): 4-6.
- [9] 刘瑜, 廖依丽. 人性化护理服务模式在眼科门诊工作中的应用效果分析 [J]. 饮食保健, 2020(42): 145.
- [10] 宋生琴, 张文凤, 刘玲玲. 人性化护理服务模式在眼科门诊护理管理工作中的应用效果评价分析 [J]. 首都食品与医药, 2020, 27(9): 132-133.
- [11] 张昕淮. 人性化护理管理模式对眼科门诊护理质量及就诊等待时间的影响研究 [J]. 当代护士 (下旬刊), 2020, 27(2): 180-182.
- [12] 汪梅, 陈涌, 陈嵘, 等. 人性化护理协同健康教育对眼科门诊患者心理状态及满意度的影响 [J]. 当代护士 (中旬刊), 2020, 27(6): 84-86.