

# 护理心理学在门诊护理管理中的应用价值

葛莉

(长春市传染病医院 吉林长春 130000)

**摘要:**目的:探究门诊护理管理中护理心理学的应用价值。方法:选择 2023 年 11 月间本院传染病门诊接收的患者 1000 例作为研究对象。设计对照研究,抽签法随机分 2 组,500 例/组。对照组予以常规管理,观察组联用护理心理学管理。比较两组门诊投诉率、护理满意度以及管理前后负性情绪、护士工作质量评分。结果:观察组门诊投诉率较对照组低 ( $P<0.05$ )。观察组护理满意度较对照组高 ( $P<0.05$ )。管理后,观察组 SAS、SDS 得分较对照组低 ( $P<0.05$ )。管理后,观察组护士工作质量得分较对照组高 ( $P<0.05$ )。结论:门诊护理管理中,护理心理学可提升护士工作质量,改善患者负性情绪,提高患者就诊满意度,值得应用。

**关键词:** 门诊护理管理; 护理心理学; 门诊投诉率; 护理满意度; 负性情绪; 护士工作质量

前言:门诊是患者接触医院的首个窗口,具有人流量大、病情复杂、内容繁冗等特点,尤其是传染病门诊,因患者疾病特殊,对门诊护理工作质量的要求更高。常规门诊护理管理内容简单,形式主义、教条主义严重,对护理人员心理状态改善作用较小,极大损伤了护理人员的工作积极性,导致护理质量难以提升<sup>[1]</sup>。而护理心理学能够帮助护理人员维持良好的心理情绪,改善其工作态度,提高护理质量,已经在诸多地区的门诊护理管理中得到应用<sup>[2]</sup>。本文即选择传染病门诊接收的患者 1000 例作为研究对象,探究护理心理学在传染病门诊护理管理中的应用价值,见下文。

## 1. 资料和方法

### 1.1 一般资料

选择 2023 年 11 月间本院传染病门诊接收的患者 1000 例作为研究对象。设计对照研究,抽签法随机分 2 组,500 例/组。

对照组中,男性 284 例,女性 216 例;年龄 ( $48.42 \pm 8.84$ ) 岁,最高 80 岁,最低 18 岁;结核病 402 例,病毒性肝炎 68 例,其余疾病 30 例。

观察组中,男性 282 例,女性 218 例;年龄 ( $48.37 \pm 8.90$ ) 岁,最高 80 岁,最低 18 岁;结核病 400 例,病毒性肝炎 70 例,其余疾病 30 例。

两组资料比较 ( $P>0.05$ )。具有可比性。患者均知晓研究,自愿参与。

### 1.2 方法

#### 1.2.1 对照组

本组予以常规管理,具体:门诊定期开展员工工作审查和会议,收集护理人员工作反馈和意见,并依照门诊就诊流程规范,对护理人员工作内容进行优化改进,确保患者能够有序就诊。

#### 1.2.2 观察组

本组联用护理心理学管理,具体:(1)改善职业观念:门诊内定期开展护理人员教育工作,着重护理人员自尊、自重意识的启发,明确护理工作的重要性,并基于现代管理基本原理,针对不同时期、不同条件、不同需求的护理人员予以充分的物质、精神、信息等动力,激发护理人员工作热情,建立良好的自尊、自信心理。(2)提升职业道德:院内大力推广“白求恩”、“赵雪芳”等先进人物的精神理念,并设立院内护理人员光荣

榜,为其余护理人员建立良好的模范,增强其职业精神,树立良好的护理服务理念,规范自身护理行为。(3)实行人性化护理:建立系统、规范的奖惩制度,注意批评方式,对犯错的护理人员要肯定其成就、表扬其优点,注重彼此尊重,不能简单粗暴的训斥;对表现优异的护理人员予以及时的肯定和奖励,从而满足护理人员心理、物质需求,激发其工作积极性。(4)改进医患关系:传染科门诊主要收治传染性疾病患者,如结核病、病毒性肝炎等,患者在入院前多已经了解了一定程度的疾病知识,对疾病多存在恐惧,对就诊多存在紧张、焦虑等情绪,尤其是耐药患者,多会因长期治疗、不确定病情而感到无助、失望,且持续的治疗下还需不断面对疾病负面反应、副作用,甚至在日常生活中还会受到歧视和排挤,故而心理问题更加严重,沮丧、绝望、焦虑、恐惧情绪明显;对此,护理人员需充分掌握康复心理学、缺陷心理学的相关知识,耐心、细心开展护患沟通,认真聆听患者的疑问和需求,尽可能疏导患者负性情绪,及时解答患者内心疑虑,增强其诊疗信心。

### 1.3 观察指标

#### 1.3.1 比较两组门诊投诉率

统计患者门诊投诉情况。

#### 1.3.2 比较两组护理满意度

采用自制量表,询问就诊体验、护患沟通、护理技巧等内容,总分 100 分。纳入非常满意 (90~100 分)、基本满意 (60~89 分)、不满意 (0~59 分) 三个等级。

总满意度 = (非常满意 + 基本满意) / 总例数 \* 100.00%。

#### 1.3.3 比较两组管理前后负性情绪得分

采用焦虑 (SAS)、抑郁 (SDS) 自评量表评估。两类量表均有 20 项条目,分值 80 分,得分越高,焦虑、抑郁情绪越严重。

#### 1.3.4 比较两组护士工作质量得分

参考资料<sup>[3]</sup>。采用自制量表,对门诊管理、应急处理、消毒隔离、人文关怀四项内容进行提问,单项分值 100,得分越高,工作质量越高。

### 1.4 统计学方法

研究数据采用 SPSS26.0 系统处理。计量资料 ( $\bar{x} \pm s$ ) 表示,以 T 检验;计数资料 (%) 表示,以  $\chi^2$  检验。 $P<0.05$ ,差异有统计学意义。

## 2.结果

### 2.1 两组门诊投诉率比较

对照组中, 门诊投诉 10 例, 投诉率 2.00%。

观察组中, 门诊投诉 1 例, 投诉率 0.20%。

观察组门诊投诉率较对照组低 ( $X^2=7.4455$ ,  $P=0.0064$ ;  $P<0.05$ )。

### 2.2 两组护理满意度比较

对照组中, 对门诊护理非常满意的患者有 284 例 (占比 56.80%), 基本满意有 191 例 (占比 38.20%), 不满意的有 25 例 (占比 5.00%), 总满意度= $(284+191)/500*100.00\%=95.00\%$ 。

观察组中, 对门诊护理非常满意的患者有 326 例 (占比 65.20%), 基本满意的有 170 例 (占比 34.00%), 不满意仅有 4 例 (占比 0.80%), 总满意度= $(326+170)/500*100.00\%=99.20\%$ 。

观察组护理满意度较对照组高 ( $X^2=15.6611$ ,  $P=0.0000$ ;  $P<0.05$ )。

表 2 护士工作质量得分比较 ( $\bar{x} \pm s$ ; 分)

| 组别          | 门诊管理         |              | 应急处理         |              | 消毒隔离         |              | 人文关怀         |              |
|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|             | 前            | 后            | 前            | 后            | 前            | 后            | 前            | 后            |
| 对照组 (n=500) | 84.16 ± 3.14 | 90.14 ± 3.32 | 81.34 ± 3.84 | 86.42 ± 4.44 | 83.44 ± 3.58 | 88.72 ± 4.26 | 87.15 ± 4.05 | 92.24 ± 4.02 |
| 观察组 (n=500) | 84.19 ± 3.11 | 95.02 ± 3.57 | 81.40 ± 3.80 | 92.44 ± 4.56 | 83.48 ± 3.52 | 93.28 ± 4.58 | 87.20 ± 4.02 | 96.88 ± 3.02 |
| T           | 0.1518       | 22.3828      | 0.2483       | 21.1502      | 0.1782       | 16.3015      | 0.1959       | 20.6351      |
| P           | 0.8794       | 0.0000       | 0.8039       | 0.0000       | 0.8586       | 0.0000       | 0.8447       | 0.0000       |

## 3.讨论

与常规门诊相比, 传染病门诊患者疾病多较为特殊, 因具有传染性, 患者多存在紧张、焦虑情绪, 尤其是耐药患者, 因长期治疗、社交孤立和歧视, 很容易出现悲观、沮丧等负面情绪, 若护理不当, 极易引起门诊纠纷, 增加门诊投诉, 影响医院口碑。

护理心理学是一门独立的学科, 在医学体系中占据重要地位<sup>[4]</sup>。该学科将患者、护理人员心理作为重要工作内容, 并将护理人员心理素质修养置于首位<sup>[5]</sup>, 力求改善护理人员心理状态, 提高其工作积极性, 从而提升临床护理工作质量, 为患者提供更高效率的医疗服务, 满足患者心理护理需求, 提高护理满意度。

本文中, 观察组管理后负性情绪得分较对照组低, 护士工作质量得分较对照组高 ( $P<0.05$ )。便证实了护理心理学在门诊护理管理中的应用效果, 与临床研究<sup>[6]</sup>结果基本一致。分析原因: 通过护理心理学管理, 能够有效改善护理人员的职业观念, 增强其自尊性和自信心, 并提高其职业道德, 明确护理工作的重要性, 提升护理人员工作积极性, 提高其工作质量, 加强与患者的沟通, 予以患者针对性的心理疏导, 从而改善护士工作质量以及患者的负性情绪。

而观察组门诊投诉率较对照组低, 护理满意度较对照组高 ( $P<0.05$ )。则进一步凸显了护理心理学管理的优势。这是因为,

### 2.3 两组管理前后负性情绪得分比较

负性情绪中, 观察组管理后得分较对照组低 ( $P<0.05$ )。详情见表 1。

表 1 管理前后负性情绪得分比较 ( $\bar{x} \pm s$ ; 分)

| 组别          | SAS          |              | SDS          |              |
|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|             | 前            | 后            | 前            | 后            |
| 对照组 (n=500) | 55.28 ± 4.78 | 48.99 ± 4.44 | 54.94 ± 4.82 | 49.04 ± 4.32 |
| 观察组 (n=500) | 55.25 ± 4.83 | 43.14 ± 4.32 | 54.99 ± 4.80 | 43.02 ± 4.02 |
| T           | 0.0987       | 21.1160      | 0.1644       | 22.8113      |
| P           | 0.9214       | 0.0000       | 0.8695       | 0.0000       |

### 2.4 两组护士工作质量得分比较

管理后, 观察组护士工作质量得分较对照组高 ( $P<0.05$ )。详情见表 2。

护理心理学管理能够有效提高护理工作质量, 增进护患沟通, 提高患者健康认知, 明确护理工作的重要性, 并让患者切实体会到护理人员的关怀, 感受到医院的温暖, 从而尽可能减少护患纠纷, 提高患者护理满意度, 减少投诉。

综上所述, 门诊护理管理中, 护理心理学管理效果良好, 可提升门诊护理人员工作积极性, 提高工作质量, 并改善患者负性情绪, 提高其就诊满意度, 值得应用。

### 参考文献:

- [1]宋倩.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].实用临床护理学电子杂志,2020,5(43):178.
- [2]周艳芳,吴丹.人性化护理服务在门诊护理管理中的应用分析[J].中国医药科学,2022,12(12):79-82
- [3]陈洁盈.探讨心理护理在门诊护理中的应用价值[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(79):10,14.
- [4]张旭.护理心理学在我国的应用与发展现状[J].中国保健营养,2020,30(26):394-395.
- [5]付明月,刘立志.心理护理在临床护理中的重要意义[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(17):195.
- [6]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(5):1212-1215