

短程强化门诊心理干预对患者延时就诊中依从性的影响

曾莹, 郭静

中南大学湘雅三医院 湖南长沙

【摘要】目的 探究短程强化门诊心理干预对延时就诊患者就诊依从性及满意度的影响。**方法** 本次研究时间为2022.03-2023.03, 研究样本为100例延时就诊患者, 经计算机表法将100例研究样本划分为研究组、参照组, 两组均有50例, 在候诊期间对研究组进行短程强化门诊心理干预, 对参照组进行传统护理, 对比两组患者就诊的依从性、就诊满意度情况。**结果** 在就诊依从性方面, 研究组依从率高于参照组, 差异较大, $p < 0.05$; 两组患者对医疗费用、医院环境的满意度评分相近, 差异较小, $p > 0.05$; 研究组的其他六项满意度评分均高于参照组, 差异较大, $p < 0.05$ 。**结论** 在延时就诊患者中实施短程强化门诊心理干预效果优良, 有利于提高就诊患者的就诊依从性及整体满意度。

【关键词】 短程强化门诊心理干预; 候诊患者; 满意度; 依从性; 门诊

【收稿日期】 2023年12月15日 **【出刊日期】** 2024年1月15日 DOI:10.12208/j.jmmm.2023000728

Effect of short-range intensive outpatient psychological intervention on compliance during delayed patient visits

Ying Zeng, Jing Guo

Third Xiangya Hospital, Central South University, Changsha, Hunan

【Abstract】Objective To explore the effect of short-range intensive outpatient psychological intervention on delayed patient compliance and satisfaction. **Methods** the study time is 2022.03-2023.03, the study sample is 100 patients with delay clinic, the computer table method of 100 cases study samples into research group, reference group, both groups have 50 cases, during the waiting group for short intensive outpatient psychological intervention, the reference group for traditional care, compare the two groups of patients' compliance, medical satisfaction. **Results** In terms of treatment compliance, the compliance rate of the study group was higher than the reference group, $p < 0.05$; the satisfaction scores of the medical cost and hospital environment were similar, $p > 0.05$; the other six satisfaction scores of the study group were higher than the reference group, with a large difference, $p < 0.05$. **Conclusion** The effect of short-range intensive outpatient psychological intervention in delayed patients is beneficial to improving their compliance and overall satisfaction.

【Key words】 short-range intensive outpatient psychological intervention; waiting patients; satisfaction; compliance; outpatient service

医院门诊中就诊患者数量庞大, 门诊患者在疾病类型、文化程度、性格等方面均有显著差异^[1], 而在候诊患者中进行心理护理是护理人员的工作内容之一。传统心理护理方式在门诊就诊患者中应用效果一般^[2], 此次研究在就诊患者中应用短程强化门诊心理干预, 分析其就诊依从性及满意度情况。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本次研究时间为2022.03-2023.03, 研究样本为100例延时就诊患者, 经计算机表法将100例研究样本划分为研究组、参照组, 两组均有50例。表一内两组数

据经比对可得出, 结果不具有差异性 ($P > 0.05$)。

1.2 纳排标准

纳入标准: 1. 我院门诊患者; 2. 肝脏、心肺功能正常, 无其他严重合并症; 3. 无精神神经系统疾病; 4. 患者以及家属同意并签署知情同意书。

排除标准: 1. 妊娠期患者; 2. 有肝脏、心肺功能异常等疾病; 3. 有严重精神障碍、无法正常配合治疗及护理的患者; 4. 有哮喘、枯草热等过敏性疾病史者。5. 老年高危患者以及不合作的婴幼儿; 6. 患者或患者家属不同意加入此次调研。

1.3 方法

1.3.1 对照组

传统护理: 对患者进行医院简要介绍, 增加患者的熟悉程度。建立患者信任感与医护依从性, 告知治疗成功案例, 增加其治疗的信心, 告知候诊期间注意事项及主要措施, 充分调动其主观能动性^[3]。

1.2.2 研究组

短程强化门诊心理干预: (1) 健康教育。1) 差异化教育内容。注意要根据疾病类型区分健康教育内容的侧重点, 如高血压、糖尿病类疾病应侧重讲解预防及控制知识, 更注重生活习惯及生活方式的保持。健康教育内容需要包括疾病的种类, 发生原因、治疗方式、预防与保健以及日常生活中的注意事项。在进行内容教育时, 对患者薄弱的知识进行侧重教育。2) 差异化教育方式。准备多种样式的健康教育材料, 如对于不识字或文化程度较低的患者, 选择图文的形式讲解疾病的原因及表现症状, 沟通时尽量用简单易懂的言语; 对于文化程度较高、理解能力较好的患者可以选择文字方式的知识小册子, 对于难懂、专业名词较多的地方进行言语讲解。此外还可以通过视频等方式, 让患者对疾病知识有更深刻的理解。3) 差异化教育形式。对于日常生活习惯及不良生活习惯的教育方式可以选择集体教育方式, 也可以每周固定一天开展健康生活方式讲座; 对于某一种疾病的预防、控制知识或注意事项, 可以选择个人教育方式。4) 差异化时间教育。根据患者的实际情况选择适当的时间宣教, 对候诊时间短、存在焦虑、恐惧等不良心理的患者先实施健康教育, 部分候诊时间较长的患者进行间断性教育, 而存在焦躁、抑郁情绪的患者先进行一定的心理指导, 引导其正确看待疾病, 然后讲解其他相关内容, 鼓励患者积极接受治疗。(2) 短程强化心理护理。1) 制定门诊心理干预预案。结合门诊护理工作特征完善工作流程、工作标准等相关制度。结合护理人员自身工作经验总结患者存在的相关心理问题, 针对患者心理特性、不良事件等展开分析制定相应干预措施。门诊护理人员定期进行培训、考核, 及时发现问题进行整改提升护理人员行为规范以及护理质量。2) 给予患者有效、及时、全面的护理心理干预, 对于患者负性情绪、生活质量等方面的提高均有重要影响。就诊患者来院就医心切、心理焦急, 因此会有不耐烦和紧张的情绪, 门诊护理人员依据患者不同心理特征给予针对性指导, 灵活运用心理学知识, 患者在护理人员的引导和鼓励下, 在医护人员的理解与同情中, 获得了情感释放, 对于医护人员、临床治疗等更加信任, 从而消除负性情绪。同时, 向其普及疾病知识, 纠正患者错误认知, 进而强化心理素质。3) 满足需求, 做

好预期, 提高满意度。针对患者等待过程中出现焦虑情绪的原因, 根据患者需求, 调整排队方案, 遵照先急后缓、先重后轻的就诊原则。提前告知患者延时的原因和将要等待的时长。候诊期间在护理人员引导下将患者对疾病的看法说出来, 提出问题, 护理人员给予专业解答, 消除了患者对疾病病情的顾虑和疑问, 放松身心, 减轻心理压力, 使患者以积极乐观的心态接受医疗护理服务。

1.3 判定指标

对比两组就诊依从性及就诊满意度调查结果:

就诊依从性标准分为完全依从、部分依从、完全不依从, 依从率=100.00%*(完全依从+部分依从)/总例数;

就诊满意度调查内容包括: 服务态度、候诊及就诊时间、医生技能、诊疗效果、医疗费用、医院环境、服务内容、方便程度, 每项内容满意度评分值在 0~10 分, 0 分和 10 分分别代表不满意和非常满意。

1.4 统计学分析

试验通过统计学软件 SPSS25.0 检验, 计量资料 ($\bar{x} \pm s$) 用 t 检验, 卡方比对计量资料 (%) 率, χ^2 检验, 组间有差异为 $P < 0.05$ 。

2 结果

2.1 分析组间就诊依从性

研究组 (98.00%) 的就诊依从率高于参照组 (82.00%), 组间对比差异较大 ($p < 0.05$), 见表 2。

2.2 分析两组满意度调查情况

在两组满意度调查中, 两组的医疗费用及医院环境评分相比, 差异较小 ($p > 0.05$); 研究组的服务态度、候诊及就诊时间等六个方面评分均高于参照组, 组间相比差异较大 ($p < 0.05$), 见表 3。

3 讨论

相关研究数据指出大部分门诊就诊患者希望候诊期间得到疾病知识的宣教, 门诊传统护理方式比较单一, 无法为满足患者的不同需求^[4]。短程强化门诊心理干预具有针对性强、人性化、高效化的特点^[5], 能够按照患者的特点及需求给予健康教育, 从而提高护理的整体质量^[6-8]。此次研究中, 研究组就诊患者的依从率及满意度均高于参照组, 两组对比差异较大, $P < 0.05$; 上述数据证实短程强化门诊心理干预能够提高就诊患者对疾病知识的了解度及就诊依从性, 患者对该种健康教育方式也更为满意。

综上所述, 在延时就诊患者中实施短程强化门诊心理干预效果优良, 有利于提高就诊患者的就诊依从性及整体满意度。

表1 两组一般资料

组别	研究组 (50 例)	参照组 (50 例)	T/ χ^2 值	P 值	
年龄 (岁)	年龄区间	[19, 78]	[19, 79]	-	-
	平均值	48.78±5.35	49.02±5.33	0.2247	0.8227
病程 (年)	病程区间	[1, 8]	[0.5, 8]	-	-
	平均值	4.12±1.21	4.21±1.31	0.3569	0.7220
性别 (例)	男性	24 (48.00)	27 (54.00)	-	-
	女性	26 (52.00)	23 (46.00)	0.3601	0.5484

表2 分析组间就诊依从性[例 (%)]

组别	完全依从	部分依从	不依从	依从率
研究组 n=50	36 (72.00)	13 (26.00)	1 (2.00)	98.00% (49/50)
参照组 n=50	10 (20.00)	31 (62.00)	9 (18.00)	82.00% (41/50)
χ^2 值	-	-	-	7.111
P 值	-	-	-	0.007

表3 分析组间满意度调查情况 ($\bar{x}\pm s$, 分)

调查项目	研究组	参照组	T 值	P 值
服务态度	9.11±0.41	8.52±0.33	7.926	0.000
候诊、就诊时间	8.96±0.55	7.02±0.34	21.215	0.000
医生技能	9.33±0.10	8.21±0.14	46.031	0.000
诊疗效果	9.02±0.18	8.39±0.35	11.318	0.000
医疗费用	7.58±0.25	7.49±0.32	0.174	0.862
医院环境	8.25±0.65	8.34±0.52	0.776	0.439
服务内容	8.92±0.45	7.58±0.67	11.739	0.000
方便程度	8.92±0.51	7.68±0.22	15.786	0.000

参考文献

- [1] 冯敏芳.短程强化门诊心理干预对延时就诊患者就诊依从性及满意度的影响[J].中国农村卫生事业管理,2017,37(2):196-198.
- [2] 孔繁玉.健康教育在病人护理中的运用[J].人人健康,2020,523(14):506-507.
- [3] 顾洁,张茵英.基于链式管理模式的多学科联合健康教育对门诊高血压患者服药依从性的影响[J].解放军护理杂志,2019,36(5):4.
- [4] 王守妮.健康教育联合认知干预在耳鼻喉门诊治疗室护理中的应用效果[J].国际护理学杂志,2021,40(17):3135-3138.
- [5] 俞玲,王灵云.短程强化门诊心理干预对溃疡性结肠炎患者疾病认知度的影响[J].临床医学工程,2020,27(2):229-230.
- [6] 曹卫丹,林志红,曹莉莎,李传艳.多元化健康宣教对门诊高血压患者心理状态及依从性的影响[J].中国健康心理学杂志,2021,29(01):62-65.
- [7] 胡传存,赵婷婷,张爱国,等.综合心理干预对双相情感障碍抑郁相患者康复的影响.神经损伤与功能重建,2021,16(12):779-781.
- [8] 马丽云,徐红,王丽丽,等.情绪管理方案对帕金森合并焦虑、抑郁患者生活质量的影响研究.医学美学美容,2021,30(17):78-79.

版权声明: ©2023 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。
<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS