

(文章编号) 1007-0893(2022)19-0128-03

DOI: 10.16458/j.cnki.1007-0893.2022.19.041

# 门诊患者就医体验现状调查及其与 护士人文关怀水平的相关性

肖萌 马静静 张丹丹 职志威\*

(河南省人民医院 河南省护理医学重点实验室 郑州大学人民医院, 河南 郑州 450000)

**[摘要]** **目的:** 调查门诊患者就医体验现状, 探讨其与护士人文关怀水平的相关性。**方法:** 选取2018年5月至2019年6月河南省人民医院门诊120例就医患者及50名护士作为研究对象。通过问卷调查法及访谈法, 调查门诊患者就医体验及护士人文关怀水平现状。采用Pearson相关性和多元线性回归分析门诊患者就医体验与护士人文关怀水平的相关性。**结果:** 本研究调查结果显示, 120例门诊患者就医体验总分平均(69.71±10.34)分, 得分率70.18%; 门诊管理维度平均(18.56±4.29)分, 得分率19.00%; 就诊指导维度平均(12.49±5.18)分, 得分率12.00%; 护理告知维度平均(15.73±3.46)分, 得分率16.00%; 护理技能维度平均(7.91±1.72)分, 得分率8.00%; 服务态度维度平均(14.68±3.25)分, 得分率15.00%; 50名门诊护士人文关怀品质总分平均(110.72±13.49)分, 得分率76.55%; 人文关怀理念维度平均(23.46±4.93)分, 得分率15.86%; 人文关怀知识维度平均(30.57±5.41)分, 得分率21.38%; 人文关怀能力维度平均(24.19±5.04)分, 得分率16.55%; 人文关怀感知维度平均(34.58±4.63)分, 得分率24.14%; Pearson相关性分析结果显示, 门诊患者就医体验与护士人文关怀水平的呈正相关; 多元线性回归分析结果显示, 门诊护士人文关怀各维度均是患者就医体验的独立危险因素。**结论:** 河南省人民医院门诊患者就医体验普遍不高, 门诊护士人文关怀水平处于中等水平, 门诊患者就医体验与护士人文关怀水平呈显著正相关, 护士人文关怀水平越高, 则患者就医体验越好。

**[关键词]** 门诊; 就医体验; 人文关怀

**[中图分类号]** R 471 **[文献标识码]** B

患者就医体验指患者在就医过程中对医疗服务各个环节的经历、感受与体验, 是患者基于自身感受对医疗服务进行的评价<sup>[1]</sup>。近年来, 随着“以患者为中心”医学理念的推行, 患者就医体验越来越受到重视, 逐渐成为调查研究的热点问题之一<sup>[2]</sup>。门诊是直接对患者进行诊断、治疗、预防保健及康复服务的场所, 是医疗机构为不需要或尚未住院的群众防治疾病的一种方式<sup>[3]</sup>。相关研究指出<sup>[4-5]</sup>, 医疗服务质量的好坏直接影响医院整体水平, 而人文关怀作为医学的重要组成部分, 也是护理学的核心, 护理人文关怀是护士希望服务对象获得身心整体健康与实现个人关爱情感及其照护、帮助服务对象获得身心和谐的一种专业行为。提升护士人文关怀水平, 改善服务质量, 给患者带来良好的就医体验, 对营造和谐医患关系、提升患者满意度及促进医院健康发展具有重要意义。基于此, 本研究对河南省人民医院门诊患者就医体验现状进行调查分析, 并探讨患者就医体验与护士人文关怀水平之间的相关性, 以期为今后门诊护理管理工

作提供参考, 现将结果报道如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选取2018年5月至2019年6月河南省人民医院门诊50名护士及120例就医患者作为研究对象。

1.1.1 护士 护士均为女性, 年龄26~55岁, 平均年龄(31.47±4.51)岁; 学历: 中专5名, 大专18名, 本科27名; 职称: 初级21名, 中级27名, 高级2名; 护龄: <5年1名, 5~15年10名, >15年39名。护士纳入标准: (1)具有护士执业资格证书; (2)门诊工作年限1年以上; (3)没有未解决的医疗纠纷; (4)知情本研究。护士排除标准: (1)不从事门诊一线工作的护士; (2)进修或实习的护士; (3)休假或外出学习的护士。

1.1.2 患者 患者中, 男性64例, 女性56例; 年龄18~75岁, 平均年龄(39.45±10.79)岁; 学历: 初

**[收稿日期]** 2022-07-20

**[作者简介]** 肖萌, 女, 主管护师, 主要研究方向是门诊人文护理。

**[\*通信作者]** 职志威 (E-mail: sryzzw8839@163.com; Tel: 18538297762)

中及以下 16 例，高中及中专 30 例，大专及以上 74 例；家庭平均月收入： $\leq 3000$  元 13 例，3001~5000 元 28 例，5001~10000 元 64 例， $> 10000$  元 15 例；就医科室：内科 35 例，外科 24 例，妇产科 26 例，五官科 19 例，其他 16 例。患者纳入标准：（1）年龄  $\geq 18$  岁；（2）在河南省人民医院门诊部就诊，完成整个就医环节（挂号、就诊、缴费、取药）；（3）自愿参与本研究，提供真实就医感受。患者排除标准：（1）不愿意配合调查的患者；（2）伴有认知障碍、精神障碍的患者；（3）提供虚假就医感受或经历的患者。

### 1.2 方法

1.2.1 患者就医体验问卷 参照相关文献内容<sup>[6-7]</sup>自行设计门诊患者就医体验调查问卷，问卷包含门诊管理、就诊指导、护理告知、护理技能及服务态度 5 个维度，共 20 个条目，采用 Likert 5 级评分法，各条目从“非常不满意”至“非常满意”分别计 1~5 分，总分 100 分，得分越高表明患者就医体验越好，将得分占满分的比值作为得分率来评价患者就医体验水平，得分率  $< 60\%$  为就医体验较差，得分率  $60\% \sim 79\%$  为就医体验水平中等，得分率  $80\% \sim 90\%$  为就医体验水平良好，得分率  $> 90\%$  为就医体验水平优秀。

1.2.2 护士人文关怀品质量表<sup>[8]</sup> 该量表包含人文关怀理念、人文关怀知识、人文关怀能力及人文关怀感知 4 个维度，共 29 个条目，采用 Likert 5 级评分法，各条目从“赞成”至“不赞成”分别计 1~5 分，分数范围 29~145 分，得分越高表明护士人文关怀品质越好，将得分占满分的比值作为得分率来评价护士人文关怀水平，得分率  $< 60\%$  为人文关怀水平较差，得分率  $60\% \sim 79\%$  为人文关怀水平中等，得分率  $80\% \sim 90\%$  为人文关怀水平良好，得分率  $> 90\%$  为人文关怀水平优秀。

### 1.3 调查方法

本研究中调查方法主要分为现场问卷调查及结构性访谈两种，其中现场问卷调查通过现场发放调查问卷调查门诊患者就医体验与护士人文关怀水平，调查开始前统一进行详细讲解，获得研究对象知情同意后，发放调查问卷并详细告知研究目的及意义，对填写过程中所提出疑问及时进行解答，匿名填写完成后收回；结构性访谈主要针对门诊患者，在患者填写完调查问卷后，由研究员与患者进行一对一、面对面的访谈，目的在于了解患者有无补充意见及本次就医经历，访谈遵循匿名原则，访谈措辞通俗易懂、尽量口语化，访谈结束后对患者表述进行归纳总结，提炼出现频率最多、最具代表性的条目。

### 1.4 统计学处理

选用 SPSS 22.0 软件对相关数据进行统计分析，计量资料以  $\bar{x} \pm s$  表示，计数资料用百分比表示。对门诊患者就医体验与护士人文关怀水平的相关性进行 Pearson 分析

与多元线性回归分析，检验水准  $\alpha = 0.05$ ， $P < 0.05$  为差异具有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 门诊患者就医体验现状

本研究调查结果显示，120 例门诊患者就医体验总分平均  $(69.71 \pm 10.34)$  分，得分率 70.18%；门诊管理维度平均  $(18.56 \pm 4.29)$  分，得分率 19.00%；就诊指导维度平均  $(12.49 \pm 5.18)$  分，得分率 12.00%；护理告知维度平均  $(15.73 \pm 3.46)$  分，得分率 16.00%；护理技能维度平均  $(7.91 \pm 1.72)$  分，得分率 8.00%；服务态度维度平均  $(14.68 \pm 3.25)$  分，得分率 15.00%。

通过对门诊患者的结构性访谈结果进行归纳总结，共提炼出 5 项最具代表性的条目，按出现频率由高至低排序分别为等待时间 39.17% (47/120)、秩序维护 32.50% (39/120)、响应需求 25.83% (31/120)、主动帮助 21.67% (26/120) 及沟通态度 14.17% (17/120)。

### 2.2 门诊护士人文关怀水平现状

本研究调查结果显示，50 名门诊护士人文关怀品质总分平均  $(110.72 \pm 13.49)$  分，得分率 76.55%；人文关怀理念维度平均  $(23.46 \pm 4.93)$  分，得分率 15.86%；人文关怀知识维度平均  $(30.57 \pm 5.41)$  分，得分率 21.38%；人文关怀能力维度平均  $(24.19 \pm 5.04)$  分，得分率 16.55%；人文关怀感知维度平均  $(34.58 \pm 4.63)$  分，得分率 24.14%。

### 2.3 门诊患者就医体验与护士人文关怀水平的相关性分析

Pearson 相关性分析结果显示，门诊患者就医体验与护士人文关怀水平的呈正相关，见表 1；多元线性回归分析结果显示，门诊护士人文关怀各维度均是患者就医体验的独立危险因素，见表 2。

表 1 门诊患者就医体验与护士人文关怀水平的 Pearson 相关性分析结果

项目	人文关怀总分	人文关怀理念	人文关怀知识	人文关怀能力	人文关怀感知
就医感受总分	0.647 <sup>b</sup>	0.453 <sup>b</sup>	0.417 <sup>b</sup>	0.539 <sup>b</sup>	0.473 <sup>b</sup>
门诊管理	0.396 <sup>a</sup>	0.315 <sup>b</sup>	0.293 <sup>a</sup>	0.507 <sup>b</sup>	0.495 <sup>b</sup>
就诊指导	0.529 <sup>b</sup>	0.291 <sup>b</sup>	0.276 <sup>a</sup>	0.453 <sup>b</sup>	0.329 <sup>b</sup>
护理告知	0.415 <sup>a</sup>	0.489 <sup>b</sup>	0.398 <sup>b</sup>	0.471 <sup>b</sup>	0.375 <sup>b</sup>
护理技能	0.493 <sup>b</sup>	0.376 <sup>b</sup>	0.451 <sup>b</sup>	0.356 <sup>b</sup>	0.412 <sup>b</sup>
服务态度	0.542 <sup>b</sup>	0.459 <sup>b</sup>	0.409 <sup>b</sup>	0.472 <sup>b</sup>	0.436 <sup>b</sup>

注：表中数据为相关系数  $r$  值，<sup>a</sup> $P < 0.05$ ，<sup>b</sup> $P < 0.01$ 。

表 2 门诊患者就医体验与护士人文关怀水平的多元线性回归分析结果

项目	回归系数	标准误	标准回归系数	$t$	$P$
人文关怀理念	2.798	0.621	0.415	3.976	$< 0.001$
人文关怀知识	1.471	1.205	0.257	3.053	$< 0.001$
人文关怀能力	2.936	0.359	0.392	3.479	$< 0.001$
人文关怀感知	2.105	0.896	0.284	3.223	$< 0.001$

### 3 讨论

#### 3.1 门诊患者就医体验现状

依据本研究 2.1 的结果, 河南省人民医院门诊患者就医体验总体处于中等偏低水平, 患者就医体验各维度按得分率由高至低为护理告知、护理技能、就诊指导、服务态度、门诊管理, 说明门诊护士在护理告知、护理技能及就诊指导方面的工作能得到患者的普遍认可, 但在服务态度及门诊管理方面仍需加强。通过进一步与患者进行结构性访谈, 也印证了这一结果, 患者提出问题频率由高至低排序分别为等待时间 (39.17%)、秩序维护 (32.50%)、响应需求 (25.83%)、主动帮助 (21.67%) 及沟通态度 (14.17%) 5 项条目, 提示仍需优化门诊流程, 减少患者等待时间, 并提升护士人力资源配备, 鼓励护士参与护理管理工作, 充分尊重护士的建议, 为护士提供充足空间与发挥自身优势, 以加强医院公共秩序维护力度; 同时, 应提升护士主动服务意识与人文关怀精神, 加强对患者的关注与关心, 积极响应、满足患者的合理需求, 主动询问、帮助患者解决遇到的困难。

#### 3.2 门诊护士人文关怀水平现状

依据本研究 2.2 的结果, 河南省人民医院门诊护士人文关怀水平总体处于中等水平, 且护士人文关怀知识、感知及理念水平要高于其人文关怀能力, 提示护士对人文关怀知识具有一定了解, 人文关怀理念及感知也较高, 但护士普遍不了解人文关怀具体操作方法, 加之门诊工作较为繁琐、服务患者人数较多等因素影响, 护士容易产生职业倦怠感, 不能充分发挥主观能动性, 工作热情与积极性降低, 同时容易忽视对患者的人文关怀, 从而导致其人文关怀能力维度得分率最低<sup>[9]</sup>。

#### 3.3 门诊患者就医体验与护士人文关怀水平的相关性

本研究 2.3 的结果显示, 门诊患者的就医体验随护士人文关怀水平的提升而提升, 即护士人文关怀水平越高, 患者就医体验越好, 这一结果与既往相关研究结果基本相符<sup>[10]</sup>。知信行理论将行为的改变分为获取知识、产生信念及形成行为三个连续过程, 该理论认为知识是基础、信念是动力、行为是目标, 通过获取知识建立积极、正确的信念, 再通过信念建立行为<sup>[11-12]</sup>。目前这一理论被广泛应用于护理教学、健康宣教等方面, 并取得良好应用效果。门诊护士的人文关怀知识水平越高, 有助于树立人文关怀理念、产生职业认同与职业责任感, 而较强的人文关怀理念能使护士意识到人文关怀对患者的重要性, 工作中能积极主动关心患者、了解患者的需求并为

患者提供帮助, 从而为患者提供更为优质的护理服务, 使患者获得较好的就医体验。因此, 应注重培养门诊护士的人文关怀品质, 加强人文关怀培训, 提升护士的人文关怀水平, 训练护士的人文关怀感知与人文关怀能力, 站在患者的角度分析门诊服务流程的合理性与有效性, 提升门诊服务水平, 并提升护士的沟通技巧, 教导护士如何与患者进行有效沟通、了解患者的实际需求及主动为患者提供帮助等, 以提升患者就医体验。

综上所述, 河南省人民医院门诊患者就医体验普遍不高, 门诊护士人文关怀水平处于中等水平, 门诊患者就医体验与护士人文关怀水平呈显著正相关, 护士人文关怀水平越高, 则患者就医体验越好。

#### 〔参考文献〕

- (1) 袁晔. 第三方测评民族地区住院患者就医体验的调查分析 (J). 护理管理杂志, 2020, 20(1): 49-52.
- (2) 王菲, 李春鹏, 赵健. 医院开展患者就医体验管理的思考与展望 (J). 中国卫生质量管理, 2018, 25(4): 67-69.
- (3) 史冬雷, 康卫娟, 王蓉. 大型综合医院门诊优质护理服务与患者需求的相关性研究 (J). 中国实用护理杂志, 2018, 34(16): 1247-1252.
- (4) 孙俊杰, 李双庆. 综合性三级甲等医院全科和专科门诊患者就诊体验及影响因素比较研究 (J). 中国全科医学, 2018, 21(7): 778-783.
- (5) 赵颖. 某三甲医院门诊患者就医体验满意度调查结果分析 (J). 中国医院管理, 2020, 40(8): 83-85.
- (6) 谌永鸿, 汪晖, 朱清华. 住院患者就医体验的质性研究 (J). 护理学杂志, 2020, 35(7): 65-68.
- (7) 崔琛. 品管圈活动对门诊就诊患者就诊流程认知率及满意度的影响 (J). 中国药物与临床, 2020, 20(7): 1208-1210.
- (8) 刘于晶, 姜安丽. 护士人文关怀品质测评量表的研制 (J). 解放军护理杂志, 2012, 29(16): 19-21, 25.
- (9) 孙宏玉. 护理硕士专业学位研究生人文关怀品质现状及影响因素分析 (J). 中国实用护理杂志, 2018, 34(14): 1105-1110.
- (10) 吉素华. 人文关怀护理对骨科病房的护理质量与患者护理满意度的影响效果 (J). 护理实践与研究, 2018, 15(24): 92-94.
- (11) 孙金姗, 李健, 孔祥静. 基于知信行模式的健康教育在糖尿病患者中的应用研究 (J). 中国健康教育, 2017, 33(9): 848-851.
- (12) 张凌峰, 汪东亮, 杨茗岚, 等. 知信行模式在护士综合急救能力培训中的应用 (J). 当代护士 (下旬刊), 2018, 25(6): 172-174.