

门诊耳鼻咽喉内镜检查全方位有效护理服务模式

罗明娜

广西天峨县人民医院 广西河池 547300

〔摘要〕目的：探析门诊耳鼻咽喉内镜检查有效护理模式。方法：选择 2023.01-2023.12 期间前来我院进行耳鼻咽喉内镜检查的 200 例患者进行研究，依据随机数字表法将患者分为两组，一组实施常规门诊护理（对照组，n=100），一组实施全方位护理服务模式（实验组，n=100），观察两组患者心理状态、满意度。结果：干预前，两组患者焦虑、抑郁评分对比无差异， $P > 0.05$ 。干预后，实验组均较低， $P < 0.05$ 。经干预后，实验组患者对护理人员满意度评分均更高， $P < 0.05$ 。结论：全方位护理服务模式较常规门诊护理，在耳鼻咽喉内镜检查中应用价值更高，能够缓解患者不良情绪，提升其合作程度及满意度。

〔关键词〕耳鼻咽喉内镜检查；门诊；全方位有效护理服务模式；焦虑；抑郁

〔中图分类号〕R473 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165 (2025) 01-103-02

在临床上，耳鼻咽喉内镜检查由于其直观、准确且操作简便的特性，已成为诊断耳鼻咽喉科疾病不可或缺的方法。然而，尽管内镜技术本身具备许多优势，门诊中实际的护理服务常常未能充分发挥其潜力。一方面，由于传统门诊流程中存在的种种不便，常使得患者体验感较差，影响其对治疗的信心和依从性。另一方面，护理人员在对待儿童或高龄患者等特殊患者时，未能提供适宜的个性化护理措施，可影响检查结果准确性。针对这些问题，引入全方位有效护理服务模式成为提升门诊服务质量的有效策略。全方位有效护理服务模式强调以患者为中心的护理理念，通过优化门诊流程、加强医护人员与患者之间的沟通、提供定制化的护理方案来提高患者满意度和依从性。鉴于此，本研究则深入探讨全方位护理服务模式在耳鼻咽喉内镜检查中的应用价值，现报道如下：

1 资料与方法

1.1 一般资料

纳入 200 例门诊接受耳鼻咽喉内镜检查的患者，均于 2023.01-2023.12 期间就诊，以随机数字表法为原则进行分组，n=100，经对比，一般资料上，两组无差异（ $P > 0.05$ ）。详见表 1。

表 1 一般资料（ $\bar{x} \pm s, \%$ ）

组别	年龄均值（岁）	性别	
		男	女
对照组	47.19±4.62	51	49
实验组	47.28±4.59	54	46
t/ χ^2	0.138	0.180	
P	0.890	0.671	

1.2 方法

对照组实施常规门诊护理：对患者的基本状况进行初步评估，根据医嘱实施耳鼻咽喉内镜检查；在检查过程中与医生紧密合作，确保检查顺利完成，还需在检查时对患者生命体征情况进行监测。

实验组实施全方位护理模式：（1）对护理人员进行专门

培训，培训内容涵盖耳鼻咽喉内镜检查的操作流程、常见并发症、预防措施以及抗菌药物的使用。（2）在患者接受检查前，护理人员采用和蔼可亲的沟通方式，详细向患者及其家属说明检查程序、潜在风险及并发症，以建立患者对护理人员的信任。对存在焦虑或抑郁情绪的患者进行针对性心理支持，向其解释疾病相关知识及内镜检查的必要性，耐心倾听患者内心的担忧，解答患者疑问，并进行针对性干预，以有效缓解其心理压力。（3）对患者身体状况进行全面评估，确认患者符合内镜检查适应症并无禁忌症。此外，需制定相关应急处理方案以应对检查过程中可能出现的不良事件。在检查开始前，需再次核对患者个人资料，确保所有数据准确无误。（4）检查时，护理人员陪同患者进入检查室，并协助患者采取合适的体位以确保检查的舒适度，同时通过轻松的对话等方式分散患者的注意力，减少窥镜插入时的不适感。在检查过程中，护理人员应密切观察患者的反应，并及时响应患者表达的不适，适时采取措施以减轻症状，如进行穴位按压等非药物干预。（5）检查结束后，护理人员应继续陪伴患者，并对其生理及心理状态的评估，确认患者恢复情况良好，无遗留器械或其他并发症。此外，还需告知患者检查后注意事项，以确保患者在检查后能够正确处理自身情况。

1.3 观察指标

（1）焦虑、抑郁：抑郁评分使用汉密尔顿抑郁量表（HAMD）^[1] 评定，焦虑评分使用汉密尔顿焦虑量表（HAMA）^[2] 评定，两组评分得分越高代表不良情绪越严重。

（2）满意度：采用护理部自制的满意度调查问卷对患者进行调查，调查内容一共包含护理人员态度、护理质量及护理人员技术水平三个维度，满分为 100 分，得分越高，患者对护理人员满意度即越高。

1.4 统计学处理

采用 SPSS23.0 软件分析及处理数据，计数资料采用百分比表示，采用 χ^2 检验；计量资料以（ $\bar{x} \pm s$ ）表示，采用 t 检验，以 $P < 0.05$ 为差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 焦虑、抑郁情绪对比

干预前，两组 HAMD 评分、HAMA 评分大致相同， $P > 0.05$ 。干预后，对比对照组，实验组得分均较低， $P < 0.05$ 。见表 2。

作者简介：罗明娜(1982.11.10-)，女，壮族，籍贯：广西河池，学历：本科，职称：副主任护师，科室：眼耳鼻咽喉科，研究方向：眼耳鼻咽喉科门诊护理管理。

表 2 HAMD 评分、HAMA 评分 (n=100, $\bar{x} \pm s$)

组别	HAMD (分)		HAMA (分)	
	干预前	干预后	干预前	干预后
对照组	32.36 ± 2.67	26.95 ± 3.71	26.57 ± 2.53	20.63 ± 3.32
实验组	32.62 ± 2.38	22.68 ± 2.37	26.19 ± 2.43	17.51 ± 2.58
t	0.727	9.699	1.083	7.420
P	0.468	< 0.001	0.280	< 0.001

2.2 满意度对比

干预后, 实验组患者于护理人员态度、护理质量、护理人员技术水平等满意度评分上均较高, P < 0.05。见表 3。

表 3 患者满意度评分 (n=100, 分)

组别	护理人员态度	护理质量	护理人员技术水平
对照组	87.27 ± 2.61	86.76 ± 2.51	85.28 ± 1.34
实验组	94.28 ± 1.23	91.56 ± 1.62	90.49 ± 1.27
t	24.296	16.068	28.220
P	< 0.001	< 0.001	< 0.001

3 讨论

耳鼻咽喉内镜检查是一种侵入性, 可引起患者产生恐惧、焦虑等负面情绪。此外, 在内镜置入患者耳鼻咽喉腔的过程中, 患者会出现一定不适感, 继而出现挣扎、紧张等反应。因此, 患者在检查过程中通常会出现抵触等不配合检查的行为, 进而严重阻碍耳鼻咽喉内镜检查的顺利进行, 降低检查结果的准确性, 同时还可能引发鼻腔出血、黏膜损伤等不良检查事件^[3]。

全方位有效护理模式是一种创新型整体护理策略, 此模式不仅涵盖对患者的生理护理, 同时强调心理疏导的重要性, 以确保患者在这方面都获得必要的支持和关怀^[4]。本文研究显示: 实验组焦虑、抑郁情绪评分较低, P < 0.05。实验组患者满意度较高, P < 0.05。分析原因如下: (1) 该服务模式

式重视向患者提供全面的信息, 涵盖检查的流程、步骤和具体内容。这一做法有助于减少患者因缺乏信息而引发的焦虑、恐惧或抑郁等负面情绪。(2) 全方位护理服务注重人性化及心理护理, 护理措施均根据患者的生理和心理状况来定制。在护理过程中, 护理人员与患者保持充分的沟通, 这不仅能及时回应患者的疑问, 还能发现并解决潜在的护理安全问题, 从而提高患者的配合度并减少不良护理事件的发生。(3) 全方位护理服务涵盖了检查的整个过程, 包括检查前、中、后的连续性护理, 这种细致的关怀使患者深切感受到护理团队的支持, 有效降低了医患纠纷的可能性, 同时提高了患者对护理服务的满意度。

综上, 在门诊耳鼻咽喉内镜检查中实施全方位有效护理, 能够减轻患者心理压力, 提升其满意度。

[参考文献]

[1] 于红莉, 李军. 人文关怀在耳鼻咽喉内镜检查护理中的应用效果[J]. 中国医药导报, 2021, 18(28):189-192.
 [2] 戴宇明, 王涛, 梁红, 等. 门诊耳鼻咽喉内镜检查的有效护理服务模式[J]. 当代医学, 2022, 28(18):178-181.
 [3] 李艳. 优质护理在小儿耳鼻咽喉内镜检查中的应用价值[J]. 妇儿健康导刊, 2022, 1(9):142-144.
 [4] 洪美旋, 洪海填. 人文关怀护理在耳鼻咽喉内镜检查中的应用分析[J]. 中国医药指南, 2020, 18(34):186-187.

(上接第 101 页)

学证据和临床实践, 为患者提供个性化的护理方案。针对不同患者的病情、手术类型、术后恢复情况等因素, 制定相应的护理计划, 以最大程度地满足患者的护理需求。循证护理的实施可以帮助降低术后并发症的风险。通过定期监测患者的生命体征、伤口情况、疼痛程度等, 及时发现并处理潜在的问题, 减少并发症的发生。通过指导患者进行适当的肢体活动和康复训练, 促进术后的康复和功能恢复。这包括帮助患者恢复肢体功能、肩关节活动度和力量等, 提高患者的生活质量和功能独立性。根据患者的需求和意见进行护理, 积极倾听患者的意见和反馈, 提供情感支持和心理疏导^[1]。这有助于建立良好的护理关系, 提高患者的满意度和信任度。循证护理可以帮助优化医疗资源的利用, 提高医疗服务的效果

和质量^[2]。通过合理的护理计划和资源分配, 可以降低医疗费用、减少不必要的住院时间, 从而降低患者和医疗机构的负担。

4 结论

综合来看, 循证护理在乳腺癌术后护理中的应用可以提高护理质量、促进患者康复, 减少并发症的发生, 提高患者满意度, 是一种科学、有效的护理模式。

[参考文献]

[1] 陈关凤, 肖思琼. 乳腺癌术后护理中循证护理干预的应用价值分析. 心血管外科杂志(电子版) 2023 年 01 期.
 [2] 张曼. 循证护理在乳腺癌手术患者心理护理中的应用效果. 首都食品与医药. 2022 年 22 期.

(上接第 102 页)

理干预后, 其肺功能指标与对照组相比: P 小于 0.05。

综上所述, 对行肺癌部分切除手术患者实施系统护理能够有效改善患者肺功能, 提高临床治疗效果, 应用价值明显。

[参考文献]

[1] 欧红梅, 冯涛, 刘桂芬等. 围术期系统护理对肺癌胸腔镜手术患者疗效及不良反应的影响[J]. 中国肿瘤临床与康复, 2024, 25(4):501-504.
 [2] 陈瑞, 王晶, 吴兰华. 系统化护理干预对留置 PICC

导管的肺癌化疗患者疾病不确定感的影响[J]. 新疆医科大学学报, 2024, 38(4):510-513.

[3] 陈燕萍. 系统性护理干预对改善晚期非小细胞肺癌化疗患者癌因性疲乏的效果观察[J]. 医学理论与实践, 2022, 28(24):3420-3421.

[4] 易红梅, 李英, 肖英等. 系统性护理在胸腔镜肺癌根治术围术期的应用效果[J]. 现代医药卫生, 2024, 34(10):1483-1485.