

浅谈护患沟通在门诊护理工作中的应用

赵全敏

贵州医科大学附属医院门诊部 贵州贵阳

【摘要】目的 对护患沟通在门诊护理中的应用效果进行分析。**方法** 为了促进门诊护理水平的提升, 研究就护患沟通的具体应用效果展开深入的探讨, 将本院 100 例门诊治疗患者作为研究对象进行分组, 并在分组后分别实施不同的护理干预措施, 将两组患者护理后得到的不同护理结果进行比对。**结果** 经对比后发现, 观察组患者的护理效果和满意度明显优于对照组, 组间差异较大 ($P < 0.05$)。**结论** 在门诊护理期间, 采取护患沟通可以有效拉近护患关系, 提升当前门诊护理质量并改善患者护理满意度。

【关键词】 护患沟通; 门诊; 护理效果

【收稿日期】 2023 年 3 月 11 日

【出刊日期】 2023 年 5 月 15 日

【DOI】 10.12208/j.cn.20230221

Discussion on the application of nurse - patient communication in outpatient nursing work

Quanmin Zhao

Outpatient Department, Affiliated Hospital of Guizhou Medical University, Guiyang, Guizhou

【Abstract】 Objective To analyze the application effect of nurse-patient communication in outpatient nursing. **Methods** In order to promote the improvement of the level of outpatient nursing, the study on the specific application effect of nursing patient communication to carry out in-depth discussion, 100 cases of outpatient treatment patients in our hospital as the research object were grouped, and after the grouping were respectively implemented different nursing intervention measures, the two groups of patients after nursing to get different nursing results were compared. **Results** After comparison, it was found that the nursing effect and satisfaction of patients in the observation group was significantly better than that in the control group, and the difference between groups was large ($P < 0.05$). **Conclusion** During outpatient nursing, the adoption of nurse-patient communication can effectively narrow the nurse-patient relationship, improve the quality of current outpatient nursing and improve patients' nursing satisfaction.

【Keywords】 Nurse-patient communication; Outpatient service; Nursing effect

引言

门诊是临床治疗中的关键场所, 也是医院和患者建立联系的重要窗口, 门诊的护理质量也在很大程度上代表了医院的护理质量, 对人们的护理满意度造成了较大的影响。随着人们生活水平的不断提升, 对护理工作也提出了较高的要求, 传统的护理干预措施已经无法满足患者的护理需求, 甚至会造成护患纠纷的发生, 影响到医院形象和患者的护理依从性。门诊的疾病类型比较复杂和多样化, 同时每日就诊的人流量也比较大, 因此会给医院工作的开展造成较大的难度, 同时也对治疗和护理工作提出了较高的要求。有相关研究表明, 护患沟通对护理工作质量产生了较大影响, 也是提升患者护理满意度的关键性护理方法, 为了改善门诊护理效果, 促进护理水平的提升, 本文就护患

沟通的应用效果进行分析, 内容如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

2020 年 12 月至 2022 年 12 月分别是研究的开始和结束时间, 将这一期间本院门诊收治的 100 例门诊就诊患者作为研究对象进行分组后比较两组患者的一般资料, 并通过表 1 显示对比结果。

1.2 方法

对照组患者在护理期间采取常规门诊护理措施, 在护理过程中给予患者常规护理等护理操作, 观察组则是在这一基础上增加护患沟通措施, 详细护理步骤如下:

①入院沟通。在患者入院进行治疗时, 护理人员需要了解患者的症状以及病情, 并主动和患者交流,

在交流前先进行自我介绍,消除患者的陌生感,让患者对自己有初步的了解,从而降低患者的紧张情绪。在和患者进行沟通和交流的过程中,护理人员需要保持温和的语气和热情的态度,拉近护患关系的同时也可以提升患者的依从性,让患者对治疗和护理工作更加信任。在自我介绍完毕后,护理人员就需要带领患者熟悉院内的治疗环境,比如诊室和卫生间等地方,让患者尽快熟悉院内环境,从而提升患者就诊效率,使患者在心理上感受到被尊重和关心^[1-3]。

②心理护理。患者在就诊期间一般被疾病影响导致出现比较严重的负性情绪和心理压力,可能在和护理人员进行沟通的过程中情绪比较激动,这就需要护理人员多理解和包容患者,并在和患者进行沟通的过程中面带微笑并保持温柔平和的态度对患者的焦虑情绪进行安抚,必要也可以适当的采用一些肢体交流来安抚患者的情绪,提升患者的护理依从性,并拉近护患关系,让患者更加配合治疗和护理工作,将患者的治疗效率和护理效率提升^[4-6]。不仅如此,在和患者进行沟通的过程中,护理人员需要对患者的年龄、疾病以及文化程度等各个方面进行分析,通过患者的不同情况,为患者选择更加合理的交流和沟通方式,同时还需要了解患者的兴趣爱好,根据患者的不同兴趣爱好找到患者感兴趣的话题,让患者积极主动的和护理人员进行沟通交流。在交流的过程中如果触碰到患者的隐私问题,需照顾患者的感受,尊重其隐私并对其隐私进行保护。

③健康教育。在护理期间,护理人员需要根据患者的病情为患者实施针对性的健康宣教,很多患者由于对自己的病情缺乏认知水平,因此在治疗期间会出现严重的负性情绪和焦虑感,这也会影响到患者的护理依从性。护理人员根据患者的文化水平和理解能力为患者讲解关于其疾病的相关知识和注意事项,同时对患者进行合理的用药指导,将患者用药后可能会出现的不不良反应及时告知,给患者做好心理准备,避免

出现不良反应后会给患者的情绪状态造成影响,一旦出现不良反应要及时采取有效的解决措施,促进患者尽快康复^[7-9]。

④合理控制情绪。护理人员的情绪状态对沟通的有效性起到了非常关键的影响,因此护理人员需要合理的控制自身的情绪,如患者的情绪比较激动,护理人员需在和患者沟通交流的过程中掌握患者的心理状况和需求,对患者的合理心理需求要尽可能的满足,学会换位思考理解患者的情绪,避免和患者发生冲突,降低护患纠纷的发生几率和患者的投诉率,提升护理质量。

1.3 观察指标

以两组患者的护理满意度作为对比依据,采取本院自制的护理满意度调研问卷表进行评估,分别分为非常满意、满意和不满三个层次。

1.4 统计学处理

统计学软件 SPSS 22.0 是本次进行数据处理软件,在进行分析处理后,分别采取±标准差和 n (%) 来表达计量和计数,并采用 t 和 χ^2 进行数据的检验。经过对比后,如组间数据差异较大则通过 ($P < 0.05$) 进行表示。

2 结果

2.1 表 1 为两组患者一般资料对比情况

2.2 表 2 为两组患者护理满意度对比情况

观察组患者的护理满意度为 96.00%,对照组患者的护理满意度为 82.00%,观察组的护理满意度明显高于对照组 ($P < 0.05$)。

3 讨论

随着当前社会经济不断的发展,人们的生活水平也随之提升,医疗领域在这一时代背景下取得了飞速的进步,因此人们对护理工作也提出了更高的要求,患者在就医时,传统的护理干预已经无法满足患者的实际需求,需要为患者不断优化护理干预措施,从而提升护理工作质量,使护理更加优质。

表 1 两组患者一般资料对比情况 ($\bar{x} \pm s$, n,%)

组别	例数	年龄跨度 (岁)	平均年龄 (岁)	性别 (例)	
				男	女
观察组	50	20~66	44.82±3.26	28 (56.00)	22 (44.00)
对照组	50	18~61	44.12±3.84	27 (54.00)	23 (46.00)
χ^2/t 值			0.8256	0.7189	
P 值			>0.05	>0.05	

表 2 两组患者护理满意度对比情况 (n,%)

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意度
观察组	50	28 (56.00)	20 (40.00)	2 (4.00)	48 (96.00)
对照组	50	20 (40.00)	21 (42.00)	9 (18.00)	41 (82.00)
χ^2 值					18.5264
P 值					<0.05

在传统护理工作期间,护理工作忽略了患者的实际护理需求和情绪状态,在和患者进行沟通的过程中没有注意护患沟通技巧,因此就容易导致护患纠纷的出现,护患纠纷不仅会导致患者的治疗效果和护理依从性受到影响,还会影响到患者的情绪状态,对医疗形象造成了影响^[10]。有相关研究表明,在护理期间采取合理的护患沟通措施可以有效的改善患者的情绪状态,对护患纠纷的发生几率进行控制,满足患者心理需求的同时,让患者感受到被关怀和尊重,将患者的护理依从性显著提升,同时还可以提升患者的康复速度。

在护理期间,为了提升护患纠纷的有效性和顺利性,护理人员在护理期间就需要积极主动的和患者沟通交流,并关心患者,对患者提出的问题耐心回答,在沟通的过程中保持积极和耐心的态度。在和患者进行交流和沟通的过程中,护理人员还需要保持温和的语气和缓慢的语速,以确保一些老年患者可以更加清晰的听到护理人员所表达的内容,同时对其理解。在护患沟通过程中,护理人员需要对自己的音量进行控制,音量不可以过大同时还需要保持语言的简洁性和清晰度,根据患者的不同年龄、性格和文化程度采取不同的沟通方式,对患者的敏感话题要及时避开。在护理期间要时刻保持微笑,并时刻保持乐观的情绪状态来感染患者,促使患者在治疗期间全程保持乐观的态度和积极心态。在本次研究中,比较了护患沟通和常规护理下患者的护理满意度,经过护理后发现,观察组患者的护理满意度为 96.00%,对照组患者的护理满意度为 82.00%,观察组的护理满意度明显高于对照组 ($P < 0.05$)。由此可见,在护理期间采取护患沟通措施可以有效的提升患者的护理满意度。

综上所述,在门诊护理过程中,利用护患沟通措施可以将护理质量进行改善,在改善护理质量后,患者的护理满意度也就随之提升,可以将其在临床中进

行推广。

参考文献

- [1] 叶云飞.人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的应用效果分析[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(46):98+109.
- [2] 任定瑶.优质护理+护患沟通在门诊护理工作中的应用效果[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(40):108.
- [3] 沈惠仙,李任平.人文关怀模式下护患沟通在门诊护理工作中的应用效果[J].基层医学论坛,2020,24(08):1153-1154.
- [4] 孙燕萍,黄翌之,张燕,陈孜实.良好护患沟通在门诊护理工作中的应用及患者满意度调查[J].当代护士(上旬刊),2016(11):19-21.
- [5] 彭春光,周燕,吴林燕,等.人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的应用[J].实用中西医结合临床,2016(8):2.
- [6] 许晓莉.护患沟通在门诊护理工作中的应用研究[J].中国医药指南,2016,14(29):216-216.
- [7] 魏静.护患沟通在门诊护理工作中的应用[J].中国医药指南,2016,14(24):267-268.
- [8] 孙燕萍,黄翌之,张燕,等.良好护患沟通在门诊护理工作中的应用及患者满意度调查[J].当代护士:上旬刊,2016(11):3.
- [9] 王辉芝.护患沟通在门诊护理工作中的应用价值[J].中外女性健康研究,2017(21):2.
- [10] 王静.人文关怀护患沟通在门诊护理中的运用[J].影像研究与医学应用,2018(4):2.

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。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS