

护患沟通在门诊护理工作中的作用

韩翠蓬

贵州医科大学附属医院 贵州贵阳

【摘要】目的 探讨在门诊护理工作中加强护患沟通的效用价值。**方法** 此次进行对比实验的 128 例患者均为门诊所收治,在对比前展开分组,分组方式为奇偶数法,对照组与观察组各 64 例患者,前者沿用常规护理模式,后者在此基础上加强护患沟通,对两组应用情况进行比较。**结果** 经研究表明,观察组患者依从性明显高于对照组,与此同时不良事件发生率显著降低,相比如对照组,观察组满意度更高 ($P < 0.05$)。**结论** 在门诊护理过程中强化与患者的沟通交流不仅可以切实提高其遵医从医性,更可最大程度降低投诉与护患纠纷事件的发生,相比如常规组,患者满意度更高。

【关键词】 护患沟通; 门诊护理; 作用

【收稿日期】 2023 年 3 月 23 日 **【出刊日期】** 2023 年 5 月 12 日 **【DOI】** 10.12208/j.ijcr.20230214

The role of nurse-patient communication in outpatient nursing

Cuipeng Han

Affiliated Hospital of Guizhou Medical University, Guiyang, Guizhou

【Abstract】 Objective To explore the effectiveness value of strengthening nurse-patient communication in outpatient nursing work. **Methods** The 128 cases of patients in the comparison experiment were admitted to the outpatient department, before the comparison of grouping, grouping way surprising even method, control group and observation group each 64 cases of patients, the former to use the conventional nursing mode, the latter on the basis of strengthening nursing and patient communication, the application of the two groups were compared. **Results** The study showed that the compliance of patients in the observation group was significantly higher than that in the control group, at the same time, the incidence of adverse events was significantly reduced, and the satisfaction of the observation group was higher than that of the control group ($P < 0.05$). **Conclusion** Strengthening communication with patients in the process of outpatient nursing can not only effectively improve their adherence to medicine, but also minimize the occurrence of complaints and nurse-patient disputes. Compared with the conventional group, patients have higher satisfaction.

【Keywords】 Nurse-patient communication; Outpatient care; Function

引言

根据相关数据表明,门诊每日接诊量巨大,并且疾病种类有着繁杂性特点,这也给门诊护理工作造成较大的压力,在长期高负荷状态下护理人员多为机械性工作,以至于未能考虑到患者心理等方面的需求,这也导致各纠纷事件频频发生,对此还应当重视此问题,及时与患者进行有效交流,建立信任桥梁。本文主要探讨了在门诊护理工作中护患沟通的具体作用,具体如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料

实验区间为 2021 年 2 月~2022 年 1 月,选取对象均在院内门诊接受治疗,因后期需采取比较的方式进行差异判别,所以实验前应进行分组,分组方式随机展开,以对照组作为参照对象,并设立观察组,为能够确保实验结果具有参考价值,两组人数应当相同。两组患者年龄均在 19~59 岁区间,其中对照组男性 35 例女性 29 例,中位年龄 (38.75 ± 4.22) 岁,观察组以上数据分别为 38、26 例 (39.23 ± 5.01) 岁。患者的基线资料具有可比性。 ($P > 0.05$)。

1.2 方法

对照组采取常规护理模式，护理人员需根据门诊相关程序、内容及规定展开各项操作，实时监测患者病情情况，指导并辅助患者完成各项检查及诊治工作，并告知患者各注意事项及制度要求，叮嘱患者需遵医嘱用药，关注患者情绪状态，及时展开心理疏导，以免对患者病情造成不良影响^[1]。

在对观察组患者展开护理时需在常规基础上注重护患沟通，为患者提供全面且优质的服务，切实满足患者身心发展需求，可从以下几方面展开：①入院沟通，因每位患者的病情有着较大差异性，再加上患者多会对医院有一定的抗拒感，而且受到病情影响患者心理状态较差，这也会直接影响到其依从性，稍有不慎极可能引发护患纠纷，对此为降低患者对医院的陌生感，还应当在其入院后热情接待，主动询问患者各项情况，并注意控制语气，尽量以温和且诚恳的语气与患者交流，对于患者所提出的问题认真且详细地回复，为便于患者及其家属理解还需将专业词汇转为简单易懂的语句，时刻保持绝对的耐心^[2]。而后结合所获取的信息以及患者的身体状态给予其正确指引，在此期间需做好患者病情缓急程度的评估工作，对于病情危重的患者需及时开启绿色通道，以便于患者能够及时得到诊治。②心理护理，根据临床经验来看，多数患者情绪处于较不稳定状态，而这也直接影响到患者血压、心率等指标水平，严重时还会使得病情加重，对此护理人员还应及时对其进行开导，首先需在解决完患者就诊问题后，及时与患者进行交流，从中获取患者的心理状态及压力源，而后结合患者各项情况，如年龄、性格特点、病情、文化水平等角度制定相应的心理干预方案，并与患者交流一些其较为感兴趣的话题，以此来拉近两者距离，建立良好护患关系^[3]。在此需注意的是，还需避免谈及患者的隐私，做好患者的隐私保护工作。③健康教育，多数患者对自身病情了解甚微，其会因担忧而较为抗拒护患人员的各项操作，这也会直接影响到实际治疗效果，对此为避免各不良事件发生，还应当对患者展开健康宣教，为患者讲解与其疾病相关的知识，包括发病机制、治疗方式、相关注意及配合事项等方面，让患者充分了解其自身病情，减轻其心理压力。同时还应当在患者用药时告知其正确用法用量以及可能会出现不良反应，让患者提前做好心理准备，避免因出现异常时患者产生应激反应引发纠纷等不良事件发生。④注意护

理技巧，门诊所收治的患者本就有着个体化差异，其症状与状态也不尽相同，所以护理人员应当为其选择合适的沟通方案，并尽量多倾听患者的主观描述，可采取引导与鼓励的方式来让患者感受到来自医护人员的关心与尊重，而且还应当学会换位思考，从患者的角度来考虑问题，然后再选用不同的沟通方式，从而才能切实提高沟通的有效性，使其能够在最大程度提高患者依从性的同时减少纠纷问题的发生^[4]。

1.3 观察指标

根据患者的实际表现对其依从性进行评价，可分为完全依从、部分依从、不依从三个评判标准，严格遵照医护人员各项要求治疗，并密切配合为完全依从；患者会有一定抗拒与抵触表现需沟通后才配合为部分依从；完全不配合沟通无效为不依从，计算总依从率，以便于后期对比工作的开展。同时密切关注两组患者在门诊就诊期间各纠纷及投诉事件，并及时采取措施进行处理，防止事态发展，同时详细记录实际情况。其次采取发放问卷的方式获取患者满意度，主要是护理过程等方面，患者的满意度可通过分值差异所实现，在患者评分后应当进行整合，计算总满意率时用以下公式（ ≥ 80 分人数之和） \div 小组总人数。

1.4 统计学处理

利用计算机中的 SPSS23.0 软件对各项数据进行统计、分析比较，数据检验时使用标准差（ $\bar{x} \pm s$ ）、%（百分比）完成，若后期结果中相关数据比较后若 $P < 0.05$ ，则证明数据相比差异较大有统计学意义。

2 结果

2.1 两组患者依从性比较

整体来看，观察组患者的依从性明显高于对照组，总依从率分别为 93.75%、79.69%，组间经对比有显著差异（ $P < 0.05$ ）。如表 1 所示。

2.2 两组不良事件发生情况对比

通过所就记录的数据可见，两组均发生不同程度不良事件，相比对照组，观察组护理投诉、护患纠纷等不良事件发生情况均较少，总发生率对比后具有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。见表 2。

2.3 两组患者的护理满意度对比

在将两组患者满意度评分整合后所得，观察组评分多集中在八十分以上，不满意例数为 0 远少于对照组的 5 例，总满意率为 95.31% 明显高于对照组的 82.81%，数据之间有一定差异表现（ $P < 0.05$ ）。具体数值见表 3。

表 1 两组患者依从性比较 (n%)，($\bar{x} \pm s$)

组别	n	完全依从	部分依从	不依从	总依从率 (%)
对照组	64	30	21	13	51 (79.69)
观察组	64	43	17	4	60 (93.75)
χ^2		10.197	4.178	8.334	12.956
P 值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

表 2 两组不良事件发生情况对比 (n/%) , ($\bar{x} \pm s$)

组别	n	护理投诉	护患纠纷	总发生率 (%)
对照组	64	3	4	7 (10.94)
观察组	64	1	1	2 (3.13)
χ^2		5.392	8.664	11.751
P 值		<0.05	<0.05	<0.05

表 3 两组患者的护理满意度对比 (n/%) , ($\bar{x} \pm s$)

组别	n	90~100	80~89	60~79	≤59	总满意率 (%)
对照组	64	32	21	6	5	53 (82.81)
观察组	64	45	16	3	0	61 (95.31)
χ^2		9.191	6.289	3.017	7.283	10.055
P 值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

门诊作为医院重要部门,是医院的“窗口”单位,在医院的发展建设中占有较高的地位,而门诊工作质量不仅会直接关系到整体治疗效果,还会影响到工作的社会声誉,再加上人们在生活质量不断提升背景下,患者对护理服务也提出了更高的要求,但因以往护理模式较为刻板与局限,以至于可能无法满足患者的各项需求,这也较易导致护患纠纷等不良事件发生。

针对该情况,还应当及时对护理模式进行优化完善,重视与患者的沟通,注重患者心理需求,并主动询问患者,而在此期间应注意控制语气、态度,积极解决患者疑惑,从而提高其认知,让患者充分感受到医护人员的关心,这也能够使其负性情况得以改善,依从性随之提升,为治疗及护理工作的顺利开展奠定坚实的基础^[5]。

综上所述,在门诊护理工作中加强护患沟通可以使得患者遵医从医性有效提高,并且大大减少纠纷与投诉案件的发生,从根本上提高患者对护理工作的满意度。具有一定推广价值。

参考文献

[1] 胡秀娟.优质服务模式应用于门诊护理管理对患者满意

度及焦虑心理的影响[J].基层医学论坛,2022,26(12):66-68.

- [2] 李凤君.门诊护理管理中实施人性化管理对护理质量评分、护理纠纷发生情况的影响[J].保健医学研究与实践,2021,18(S1):13-15.
- [3] 曹卫娟.基于马斯洛需要层次理论的护理管理对门诊护士工作能力及自我效能的影响[J].当代护士(下旬刊),2021,28(12):181-182.
- [4] 张贝凝.在门诊导诊护理工作中加强护患沟通技巧对门诊挂号等候时间及纠纷事件的干预效果[J].黑龙江中医药,2020,49(05):307-308.
- [5] 董海兰,李胜娣.良好护患沟通在门诊护理工作中的应用及患者满意度分析[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(22):155.

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