

护患沟通在门诊护理工作中的应用

李蓓, 刘庆菊*

贵州医科大学附属医院特需门诊 贵州贵阳

【摘要】目的 研究护理工作中提升护理人员护患沟通能力所起到的作用。**方法** 随机选择本院 2021 年 9 月至 2022 年 10 月在我院门诊部接受护理治疗的患者 110 例, 将其分为对照组和观察组, 对照组为患者实施门诊常规护理, 观察组为患者实施常规门诊护理的基础上应用护患沟通技巧, 通过分析两组患者基本资料来对护理后的效果进行评价。**结果** 对门诊部门患者进行护理时应用护患沟通技巧后护理人员工作中投诉事件发生率为 1.81%, 低于同期对照组 12.72%, 且患者的护理满意度高于对照组 ($P < 0.05$)。**结论** 通过有效的方式提升了护理人员沟通能力, 能够较大程度的减小患者投诉事件发生, 也能从优质、全面的护理服务中提升患者的护理满意度。

【关键词】 护患沟通; 门诊护理; 临床应用; 效果分析

【收稿日期】 2022 年 10 月 21 日 **【出刊日期】** 2023 年 1 月 31 日 **【DOI】** 10.12208/j.ijnr.20230017

Application of nurse-patient communication in outpatient nursing work

Bei Li, Qingju Liu*

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

【Abstract】 Objective: To study the role of improving nurses' nurse-patient communication ability in nursing work. **Methods:** A total of 110 patients who received nursing treatment in the outpatient department of our hospital from September 2021 to October 2022 were randomly selected and divided into control group and observation group. The control group was given routine outpatient care for patients, while the observation group was given routine outpatient care for patients on the basis of nurse-patient communication skills. By analyzing the basic data of two groups of patients to evaluate the effect of nursing. **Results:** After nursing patients in outpatient department with nurse-patient communication skills, the incidence of nursing complaints was 1.81%, which was lower than 12.72% in the control group during the same period, and the nursing satisfaction of patients was higher than that of the control group ($P < 0.05$). **Conclusions:** The communication ability of nursing staff is improved through effective ways, which can reduce the occurrence of patient complaints to a greater extent, and improve the nursing satisfaction of patients from high-quality and comprehensive nursing services.

【Keywords】 Nurse-Patient Communication; Outpatient Care; Clinical Application; Effect Analysis

前言

社会经济和科技的发展提升了人们的生活水平, 人们生活水平提升的同时对于护理质量的要求越来越高。门诊部门是患者在进入医院之后接触的第一个部门, 该部门进行的主要工作是通过沟通来了解患者身体情况, 以此从有效交流中让患者得到全面的治疗, 所以门诊部门护理人员的沟通交流能力极为重要。通过研究可以得知, 以往门诊部门护理工作实施中护患纠纷问题经常出现, 护患纠纷问题的出现不但会影响

患者治疗效果, 也不利于医院的发展。而对门诊部门的护理人员展开护患沟通技巧培训之后, 就能从多种途径中提升护理人员的沟通交流能力, 以此也能从门诊护理人员服务意识提升中建立良好的护患关系, 因此, 护患沟通技巧培训工作的进行能够最大化的降低护患纠纷问题的出现^[1-3]。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本次研究随机选取 2021 年 9 月至 2022 年 10 月在

*通讯作者: 刘庆菊

本院门诊接受护理的患者 110 例, 对照组和观察组各 55 例。对照组中有男性患者 25 例, 女性患者 30 例, 患者年龄大约 20~53 岁, 平均年龄 (37.5±3.1) 岁。观察组中有男性患者 28 例, 女性患者 27 例, 患者年龄 21~54 岁, 平均年龄在 (36.5±4.6) 岁。通过对观察组和对照组患者的基本情况了解可以得知, 两组患者年龄、性别、文化程度等类型等基本资料并无统计学意义 ($P>0.05$), 本次具有可比性。

1.2 方法

对照组的护理人员给与患者常规门诊护理。工作的主要内容是穿戴整洁, 并及时解答患者所提出的问题。

观察组的护理人员要进行护患沟通技巧培训, 主要内容有以下几点:

(1) 掌握沟通技巧

人们生活水平提升的同时出现疾病的人数也越来越多, 当门诊部门的工作量逐渐提升时一些护理人员在长时间工作时就会较为烦躁, 以此在与患者交流时就会提升护患纠纷问题发生概率。为了避免这种情况的出现, 就应该让门诊部门的护理人员掌握沟通技巧, 由于门诊部门护理人员也要通过对患者基本情况的了解来指导患者到相应的科室接受治疗, 为了能够保障指导具有准确性, 护理人员首先应该对医院内部环境、各个科室特点以及治疗的疾病类型等资料充分掌握, 这样才能在患者情况了解完成后为患者展开有效指导。其次, 患者进入医院之后护理人员应该主动积极的询问患者身体有什么不舒服的地方, 由于一些患者在形容症状时有着多种不合理之处。这种情况下护理人员应该保持足够的耐心来进行不同问题的询问^[4-6]。

除此之外, 为了能够让患者对自身疾病有着正确的认知, 护理人员通过患者身体症状的了解完成后确定疾病时应该直接的回答患者提出的问题, 在问题回答中要和患者交待其病情的真实情况。患者咨询完成后护理人员也要引导其进行挂号、交费等工作, 这样能够从有效的指导中提升患者看病效率。

(2) 保持语气亲和

不同的患者性格不同, 一些患者性格活泼所以在门诊部门护理中就能自主的说出自身不舒服的地方。而对于一些性格内向的患者来说他们可能需要在护理人员的询问下才能说出自身不舒服的地方。针对这种情况, 为了让不同类型的患者都能得到接受到有效的治疗, 护理工作实施中护理人员应该保持语气亲和, 这样能够消除患者的紧张感。以往门诊护理工作中护

理人员语气较为严肃, 所以导致一些心理较为脆弱的患者会产生多种不适。而在沟通交流中保持语气亲和不但能够从患者紧张感消除中实现有效的交流, 也能从护患关系拉近中避免护患纠纷问题的出现。

除此之外, 一些患者在患有疾病之后会由于害怕产生多种疑问, 这种情况下护理人员在了解患者的病情之外, 也应该耐心的听取患者诉说, 之后再对患者说出的问题进行回答, 这样能够从有效的回答中消除患者对未知情况的恐惧感^[7]。

(3) 非语言沟通

除了语言沟通之外非语言沟通也有着重要的作用, 如果护理人员在与患者沟通交流中经常皱眉或者没有太大的表情变化, 就会给患者产生冰冷、疏远的感觉, 这种情况也会提升护患纠纷问题发生概率。为了改善这种情况, 护理人员在与患者沟通交流时除了要保持语气亲和, 也应该保持微笑, 必要时也可以与患者展开眼神交流, 或者在患者情绪低落时通过轻拍患者手背等方式来安抚患者的情绪, 这种方式不但能够让患者感受到亲切感, 也能有效消除患者的多种不良情绪。

(4) 健康教育

在患者病情了解完成之后护理人员也可以为其展开健康教育护理, 健康教育护理就是叮嘱患者在治疗过程中应该注意的一些问题, 也要让患者养成良好的生活习惯以及饮食习惯。这些工作进行中当患者认识到护理人员的工作是从保障自身健康利益的角度出发时就能提升对护理人员的信任。其次, 在病情问题的过程中为了避免患者反感情绪的出现, 应该禁止对展开对隐私问题的询问^[8,9]。

1.3 观察指标

(1) 以两组患者护理后投诉事件发生情况为观察指标, 投诉率越低说明护理效果越好。

(2) 以两组患者护理后的护理满意度为观察指标, 85 分以上为满意, 60~85 之间为一般满意, 60 分以下为不满意, 满意度越高说明护理效果越好。

1.4 统计学处理

采用 SPSS20.0 作为统计学处理工具, 通过 χ^2 检验实验的计数资料, 计数资料一般采用例数 (n) 和百分数 (%) 表示。通过 “t” 检验实验中的计量资料, 计量资料一般以 “均数±标准差” 表示, 当实验最终数据 “ $P<0.05$ ” 则表示为实验数据差异存在统计学意义。

2 结果

2.1 两组患者护理后投诉发生率对比

观察组患者应用护患沟通技巧护理后出现的投诉率为 1.81%，对照组为 12.72%，对照组明显高于观察组 ($P < 0.05$)，详情见表 1。

表 1 两组患者护理后投诉发生率对比 (n%)

组别	例数	发生投诉事件数	发生率
对照组	55	7	12.72%
观察组	55	1	1.81%
χ^2 值			10.782
P 值			<0.05

2.2 两组患者护理后护理满意度对比

观察组患者应用护患沟通技巧后护理满意度为 98.18%，对照组为 90.90%，观察组明显高于同期对照组 ($P < 0.05$)，详情见表 2。

表 2 两组患者护理后护理满意度对比 (n%)

组别	例数	满意	一般满意	不满意	满意率
对照组	55	25	25	5	90.90%
观察组	55	32	22	1	98.18%
χ^2 值					11.124
P 值					<0.05

3 讨论

门诊部门是患者进入医院之后所接触到的第一服务场所，所以该部门的护理质量对患者疾病治疗有着重要的影响。由于护理质量和护理安全能够反映出医院的护理水平，而门诊部门作为医院的第一服务场所其护理服务质量能够反映出整个医院的护理服务质量。以往的门诊部门工作中采用的为常规护理工作，由于护理人员具有的服务意识较差，所以在多种原因的影响下经常出现护患纠纷问题。护患纠纷问题的出现对患者的治疗和医院的发展都有着不利的影响，所以为了帮助患者顺利完成就医，就将护患沟通技巧应用在了门诊部门护理工作中^[10,11]。

护患沟通技巧就是从多个方面约束护理人员的工作行为，并通过多种措施提升护理人员的服务意识，当护理人员在门诊部门护理工作中能够与患者展开有效的沟通交流，且交流中也能给与患者足够的耐心，这样不但能够提升患者对护理人员的信任度，也能从

护患关系拉近中避免护患纠纷问题的出现。由此可见，护患沟通技巧的应用能够从患者就医心理舒适度提高中增强患者的护理满意度^[12]。

综上所述，护患沟通应用在门诊护理工作中能够为患者提供细致的护理服务，所以能够在降低投诉事件发生的同时提升患者的护理满意度。

参考文献

- [1] 刘丽萍. 护患沟通技巧在门诊换药护理中的应用效果[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5(21): 54.
- [2] 李旭红. 护患沟通交流技巧在门诊注射患者护理中的应用价值[J]. 人人健康, 2020(01): 146.
- [3] 丁风华, 周萍, 胡广. 沟通技巧对门诊患者满意度及就诊时间影响[J]. 广州医科大学学报, 2019, 47(03): 170-172.
- [4] 刘素玲. 人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的应用效果评价[J]. 灾害医学与救援(电子版), 2018, 7(02): 102+104.
- [5] 陈静静, 刘红瑜, 陈红敏. 护患沟通在门诊护理工作中的应用价值[J]. 临床医学工程, 2015, 22(11): 2.
- [6] 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: 下旬刊, 2016(11): 3.
- [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] 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.
- [9] 周冬梅. 护患沟通在门诊护理工作中的应用[J]. 中外女性健康研究, 2017(5): 2.
- [10] 赵文波, 洪欣, 焦冰玉. 人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的应用分析[J]. 现代消化及介入诊疗, 2019(A02): 1.
- [11] 周钱. 护患沟通在门诊护理工作中的应用[J]. 饮食保健, 2019.
- [12] 鲁婷. 护患沟通在门诊护理工作中的应用价值研究[J]. 特别健康 2021 年 22 期, 214-215 页, 2022.

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