

门诊护理工作中人文关怀与护患沟通的效果分析

张玉萍

珠海市中西医结合医院门诊部 广东珠海 519000

摘要：目的：探究门诊护理中人文关怀与护患沟通的应用效果。方法：采用随机数表将患者分为观察组与对照组，每组各 100 名患者，通过对两组患者分别实施人文关怀与护患沟通的护理干预与常规护理干预等判断人文关怀与护患沟通的应用效果，观察指标包括患者就诊时间、护理不良事件发生率、患者护理满意度等。结果：两组患者的就诊时间、患者护理满意度等存在显著差异，两组患者的护理不良事件发生率有统计学差异。结论：人文关怀与护患沟通能缩短患者就诊等待时间、降低护理不良事件发生率提高患者护理满意度等。

关键词：门诊护理;人文关怀;护患沟通

前言

门诊患者就诊及停留时间短具有较大的流动性且人群聚集环境嘈杂等，患者在等待就诊的过程中易出现焦虑、躁动及烦恼等不良情绪。由于门诊环境的特点也易产生护患纠纷等增加患者就诊不良情绪。人文关怀作为一种新型护理方案在临床具有较为广泛的应用，同时加强门诊护患沟通利于了解患者需求，缓解患者不良情绪利于患者就诊的顺利进行等。本次研究以门诊 200 名患者为研究对象探究门诊护理过程中人文关怀以及护患沟通的应用效果，现将研究内容报道如下。

1 研究对象与研究方法

1.1 研究对象

本次研究对象为 2019 年 6 月到 2020 年 6 月在我院门诊就诊的患者共 200 名。采用随机数表法将患者分为了观察组与对照组每组各 100 名患者。观察组男性患者 56 人，女性患者 44 人；患者年龄在 21 岁到 61 岁之间，平均年龄 (45.21 ± 6.74) 岁。对照组男性患者 54 人，女性患者 46 人，年龄在 23 岁到 61 岁之间，平均年龄 (45.32 ± 6.85) 岁。两组患者基本资料比较无统计学差异 ($P > 0.05$)。

1.2 研究方法

对照组患者实施门诊常规护理干预观察组患者行人文关怀与护患沟通护理。内容包括：①人文关怀：护理人员形象优化，使用礼貌用语，接诊患者时根据患者情况为患者提供轮椅饮水等。同时做好病区管理尽量缩短患者就诊时间^[1]。②护患沟通：在患者就诊过程中主动沟通，耐心为患者解答问题提供引导等，同时对患者做好心理护理与心理引导等。为患者梳理就诊流程明确就诊步骤，让患者更快的完成就诊过程^[2]。

1.3 纳入及排除标准

纳入标准：①患者就诊资料齐全；②患者能够正确认知；③患者或家属知情同意，并签署知情同意书。排除标准：①患者有严重慢性疾病或恶性肿瘤等；②患者不同意参与本次研究；③患者存在精神行为异常^[3]。本次研究经医院伦理委员会批准。

1.4 观察指标

本次研究的观察指标包括：①患者就诊时间（挂号等待时间、检查等待时间、缴费等待时间）；②护理不良事件发

生率（护理缺陷、护理纠纷）；③患者护理满意度^[4]。

患者护理满意度评价采用自制的护理满意度量表进行调查分析，该量表共 20 个问题满分 100 分，得分越高表示患者越满意，量表答案采用李克特五级量表的形式进行设置。同时量表经过信度与效度分析，信度为 0.875，效度为 0.882，信度与效度均符合要求^[5]。

1.5 统计学方法

本次研究采用 spss24.0 进行统计分析。对于本次研究中的连续型变量采用 t 检验。对于本次研究中的非连续型变量采用 χ^2 分析， $P < 0.05$ 表示存在统计学差异， $P < 0.01$ 表示存在显著差异。

2 研究结果与分析

2.1 患者就诊等待时间比较

两组患者的就诊等待时间存在显著差异，观察组患者的就诊等待时间显著低于对照组， $P < 0.01$ ，如下表 1 所示。

表 1 患者就诊等待时间比较 ($\bar{x} \pm s$, min)

组别	n	挂号等待时间	检查等待时间	交费等待时间
观察组	100	16.74 ± 6.31	19.64 ± 7.21	16.81 ± 6.44
对照组	100	10.43 ± 5.62	28.52 ± 6.72	10.72 ± 5.63
t		5.6247	5.8574	5.2147
P		0.0000	0.0000	0.0000

2.2 患者护理不良事件发生率比较

两组患者护理不良事件的发生率有统计学差异，观察组患者护理不良事件的发生率低于对照组， $P < 0.05$ ，如下表 2 所示。

表 2 患者护理不良事件发生率比较 [n (%)]

组别	n	护理缺陷	护理纠纷
观察组	100	1 (1.00)	1 (1.00)
对照组	100	9 (7.00)	8 (8.00)
χ^2		3.3474	4.2147
P		0.041	0.032

2.3 患者护理满意度比较

两组患者的护理满意度存在显著差异，观察组患者的护理满意度显著高于对照组， $P < 0.01$ ，如下表 3 所示。

表 3 患者护理满意度比较 ($\bar{x} \pm s$)

组别	n	得分
----	---	----

观察组	100	97.54±2.31
对照组	100	90.20±3.45
t		6.8742
P		0.0000

3 结论与建议

3.1 结论

3.1.1 缩短患者就诊等待时间

本次通过在门诊实施人文关怀与护患沟通的护理模式患者的就诊等待时间明显缩短。患者由于疾病的影响往往急切的盼望尽早接受治疗同时门诊患者嘈杂减少患者在门诊的停留时间利于患者尽早接受治疗为患者节省更多时间减少患者在医院的停留减少疾病的传播等。

3.1.2 降低护理不良事件发生率

在本次研究中观察组患者护理不良事件的发生率与对照组存在统计学差异,观察组患者护理不良事件的发生率更低。由于实施了人文关怀同时加强了与患者的沟通因此也进一步减少了护理缺陷的产生,由于加强了对患者的引导与关注护理纠纷的发生率也进一步降低。

3.1.3 提高患者护理满意度

由于本次护理模式的开展患者的护理满意度有了显著的提高。患者门诊就行时享受到了更好的服务同时通过人文关怀与护患沟通更加有效的为患者解决了问题患者被更加重视

对护理服务也更加满意。

3.2 建议

通过本次人文关怀与护患沟通在门诊的实施让患者获得了更好的护理,增强了患者的就医体验也让患者能更快的接受治疗利于其病情的恢复。本次人文关怀与护患沟通的护理模式有效的减少了患者的就诊时间,降低了护理不良事件的发生率,提高了患者的护理满意度值得在门诊进一步推广学习。

参考文献

- [1]王峥嵘, 谌晓兰, 刘义兰等. 眼科护理人文关怀沟通记录表的设计与应用[J]. 护理学杂志, 2018, 33(2):72-74.
- [2]白燕娜. 人文关怀和护患沟通在微创拔牙的应用效果[J]. 全科口腔医学电子杂志, 2018, 5(29):99-100.
- [3]冯文琴, 戴丽珍, 朱文娟. 护患沟通对门诊护理质量及患者护理满意度的影响[J]. 现代诊断与治疗, 2020, 31(16):2660-2662.
- [4]赵玲, 文静, 郝月彤, 等. 广东省某中医院门诊患者满意度调查结果分析[J]. 中国农村卫生事业管理, 2021, 41(06):392-396.
- [5]郝冉, 王艳, 崔萍, 游继武. 人文关怀护理在门诊护理管理中的应用效果观察[J]. 齐鲁护理, 2021, 27(10):54-56.