

沟通技巧应用于门诊分诊导诊的应用观察

刘露文

四川大学华西第二医院 四川成都 610000

摘要: 目的: 分析沟通技巧应用于门诊分诊导诊的应用效果。方法: 以门诊收治患者为主要研究对象, 选取例数为 200 例, 起始时间为 2020 年 3 月, 终止时间为 2021 年 3 月, 常规护理者 100 例设为对照组, 沟通技巧护理者 100 例设为观察组。结果: 观察组进行护理后纠纷事件发生率为 3%, 护理满意度为 96%, 对照组进行护理后纠纷事件发生率为 11%, 护理满意度为 88%, 且观察组患者进行护理后挂号等候时间、辅助检查等候时间均显著缩短, 此组护理质量分数提升, 以上数据进行统计比较后具有统计学意义 ($P < 0.05$)。结论: 门诊分诊导诊中采用沟通技巧科将患者就诊时间缩短, 同时将整体护理质量提升, 应用价值显著。

关键词: 沟通技巧; 门诊分诊; 导诊; 应用效果

Communication skills were applied to the application observation of outpatient triage guidance

Luwen Liu

West China Second Hospital of Sichuan University, Chengdu, Sichuan 610000

Abstract: Objective: To analyze the application effect of communication skills to outpatient triage. Methods: With outpatient patients as the main research subjects, 200 patients were selected, starting from March 2020 and terminating from March 2021, 100 routine caregivers were set as the control group, and 100 communication skills caregivers were set as the observation group. Results: the incidence of disputes after nursing was 96%, the incidence of disputes after nursing was 11% and 88%, and the observation group patients registered waiting time and auxiliary check waiting time after nursing are significantly shortened, the group of nursing quality score improvement, the above data after statistical significance ($P < 0.05$). Conclusion: In outpatient triage guidance, communication skills department is used to shorten the time of patients' treatment, and improve the overall quality of nursing, with significant application value.

Keywords: Communication skills; outpatient triage; guidance; application effect

就目前而言, 伴随社会的发展以及人们生活水平的转变, 对于医疗水平和自身保健予以重视^[1]。门诊在一定程度上将医院整体水平呈现, 而门诊具有较大的流动性, 每日需要接待较多的患者, 如果任何一个环节处理异常均会引发纠纷。分诊导诊护理人员需要在短时间内对诊疗进行指导, 并按照患者的病情进行判断。与此同时, 医院门诊分诊导诊和患者的配合度和后续治疗等存在关系, 并且有助于创建良好的护患关系^[2]。因此门诊分诊护理人员需要具有丰富的经验和良好的工作态度, 同时沟通技巧熟练。此次研究分析沟通技巧应用于门诊分诊导诊的应用效果, 内容如下:

一、资料和方法

1.1 一般资料

以门诊收治患者为主要研究对象, 选取例数为 200 例, 起始时间为 2020 年 3 月, 终止时间为 2021 年 3 月, 常规护理者 100 例设为对照组, 沟通技巧护理者 100 例设为观察组。对照组组成为 56 例男性和 44 例女性, 年龄 23-75 岁之间, 中位年龄为 (48.6 ± 5.1) 岁; 观察组组成为 58 例男性和 42 例女性, 年龄 24-76 岁之间, 中位年龄为 (49.7 ± 5.3) 岁; 两组在一般资料上进行对比并无统计学

意义, $P > 0.05$ 。

1.2 方法

对照组患者进行常规护理, 患者入院后门诊分诊导诊依据其主诉和体征, 告知需要就诊的科室, 并予以指导。患者候诊时需要解释其不明白的有关工作。

观察组在护理中加入沟通技巧, 内容如下: ①加大对分诊导诊护理人员的培训力度, 将护理人员对于工作的重视度提升, 加强其责任感, 同时对职业道德进行培养。②转变自身不良态度, 良好交流以及沟通的基础为转变工作态度。因为疾病产生的影响, 大部分患者在入院就诊过程中会出现焦虑、不安和急躁等不良情绪, 护理人员良好的态度可缓解其不良情绪, 使得患者充分感受到温暖, 有助于顺利实施急诊工作。与此同时, 大部分患者在就诊过程中因为缺少相关医疗知识的了解程度, 不熟知医院制度和诊治秩序, 因此需要导诊耐心回答患者提出的疑问, 并帮助患者处理问题, 对患者的心理情况和病情予以了解, 予以其合理建议。提升患者对于自身的信任感。③在沟通时选择技巧, 首先了解肢体交流方法, 如严肃的表情通常使得患者出现不适感, 或者产生恐惧情绪, 患者因此会抵抗就诊。为此门诊护理人员需要面带微笑, 使得患者充分

感受到亲切,以此提升患者的舒适程度,并且确保良好体态,如日常体态,即手脚灵活度、点头摇头等。和患者交流过程中,护理人员可适当采用手势以及点头等方法协助沟通。如果出现紧急事件护理人员需要镇定,以免患者和家属出现恐慌。并且对目光以及眼神进行注意,眼神柔和在一定程度上可对患者的心理产生影响。和患者交流时,护理人员可通过目光以及眼神进行倾听,并予以慈祥的目光对患者予以安慰。与此同时,选择礼貌话语进行交流,以良好的情绪倾听患者,并对其予以鼓励,不应采用粗暴语言和患者交流。④需要了解患者的心理情况,患者到达医院就诊过程中,因为面对相关检查以及环境的陌生,会出现焦虑和不安等一系列不良情绪,此时需要护理人员态度热情,了解患者的病情和病史。大部分患者都想了解自己的病情程度,门诊护理人员可对患者予以健康指导,缓解不良心理情绪,以乐观的心态面对治疗。同时可以采用扩音器,扩音器音量不要一下就调到最大,通常只要开一半的声音即可,音量一下开大会比较容易造成啸叫。⑤门诊预约缴费。就诊者可通过微信对医院公众号关注,而后在公众号首页点击就诊挂号,将自身信息网上后选择科室、医生以及就诊时间,到院就诊后可通过公众号主页面进行缴费。

1.3 评估指标

计算观察组和对照组患者纠纷事件发生率;以我院自制调查问卷对观察组和对照组满意度进行计算和对比,以非常满意、满意和不满意予以评估;比较观察组和对照组患者挂号等候时间、辅助检查等候时间和护理质量,护理质量评分范围 0-100 分,分数和评估指标呈现正相关^[3-4]。

1.4 统计学

将本次研究相关数据均纳入 SPSS23.0 软件中进行计算,对于计量资料(均数 ± 标准差)表示,t 检验,对于计数资料(n%)表示,卡方检验,观察组以及对照组数据进行比较后以 $P < 0.05$ 差异表示存在统计学意义。

二、结果

2.1 纠纷事件

观察组进行护理后纠纷事件发生率为 3% (3/100),对照组进行护理后纠纷事件发生率为 11% (11/100),组间数据对比 $X^2=4.9155$, $P=0.0266$,组间数据比较具有统计学意义。

2.2 护理满意度

观察组和对照组进行分别护理后两组满意度计算后分别为 96% 和 88%,组间数据比较后具有统计学意义,见表 1。

表 1 对比两组患者护理满意度 (n%)

组别	例数	非常满意	满意	不满意	满意度
观察组	100	56 (56)	40 (40)	4 (4)	96 (96)
对照组	100	50 (50)	38 (38)	12 (12)	88 (88)
X^2					4.3478
P					0.0370

2.3 挂号等候时间、辅助检查等候时间和护理质量

观察组患者进行护理后挂号等候时间、辅助检查等候时间均显著缩短,此组护理质量分数提升,两组数据比较后具有统计学意义,见表 2。

表 2 对比两组患者挂号等候时间、辅助检查等候时间和护

理质量

组别	例数	挂号等候时间 (min)	辅助检查 等候时间 (min)	护理质量 (分)
观察组	100	10.40 ± 2.40	12.70 ± 2.20	95.70 ± 2.20
对照组	100	21.70 ± 2.60	24.30 ± 2.60	77.90 ± 3.40
t		20.1979	21.5406	27.7989
P		0.0000	0.0000	0.0000

三、讨论

医院面向社会的主要窗口为门诊,门诊护理工作量大,对于护理人员踢出来更高的标准要求,门诊护理人员需要快速接诊,详细检查和确定诊治^[5]。门诊预检分诊为工作主要部分,服务质量可对医院形象和患者就诊产生影响。伴随医疗结束的完善和发展,护理学有所完善,门诊预检分诊对护理质量予以重视。对患者实施优质护理,并对其焦虑以及紧张等不良情绪进行消除,提升患者就诊舒适度,进而将患者的护理满意度以及护理质量提升^[6]。

医院门诊人数数量速度显著递增,门诊患者主要就诊过程包则是在门诊大厅填写信息卡,如姓名、性别、年龄以及科室等,而后去挂号缴费,按照所选科室选择医生实施就诊,对于复诊患者而言可在自助挂号进行缴费^[7]。医院门诊分诊人员则是护理人员对患者病史进行询问,或者依据检查结果对其进行判断,按照疾病的轻重程度安排患者就诊,为此分诊护理人员需要对患者预检,帮助危重症患者进行就诊,而后对患者实施心理疏通^[8-9]。门诊人数增加的主要时间段为上午高峰,分诊护理人员需要在短时间内判断患者的病情,并安排就诊科室,使其获取满意的护理服务,为此分诊护理人员需要具有细心和爱心,还需要具有专业的知识以及护理知识。分诊工作可对患者对于医院初步印象影响,因此和家属进行交流时需要具有沟通技巧,加强患者的舒适感,同时了解治疗流程,正确认识自身疾病,护理人员讲话技术可对患者就诊心情产生影响,因此需要对护理人员的专业素养进行培训,将工作质量提升^[10]。对其进行相关培训过程中,导诊人员和患者交流时确保良好的态度,并且需要语言简明,发音正确,并耐心解答患者提出的疑问,缓解就诊过程中的压力。指导患者进行登记,对于患者自身病情介绍医院的医疗水平将患者信任程度提升^[11]。与此同时,患者在就诊过程中因为就诊需要较长的时间,患者因此会产生不良情绪,导诊人员需要以和蔼的态度和患者进行交流,改善患者的负性情绪。患者完成就诊后导诊人员需要陪同患者取药,指导患者正确用药,并讲解疾病在治疗过程中需要注意的事项,以免患者由于用药错误引发病情恶化^[12-13]。如果患者需要住院治疗,导诊人员需要指引患者办理相关手续,在短时间内适应医院的环境。此外可举行疾病有关讲座,指导患者预防疾病,进而降低疾病复发^[14-15]。应用沟通技巧的过程中,态度和蔼,确保微笑,同时可采用肢体语言鼓励患者。

本次研究抽取 200 例患者进行对比分析,研究结果显示观察组进行护理后纠纷事件发生率为 3%,护理满意度为 96%,对照组进行护理后纠纷事件发生率为 11%,护理满意度为 88%,且观察组患者进行护理后挂号等候时间、辅

助检查等候时间均显著缩短,此组护理质量分数提升,以上数据进行统计比较后具有统计学意义($P < 0.05$)。由此能够说明沟通技巧在分诊中可将失误率降低,进而将患者就诊时间减少,同时可降低纠纷事件发生率。

综上所述,沟通技巧应用于门诊分诊导诊效果良好,可将患者的护理满意度提升,改善整体护理质量,在一定程度上降低了纠纷事件发生率,应用价值显著。

参考文献:

- [1] 吴迪,方斐,沈莉敏.优质护理服务结合心理护理在门诊分诊中的应用[J].心理月刊,2022,17(18):171-173.
- [2] 丛敏,林梅芳.护患沟通技巧应用于儿童医院门诊分诊工作的作用效果[J].中西医结合护理(中英文),2021,7(02):97-99.
- [3] 付晶晶.工作坊模式在门诊分诊护士培训中的应用[J].中国继续医学教育,2020,12(35):72-75.
- [4] 马宝新.以患者为中心优质护理在门诊分诊中的应用[J].中国卫生标准管理,2020,11(23):162-163.
- [5] 付晶晶.沟通技巧在门诊分诊导诊中的应用效果[J].中国卫生标准管理,2020,11(20):153-155.
- [6] 易金云.以患者为中心的优质护理在门诊分诊护理中的疗效分析[J].中国卫生标准管理,2020,11(19):156-159.
- [7] 吴秀文.优化门诊护理分诊流程对分诊准确率及患者满意度的影响[J].中国继续医学教育,2020,12(28):186-189.
- [8] 魏妍艳,郑利丹.护患沟通技巧在中医科门诊分诊中的应用[J].光明中医,2020,35(07):1064-1066.
- [9] 以患者为中心的优质护理在门诊分诊护理中的应用研究[A].全国科研理论学术研究成果汇编(二)[C].2020:536-537.
- [10] 刘小芬,杨婉坤.沟通技巧应用于门诊分诊导诊的应用效果体会[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(14):133+141.
- [11] AKEMOGLU, YUSUF, TOMENY, KIMBERLY R.. A Parent-Implemented Shared-Reading Intervention to Promote Communication Skills of Preschoolers with Autism Spectrum Disorder[J]. Journal of autism and developmental disorders,2021,51(8):2974-2987.
- [12] 蔡沁莹,石丽.沟通技巧在产科门诊分诊中的应用价值[J].中国卫生产业,2020,17(03):22-24.
- [13] 罗丽娜.在门诊分诊导诊中应用沟通技巧的效果观察[J].智慧健康,2019,5(01):21-22.
- [14] RIEFFESTAH, ANNE MARIE, RISOR, TORSTEN, MOGENSEN, HANNE O., et al. Ignitions of empathy. Medical students feel touched and shaken by interacting with patients with chronic conditions in communication skills training[J]. Patient education and counseling,2021,104(7):1668-1673.
- [15] 邱芳.沟通技巧在门诊分诊导诊中的效果以及对患者满意度的影响[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(06):162+174.

作者简介:(作者简介:姓名:刘露文,(出生年1988年5月)性别:女,民族:汉,籍贯(四川宜宾),单位:四川大学华西第二医院,学历/职称:本科/初级。