

护患沟通技巧在门诊分导诊工作中的应用对患者满意度的影响评价

唐瑜梅

(重庆医科大学附属第二医院 重庆 400010)

【摘要】目的：探讨护患沟通技巧在门诊分导诊工作中的应用对患者满意度的影响。方法：自 2018.1 起开始在门诊分导诊工作中融入护患沟通技巧，以此为节点分为对照阶段（2017.1-2018.1）和观察阶段（2018.1-2019.1），在两个阶段分别择取 3126 例门诊患者作为试验调查对象，并保持前后两阶段护理人员固定，观察记录措施实施前后服务满意度和患者投诉率并进行分析对比。结果：观察阶段相较于对照阶段患者对门诊分导诊工作满意度明显提高而对门诊分导诊工作投诉率明显降低（ $P < 0.05$ ）。结论：护患沟通技巧对提高患者服务满意度并降低患者投诉率作用明显，值得推广使用。

【关键词】护患沟通技巧；门诊患者；门诊分导诊工作；患者满意度

【中图分类号】R471 **【文献标识码】**A

门诊分导诊管理是临床医学中非常重要的工作，随着现代医学管理技术的不断升级^[1]，当代护患沟通技巧深刻体现其先进性优势，可有效提高患者服务满意度并降低患者投诉率，对门诊分导诊管理工作质量的提升发挥重要作用^[2]。故针对护患沟通技巧的研究分析至今仍是医学界的重要课题。在此背景下，本文将继续针对护患沟通技巧进行分析，探究其在门诊分导诊工作中的临床应用价值。

1 资料和方法

1.1 基本资料

试验调查对象：前后两阶段各有 3126 例门诊患者接受试验调查。患者的具体情况：对照阶段患者年龄区间（23-62）岁，平均年龄 45.56 ± 10.19 岁；观察阶段患者年龄区间（20-60）岁，平均年龄 45.56 ± 11.19 岁。选择标准：（1）所有患者均可配合试验调查。（2）患者及其家属签署知情同意书。排除标准：（1）病历资料缺失的患者。（2）有精神障碍和语言表达障碍的患者。（3）初中以下学历的患者。

分导诊工作团队：共有人员 8 人，其中中级职称 1 人，初级职称 7 人，均为专科。排除近期有外出学习、科室轮值以及孕期、哺乳期护理人员。

前后两阶段试验调查对象与分导诊工作团队的一般资料不存在明显差异（ $P > 0.05$ ），不会对后续试验结果产生影响，具有对比分析价值。

1.2 操作方法

对照阶段未实施护患沟通技巧，仍采用传统管理方式，进行问题答疑和就诊科室引导。

观察阶段实施护患沟通技巧，主要包括：（1）构建标准沟通流程：构建良好的沟通文化，包括热情接待、认真解答、恭敬指引和礼貌再见，处处显示医院门诊分导诊工作的专业性和人文性。（2）有效沟通：耐心倾听患者问题并注意观察患者的言语行为，判断其文化背景、自我意识等因素，然后选择合适的沟通方式，快速解决问题。（3）微笑服务：与患者交流过程中始终保持微笑，给予患者如沐春风之感，消解其就诊时的紧张感、焦虑感，安抚其急躁情绪。（4）冲突化解：对于因内行外行、价值偏见等因素造成的护患冲突，工作人员应当抓住主要矛盾进行科学化解，尽量安抚患者情绪并保持良好的自控力。（5）业务素养：全面了解门诊分导诊工作内容，熟悉医院环境和科室分布情况，熟悉网上预约挂号和现场挂号流程，以专业素养缩短患者的门诊询问时间，提升其满意度。

1.3 观察指标

（1）统计措施实施前后服务满意度变化情况，自制《门诊分导诊工作满意度调查问卷》，患者本人填写，包括满意、一般、不满意三个等级，满意度 =（满意例数 + 一般例数）/ 总例数 $\times 100\%$ 。（2）统计投诉例数并计算措施实施前后患者投诉率变化情况，患者投诉率 = 投诉例数 / 总例数 $\times 100\%$ 。

1.4 统计学处理

计算工具选择 SPSS 22.0 版本软件，服务满意度和患者投诉率都采用 $[n(\%)]$ 表示，进行“ χ^2 ”验证， P 表示比较差异显著度， $P < 0.05$ 则说明是有统计学意义的数据， $P > 0.05$ ，则说明数据比较差异并不明显。

2 结果分析

2.1 服务满意度

结果：观察阶段相较于对照阶段患者对门诊分导诊工作满意度明显提高（ $P < 0.05$ ）。见表 1。

2.2 患者投诉率

结果：观察阶段相较于对照阶段患者的门诊分导诊工作投诉率明显降低（ $P < 0.05$ ）。见表 2。

表 2 患者投诉率 $[n(\%)]$

管理阶段	例数	患者投诉率
观察阶段	3126	11 (0.35)
对照阶段	3126	46 (1.47)
χ^2	—	21.6890
P	—	0.0000

3 讨论

科学有效的护患沟通技巧是提升门诊分导诊管理工作质量的必要医学措施，护患沟通技巧方案的制定和落实需交由专业团队来完成，立足构建标准沟通流程、有效沟通、微笑服务、冲突化解以及业务素养几个方面全面提升护理效果，提高患者服务满意度并降低患者投诉率^[3]。具体来说：护患沟通技巧即门诊分导诊工作人员需站在患者的角度考虑问题，详细了解其诉求并进行相应解答，解答过程中首先应严格遵照标准化沟通流程，体现门诊分导诊工作的规范化和科学性，在此基础上应实现有效沟通，即在最短时间内帮助患者解决问题，同时保持微笑服务，降低患者询问时的紧张感和焦虑感，实现人性化沟通交流，提高工作效率，如有沟通不畅导致护患冲突，应及时化解，澄清误会，征得患者的尊重和谅解，此外，较高的业务素养会大幅度提升患者对门诊分导诊服务工作的满意度，对树立良好的医院形象非常重要。

通过上述结果可以看到，观察阶段相较于对照阶段患者对门诊分导诊工作满意度明显提高而对门诊分导诊工作投诉率明显降低（ $P < 0.05$ ），这说明护患沟通技巧可有效提升门诊分导诊管理工作质量，临床应用价值巨大，值得推广使用。

参考文献：

- [1] 李娜, 陈立平, 王娇. 分析护患沟通技巧在门诊分导诊护理工作中的应用效果 [J]. 中国保健营养, 2019, 029(034):6.
- [2] 毛丽. 护患沟通技巧在门诊分导诊护理工作中的应用效果 [J]. 饮食保健, 2019, 006(013):200.
- [3] 王琼. 护患沟通在门诊分导诊护理工作中的应用价值分析 [J]. 医学美容, 2019, 028(012):151-152.

表 1 服务满意度 $[n(\%)]$

管理阶段	例数	满意	一般	不满意	满意度
观察阶段	3126	2789 (89.22)	312 (9.98)	25 (0.80)	3101 (99.20)
对照阶段	3126	1275 (40.79)	689 (22.04)	1162 (37.17)	1964 (62.83)
χ^2	—	—	—	—	1344.3419
P	—	—	—	—	0.0000