

沟通能力在门诊优质护理服务中的作用

李彦平 杨春兰 邓雪 [通讯作者]

(西南医科大学附属中医医院 四川 泸州 646000)

【摘要】目的:探究沟通能力在门诊优质护理服务中的作用。方法:将2022年3月1日至5月1日期间,我院门诊部收治的102例患者作为研究对象均分为两组,常规组实施常规门诊护理服务,实验组在门诊优质护理服务的基础上加强医务人员沟通能力的培训。对比两组患者数据,分析沟通能力在门诊优质护理服务中的效果。结果:在无其他因素的干扰下,实验组患者对门诊护理满意度高于常规组,差异具有统计学意义($P < 0.05$)。结论:加强医患沟通,有助于增强门诊护理服务的准确性、有效性,保障门诊患者看病就医的安全性,有助于及时防范门诊护理工作中的意外事件,从而强化门诊护理工作的质量与安全程度,值得推广。

【关键词】门诊护理服务;沟通能力;护理效果

The role of communication ability in quality nursing service in outpatient department

Yanping Li Chunlan Yang Xue Deng [corresponding author]

(Chinese Southwest Medical University Hospital, Luzhou, Sichuan, 646000)

[Abstract] Objective: to explore the role of communication ability in quality nursing service in outpatient department. METHODS: from March 1 to May 1, 2022, 102 patients in our hospital were divided into two groups, the experimental group strengthened the training of medical staff's communication ability on the basis of high-quality nursing service. To compare the data of two groups of patients and analyze the effect of communication ability in quality nursing service. Results: In the absence of other factors, patients in the experimental group were more satisfied with out-patient care than the conventional group, the difference was statistically significant ($p < 0.05$). Conclusion: to strengthen the communication between doctors and patients is helpful to enhance the accuracy and effectiveness of the outpatient nursing service, to ensure the safety of the outpatient treatment, and to prevent the unexpected events in the outpatient nursing work, therefore, it is worth popularizing to strengthen the quality and safety degree of outpatient nursing work.

[Key words] Outpatient Nursing Service; Communication Ability; nursing effect

随着社会不断发展,我国整体医疗水平不断提高,各医院开始实施更加优质的门诊护理服务,从各个方面满足患者的需求,高效合理的护理服务有利于提高患者对医院护理工作的满意度。门诊优质护理服务主要包括,开展导诊服务,医务人员主动、友善引导患者就医,为患者提供各类信息咨询服务、免费向患者发放就诊流程、住院须知等资料^[1]。提供更加高质量的护理服务除了从各项具体措施入手,还需从人与人之间的沟通交流入手,沟通能力实际上是个人能力素质的一种表现,现实生活工作中,每个人都需要与外界建立人际关系,需要做好沟通交流。对于医务人员与患者来说,没有沟通,患者的要求则得不到更好地满足,问题得不到解决,就意味着医务人员的工作完成度不够高,一定程度阻碍工作的高效有序进行。因此,医务人员更要重视与患者沟通、学会与患者沟通,从沟通中了解患者需求,找准工作方向,给予患者心理上帮助与关怀,使得医院护理体系、护理服务更加人性化,提高整体医疗水平、满足患者更高的就医需求,有利于减少医患矛盾,为维护和谐健康的医患关系作出贡献。

1 资料和方法

1.1 资料

本次研究将102例我院门诊部收治的患者作为研究对象以双盲法为原则分为两组,常规组患者51例,年龄跨度为24至75岁,均龄(45.89±17.14)岁,实行传统的常规门诊优质护理服务措施。实验组患者51例,年龄跨度为25至76岁,均龄(46.36±18.47)岁,在优质护理服务的基础上加强医务人员的沟通能力。本次研究所有患者均知情并且同意参与护理实验。比较两组患者基本资料,无显著差异($P > 0.05$)。

1.2 研究方法

1.2.1 常规组 进行传统的常规门诊护理服务,主要内容包括①常规导医导诊服务、准确引导患者就医、免费为患者提供各类咨询服务、免费为患者测量血压以及注重保护患者隐私等方面。②医务人员按照门诊优质护理服务的要求和规范保障患者的健康与安全,同时对患者的基本情况和信息进行记录。③医务人员认真负责,及时提醒患者严格遵循医嘱并严格执行,指导患者完成正确的药物使用、饮食习惯以及适量运动。④向患者说明药物可能带来的毒副作用。提醒患

者发生突发情况及时就医治疗，并及时对患者进行跟进护理，及时了解患者所反馈的各项信息，为患者门诊护理工作提供更加科学高效的方案。

1.2.2 实验组：在常规门诊护理服务措施的基础上护理措施加强医务人员的工作能力。主要包括：

①建立门诊优质护理小组：在门诊护理人员中科室建立一个小组，并着重对小组医务人员的沟通能力进行培训，小组定时召开会议分析门诊护理工作中出现的突发事件，分析多数患者在就医过程中经常性遇到的问题，并针对相关问题进行分析，提出针对性解决措施^[2]。②主动掌握患者基本情况：医务人员在门诊护理工作中要善于观察，主动为了解患者需求，为患者解决问题，特别要注重对医院就医流程不熟悉的老年患者、农村患者以及外地患者等进行详细、耐心的指导，需全面了解患者的需求，按照门诊优质护理的规定内容，可主动向患者及患者家人解释用药、运动、进食时间等方面的注意事项，充分照顾患者情绪，对患者起到安抚作用。③优化排班模式：小组组长应对小组医务人员的工作进行合理分工，充分保证所有医务人员都能各司其职，使责任落到个人，保障门诊护理工作高效有序进行，促进护理服务工作更加优质化。同时实施奖惩制度，对医务人员起到督促作用，以门诊护理服务计划的高效性、严密性来提高工作效率、保证工作质量。④门诊护理能力培训：定期组织医务人员集中进行语言表达能力的培养，培养医务人员的沟通与交际能力。同时组织医务人员对门诊护理服务的相关知识进行学习，培养并提升护理人员准确了解患者需求、及时准确为患者解决问题的能力。除此之外，还需考核医务人员理论知识与实际操作水平，培养医务人员能从容应对护理过程中的风险以及能够提前防范风险的能力。⑤夯实基础护理：同时医务人员做好病房清洁卫生等基础性工作，为患者提供一个良好的就医环境，使患者保持良好的心情。其次是要注意对保持基本尊重，礼貌对待患者及家属，对患者保持足够耐心，给予患者心理安抚。

1.2.3 在医院门诊护理服务中，医务人员的沟通能力也是一种疾病诊断的有效手段，医务人员得到患者的配合，了解患者病情，有助于及时准确对患者进行治疗。因此，门诊护理人员工作的重点不仅体现在具体护理措施上，还应体现在对患者的心理关爱上，其中，语言沟通能力的作用十分显著。沟通能力具体体现在以下几个方面，①对患者进行情绪疏导。由于患者本身受到疾病困扰，身体不适，心情低落或烦躁，医务人员需要具备良好的职业操守，用温和的态度对待患

者，详细了解患者的相关情况，并积极为患者提供帮助，医务人员要用爱心对待患者，使患者积极配合治疗^[3]。②耐心解答患者疑虑。由于多数患者对医院体制以及医务人员的工作不了解，从而对医务人员信任度下降，甚至产生不满偏激的情绪，若医务人员没按照其要求落实护理工作，还存在着部分患者会对医务人员暴力相向，不利于维持和谐健康的医患关系。因此，医务人员需要耐心与患者沟通，用准确专业的解释使患者了解病理、药理、治疗以及用药的基本知识，加深患者对药理以及治疗的认知，从而消除患者的疑虑和不满，维持良好的医患关系。③护理团队间的沟通与协作。团队协作是提高整体实力的关键因素，优质的门诊护理服务不仅要注重医患沟通，更应注重医务人员之间的沟通交流，只有团队间医务人员相互交流，彼此了解，才能更加默契配合，共同提高护理质量。因此，医院需定时定期组织门诊医务人员培训与交流，加强医务人员了解程度，医务人员彼此分享经验与心得，培养合作默契，从而在工作上更密切地配合，促进护理工作更加优质、高效的进行。

1.3 统计方法

应用 SPSS 20.0 软件进行统计分析。计量资料以 $\bar{x} \pm s$ 表示，用 t 值检验；计数资料以 % 表示，用 χ^2 检验。P < 0.05，差异具有统计学意义。

2 结果

经统计数据显示，实验组通过对医务人员沟通能力的加强，患者就医的心理状态优于常规组患者，具体数据如表 1 所示：

表 1 两组患者心理状态比较分析 (n, %)

组别	例数 (n)	焦虑	烦躁	积极心态
常规组	51	25 (49.02)	19 (37.25)	7 (13.73)
实验组	51	7 (13.73)	6 (11.76)	38 (74.51)
χ^2	/	/	/	7.253
P	/	/	/	< 0.05

经统计数据显示，实验组中，实验组患者对护理满意度整体高于常规组患者满意度，具体数据如表 2 所示：

经统计数据显示，实验组护理人员成绩优于常规组护理，差异具有统计学意义 (P < 0.05)，具体数据如表 3 所示：

3 结论

目前，各大医院已开始实施优质门诊护理以提高护理质量，满足患者需求。合理化、规范化的护理服务是提高门诊工作效率的重要动力。同时，沟通能力

表 2 两组患者对护理总体满意度比较分析 (n, %)

组别	例数	非常满意	较满意	一般满意	不满意	总体满意度
常规组	51	10 (19.61)	13 (25.49)	14 (27.45)	14 (27.45)	37 (72.55)
实验组	51	17 (33.33)	16 (31.37)	17 (33.33)	1 (1.96)	50 (98.04)
X ²	/	/	/	/	/	5.425
P	/	/	/	/	/	< 0.05

表 3 两组护理人员成绩比较 ($\bar{x} \pm s$)

组别	常规组	实验组	t	P
例数	51	51	/	/
理论成绩	87.64 ± 1.42	90.15 ± 1.46	9.636	< 0.05
操作成绩	96.58 ± 3.64	97.08 ± 2.53	8.243	< 0.05

是人与人之间彼此了解,建立信任的重要途径,在医患关系中,良好的沟通交流对医患双方都具有重要意义。对于患者来说,与医务人员进行沟通有利于帮助患者了解医疗信息,解决患者实际问题,同时医务人员为患者提供相关服务,也有利于建立起双方彼此信任、互相配合的心灵桥梁^[4]。优门诊优质护理服务主要包括,开展导诊服务,医务人员主动、友善引导患者就医,为患者提供各类信息咨询、免费向患者发放就诊流程、住院须知等资料。提供更加高质量的护理服务除了从各项具体措施入手,还需从人与人之间的沟通交流入手,沟通能力实际上是个人能力素质的一种表现,现实生活工作中,每个人都需要与外界建立人际关系,需要做好沟通交流。只有沟通才能最有效地解患者需求,推动医务人员的工作,对医务人员的工作起着指示和引导作用。同时在医务人员直接,只有加强彼此的沟通与交流能力才能更好地凝聚力量,使每一位医务人员积极融入团队,投入到高质量护理工作中,从而使门诊护理工作更加优质、高效。随着医疗这一行业的行医理念更加向人性化转变,更加注重医务人员为患者提供优质服务。从而对医务人员的沟通能力提出了更高的要求,不仅需要医务人员能准确高效地实施具体护理措施,还需要医务人员从心理上树立起为患者服务的理念。

本次研究以我院收治的 102 例门诊患者为例,分析沟通能力对优质护理服务的作用,根据相关研究资料显示,医务人员具备良好的沟通能力,能有效提高护理质量,同时也对医务人员的工作起规范和引导作

用,有助于提升门诊医务人员的专业素养^[5]。本研究表明,常规组医务人员的考核成绩低于实验组医务人员的成绩,因此,可得出结论,相较于传统护理模式,进一步加强医务人员沟通能力,在门诊优质护理服务中更具有发展性和前进性意义,护理效果更加显著。沟通有助于增强医患之间的信任,同时提升患者的就医、护理体验,降低患者受不良事件影响的风险,为患者生命健康与安全提供了有效的保障,在一定程度上可帮助患者缓解心情,维持就医护理期间积极健康的心态,强化就医治疗的安全程度,值得推广。

参考文献:

[1] 李国青. 风湿免疫科门诊教学提高研究生医患沟通能力的实践探索 [J]. 中国继续医学教育, 2021, 13(33):55-59

[2] 孔德海, 尹刚, 冯德香, 杜瑞. 门诊实践教学对实习生医患沟通能力的作用 [J]. 中国高等医学教育, 2021(09):80-81

[3] 胡凯, 苏浩, 王齐, 夏韞华. 心血管内科教学门诊对住院医师医患沟通能力的培养效果评估 [J]. 科教文汇 (上旬刊), 2021(09):97-99. DOI:10.16871/j.cnki.kjwha.2021.09.032

[4] 夏亚琴, 王晓俊. 绩效优化管理联合 6S 管理模式对门诊护理服务质量及病人满意度的影响 [J]. 循证护理, 2021, 7(08):1085-1088

[5] 武红丽, 吴丽萍. 北京市儿科门诊护士临床沟通能力调查分析 [J]. 中华现代护理杂志, 2020, 26(29):4086-4089