

护患沟通在门诊导诊护理工作中的应用价值

汤恩祺

阜阳市人民医院 安徽 阜阳 236001

摘要: 目的: 分析在门诊护理工作中护患沟通的应用价值。方法: 2019年5月—2020年6月, 抽取我门诊接受治疗疾病的患者, 采取随机数字表法, 分成观察组、对照组, 每个小组均有50例患者。对照组采用常规的门诊导诊, 并不重视沟通的技巧。观察组就需要加大护患沟通的技巧。结果: 在就诊过程当中病人焦虑的情祝, 观察组明显要比对照组的低; 病人诊疗配合的情祝明显要比观察组的高; 病患导诊的护理满意度, 观察组要比对照组高。结论: 在门诊导诊护理工作当中, 护患沟通应用的效果比较显著, 值得在临床上推广。

关键词: 护患沟通; 门诊导诊; 护理工作

引言: 门诊属于医院的第一服务窗口, 同时还是展现出来医院整体服务质量的关键所在, 在一般的情况下, 门诊接诊的病人都是病情比较轻的, 病人经过医生检查, 给予他们不住院初步诊断。门诊一般能够分成三类, 分别是一般门诊、保健门诊以及急诊。门诊具有着人流量比较大、流动性也比较强的特征。为了可以有效满足人们日益提升的需求, 门诊护理工作只有不断地完善, 才可以得到病人以及及其家属的认可, 这就要求相关护理人员以及其家属之间的有效沟通以及交流, 为病人提供一些有针对性的护理工作, 有助于提升门诊护理的质量。本院就对其进行研究, 以分析在门诊护理工作过程当中护患沟通的应用价值, 现做出如下报告。

1 资料与方法

1.1 基本资料

在2019年5月—2020年6月, 运用到方便抽样法, 进一步地抽取100例在我门诊接受治疗病人, 运用随机数字表法, 分为观察组、对照组, 每一个小组都是50例病人。在此次的研究过程当中, 排除一些合并精神病的病人、具有认知障碍的病人。在观察组50例的病人当中, 男病人具有22例, 女病人具有28例, 年龄在18-69岁之间, 平均年龄(45.9±5.2)岁; 对照组50例的病人当中, 男患者有24例, 女患者有26例, 年龄在21-71岁之间, 平均年龄(46.5±4.9)岁。

1.2 方法

对照组采用常规的门诊导诊, 并不重视沟通的技巧。

观察组就需要加大护患沟通的技巧。相关护理人员的培训工作, 需要集体培训相关的门诊护理人员, 进一步提好其综合素质, 并且需要注重培养他们的职业道德, 良好的职业素养可以最大限度提高护患之间的关系。

培养相关护理人员树立起自身良好的职业形象, 并且能够让他们在与病人展开沟通与交流时, 对自身仪容仪表进行注重, 运用温柔、和蔼的态度, 从而拉近护患之间的距离。

选择切当的沟通时机。因为每一名就诊病人自身的

病情都略有不同, 所以, 相关护理人员需要在开展护患沟通工作过程当中, 需要选择出来合适的时机来进行, 首先相关护理人员应该认真地倾听病人的主诉以及想法, 充分了解他们现阶段存在的疑惑以及问题, 在此基础上运用一定的沟通技巧, 为病人提出一些合理化的意见以及建议, 有效帮助与安抚病人的情绪。

沟通方式, 相关护理人员在与病人展开沟通工作中, 需要选择合理的称呼, 并且运用礼貌用语, 在沟通与交流过程当中对患者实际的情况进行了解, 进一步地选择出来合适的沟通方式, 让病人能够尽快地了解自身的病情。以积极热情态度和病人展开沟通的工作。相关护理人员应当以热情态度来接待病患, 与他们展开沟通及交流过程当中, 护理人员应当全面地进行沟通。与此同时, 相关护理人员应该重视积极地搜集一些有关病人的信息。在沟通过程当中, 相关护理人员还需要耐心地倾听患者的情况, 并且迅速地判定患者的病情, 具有针对性地指导病人, 还需要耐心地解答病人提出的疑问。

因为在就医过程中, 病人会存在抑郁以及焦虑等一些情绪, 所以, 相关护理人员需要确保自身的服务态度, 并且可以不断地与病人展开沟通的工作, 进一步缓解病人情绪方面的波动。相关护理人员还需要耐心地向病人讲解一些疾病诊治的知识, 致病的原因和疾病预防的措施, 并且能够积极地介绍每一项治疗的目的以及意义, 有效地帮助到病人树立积极治愈病症的自信心。

个性化护理沟通以及共情沟通的结合。相关护理人员需要对门诊的环境进行规范, 为每名病患创建安静舒适的一个就诊环境。把共情适当地引入护理工作当中, 进一步消除病人不良的心理情绪, 多和病患家属进行沟通, 客观评价病人的病情, 使病人可以充分认识疾病的可控性, 进一步增强他们的自信心。

并且在此过程当中, 需要重视保护病人的隐私, 消除病人治疗的顾虑。护理人员在与患者沟通的过程中, 应该时刻重视尊重他们的话语权。在和病人展开沟通过程当中, 相

关护理人员势必会了解到关于患者隐私以及病情的讯息，所以，相关护理人员应该重视保护病人的隐私，进一步地提升病人对自己的信任度，以此来减少护患沟通之间的困难。与此同时，相关护理人员应该针对不同病人的实际情况，对他们展开个性化治疗指导的工作，指导病人自我护理以及自我调节等一些方式，需要面带微笑，以真诚以及热情的服务态度与患者进行沟通。

1.3 观察指标和评价指标

比较分析两个小组的护理满意度。运用自制满意度的调查表来调查获得，满分一种100分，满意指数大于90分，基本满意的指数大概在65分到90分之间，不满意的指数应该在65分之下。护理满意度就是满意的百分比以及基本满意的百分比总和。

1.4 统计学方法

运用到相关统计学的软件SPSS22.0，对相关数据展开统计的工作，运用到“ $\bar{x} \pm s$ ”来表示相关的计量数据，运用到t进行检验，运用到 χ^2 检验进行小组间的对比，($P < 0.05$)代表具有统计学的意义。

2 结果

2.1 在就诊过程中两组病人焦虑情况以及诊疗配合情况的比较

在就诊过程当中病人焦虑的情况，观察组明显要比对照组的低；病人诊疗配合的情况明显要比观察组的高，两组比较的差异具有统计学的意义 $P < 0.05$ 。如表1所示。

表1 两组病人在就诊中的诊疗配合情况与焦虑情况的比较

组别	n	焦虑评分	诊疗配合评分
观察组	50	3.18±1.29	9.38±0.49
对照组	50	3.46±0.33	6.97±0.74

2.2 两组病人导诊护理满意度的比较

病患导诊的护理满意度，观察组要比对照组高，两组比较的差异具有统计学的意义 $P < 0.05$ 。如下表2所示。

表2 两组病人导诊护理满意度的比较

组别	n	满意	基本满意	不满意	满意度
观察组	50	32	16	2	48 (96.0)
对照组	50	25	15	10	40 (80.0)

3 讨论

随着我国医疗水平不断地提升，以及医疗服务质量也在不断地提升，现阶段门诊导诊护理服务和传统门诊导诊服务形成明显的对比。在以往传统护理工作当中，因为相关护理人员以及病患之间缺少沟通，因此，就非常容易导致在治疗中存在一些问题没有办法有效解决，从而产生一系列的护患纠纷，长此以往，除了会降低病人积极的配合度之外，而且降低对病人治疗的效果。然而，门诊导诊工作就是病人进入医院过程当中，为他们展开就医指导的工作，并且帮助病人有序地完成治疗以及诊断的工作，因此这也是病人接触医

院的第一步，并且能够直接影响到医院整体的服务质量，所以，导诊护理人员自身的形象以及其态度十分重要。相关护理人员需要按照病人病情实际的情况，对不同种类护理措施的运用。在开展护理工作中，相关护理人员需要拥有非常专业的职业技能，还需要加强与病患之间的交流能力。通过护患之间的有效沟通，能够全面了解病人的心理需求，为他们提供高质量的一些服务，对导诊整体工作的质量进行有效提升，相关护理人员需要重视沟通的技巧，在导诊工作过程当中，除了能够快速指导患者之外，还应当按照病人时期情况，予以他们相应的沟通方式，让他们能够在就医之前，就会掌握疾病方面的一些知识，另外，护理人员应该面带微笑与病人展开沟通的工作，进一步提高对医院整体的满意度。

按照本文的数据得出来的结果，观察组焦虑评分及诊疗配合评分分别为 3.18 ± 1.29 、 9.38 ± 0.49 ，对照组焦虑评分及诊疗配合评分分别为 3.46 ± 0.33 、 6.97 ± 0.74 ，因此观察组患者在就诊过程中，诊疗配合情况比对照组的高；实验组强化护患沟通后，其导诊护理的满意度已经达到96%，要比对照组的高出16%，两个小组之间的差异具有统计学的意义 ($P < 0.05$)。进一步说明在导诊护理工作当中，需要有效加强相关护理人员以及病人之间的沟通，这样一来，可以有效减少纠纷，提升临床护理的质量，而且导诊护理满意度有所提高，有助于缓解两者之间的关系。

综上所述，相关护理人员需要具备良好的沟通能力，通过有效的交流以及沟通，从而对病患不良的情绪进行有效缓解，并且对就医过程进行有效缩短，最大限度地降低医生与患者之间纠纷事件的发生率，显著缓解以及改善病人在就诊过程当中存在的不良情绪，对病患诊疗的配合度进行有效提升，从而对医院整体的服务质量进行有效提升。

因此，在门诊导诊护理工作当中，护患沟通应用的效果比较显著，值得在临床上推广。

参考文献:

- [1] 张贝凝. 在门诊导诊护理工作中加强护患沟通技巧对门诊挂号等候时间及纠纷事件的干预效果[J]. 黑龙江中医药, 2020, 49(05): 307-308.
- [2] 黄翠. 门诊导诊护理过程中采用“互动+不定期走动式”管理方式的效果探讨[J]. 当代医学, 2018, 24(14): 88-90.
- [3] 熊淑君. 大型综合医院门诊导诊中心开展“优质护理服务示范工程”的效果评价[J]. 现代医药卫生, 2013, 29(04): 630-631. [4] 周青. 门诊护理工作中人文关怀与护患沟通的应用研究[J]. 心理月刊, 2019, 14(20): 103.
- [5] 李伟英. 护患沟通在门诊导诊护理工作中的应用价值评价[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2018, 3(06): 149-153.
- [6] 纪象芹, 王曙霞, 孙长华. 护士长走动式管理在门诊导诊质量管理中的应用效果[J]. 当代护士(下旬刊), 2016(02): 177-178.