

# 良好护患沟通技巧对门诊患者的干预效果

白燕玲

金昌市人民医院 甘肃 金昌 737100

**摘要:** **目的:** 实验将针对门诊患者的护理服务进行提升,注重与患者的良好、有效沟通,提升护理人员的沟通技巧,提高患者的门诊护理满意度。**方法:** 研究筛选出了一共500例门诊患者为对象,都于2021年1月至2021年12月进入本院治疗,以平行对照法为原则分组。对照组为培训前,观察组为培训后(护理沟通技巧),对比护理水平。**结果:** 从数据可见,观察组患者在辅助检查等候时间、门诊挂号等候时间、取药等候时间上用时短,且在就诊服务引导以及服务态度评价上得分结果高于对照组,对比具有统计学意义( $P<0.05$ )。与此同时,在门诊纠纷事件的调查上,观察组患者的发生率为1.6%(4/250),低于对照组的4.4%(11/250),差异具有统计学意义( $P<0.05$ )。**结论:** 加强对护理人员的沟通技巧培训,能够帮助患者更便捷地就诊,针对门诊服务中的各环节所遇到的问题进行了耐心地解答,患者对服务满意度较高,就诊也更为有序,我们应当继续坚持这一策略,在继承借鉴中发展。

**关键词:** 良好护患沟通技巧; 门诊患者; 非语言沟通; 门诊纠纷事件

## The Intervention Effect of Good Nurse-patient Communication Skills on Outpatients

Yanling Bai

Jinchang People's Hospital Gansu Jinchang 737100

**Abstract:** Objective: The experiment will improve the nursing service for outpatients, focus on good and effective communication with patients, improve the communication skills of nursing staff, and improve the satisfaction of outpatient nursing. Methods: A total of 500 outpatient patients were screened out in the study, and they were all admitted to our hospital for treatment from January 2021 to December 2021, and were grouped according to the principle of parallel control. The control group was before training, the observation group was after training (nursing communication skills), and the nursing level was compared. Results: It can be seen from the data that the patients in the observation group spent less time in the waiting time for auxiliary examinations, the waiting time for outpatient registration, and the waiting time for taking medicines, and the scores in the evaluation of service guidance and service attitude were higher than those in the control group, and the comparison was statistically significant. Significance ( $P<0.05$ ). At the same time, in the investigation of outpatient disputes, the incidence rate of patients in the observation group was 1.6% (4/250), which was lower than 4.4% (11/250) in the control group, and the difference was statistically significant ( $P<0.05$ ). Conclusion: Strengthening the training of communication skills for nurses can help patients to see a doctor more conveniently, and patiently answers the problems encountered in each link of the outpatient service. order, we should continue to adhere to this strategy and develop through inheritance and reference.

**Keywords:** Good nurse-patient communication skills; Out-patient; Nonverbal communication; Outpatient disputes

门诊的流动性很高,且是患者进入医院后的一道窗,所需要接待的患者人数众多,疾病类型多样,在不同环节均有可能产生护理纠纷和投诉事件,在责任追究中,不乏也有沟通不到位的情况,由此,我们要加强门诊护理服务质量,这对维持有序的诊疗秩序、确保患者及时就诊、重视急诊患者的抢救治疗等均有帮助<sup>[1]</sup>。此外,门诊工作中分诊导诊是重要的一环,直接关系到患者的就诊科室、对于医院的印象以及后续治疗的选择。值得一提的是,患者在就诊过程中,在创伤或者焦虑、焦躁心理下,更容易和他人产生纠纷,包括患者之间的冲突,这些都需要护理人员就是解决,安抚双方情绪。要强调良好护患关系的构建,秉承职业道德和专业的

医疗服务,我们应当做好对门诊护士的综合培训,应当能冷静地处理问题,减少个人情绪的极端化波动,并且善于运用沟通技巧,解决矛盾与纠纷,减少对其他患者就诊的影响<sup>[2]</sup>。鉴于此,研究筛选出了一共500例门诊患者为对象,都于2021年1月至2021年12月进入本院治疗,以平行对照法为原则分组。结果汇报如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

研究筛选出了一共500例门诊患者为对象,都于2021年1月至2021年12月进入本院治疗,以平行对照法为原则分组。对照组年龄区间18岁~76岁,中间值(42.17±5.01)

岁,男女例数各计118例与132例。观察组年龄区间18岁~77岁,中间值(42.51±4.97)岁,男女例数各计121例与129例。客观比较上述每组资料,达到研究标准, P>0.05,无统计学意义。

此外,参与本次培训工作的护理人员一共15人,均为女性,年龄在22-36岁之间,平均年龄为(25.8±2.1)在调研期间不存在转岗、离职等情况,能够按照医院安排参与培训。

### 1.2 实验方法

对照组为培训前,观察组为培训后(护理沟通技巧),在培训前,应当对护理人员的工作进行调整,确保人员排班合理,以减少护理疲劳感,更好地为患者提供高效、高质量的护理服务。在培训过程中,重点是沟通技能的培训。沟通不仅仅是平息患者个人面对疾病的焦虑,以及在诊断上的疑问,还包括与家属的沟通,与其他科室医护人员的沟通,患者矛盾的调解等。在沟通技巧上可分为以下几点。第一,认真倾听患者诉求,由于门诊患者人数多、疾病种类复杂、程度不一,由此准确听清患者表述,给予治疗引导,帮助理解能力有困难或者表达力障碍、行动力障碍的患者顺利就诊。在倾听过程中可以保持自然,对患者的讲述给予点头回应,可以重复患者的描述进行确认。第二,要树立良好的医院形象,在交流中语言要得体,并且按照患者的年龄不同给予对应的称呼,语言要尽可能的温和,给予关怀。字啊交通的过程要保持日光的接触,并且在患者讲话中不要打断,在距离上要保持舒适,让患者有主动表达意愿,有备受重视的感受。在患者进入门诊诊断过程中,护理人员应当微笑服务,拉近与患者之间的距离。第三,鼓励患者准确地表达,要注意患者的情绪变化,在沟通的中期应当有沉默,给予患者思考的空间。此外,要对医院各个科室、检查室、缴费处的位置、路线明确,以便于及时指出方向,便于患者前去就诊和治疗。

### 1.3 评价标准

本次实验需要统计患者的辅助检查等候时间、门诊挂号等候、取药等候时间。此外,则记录患者对本次门诊就诊服务的引导满意度和服务态度的满意评价(分别50分,满分100分)。最后,记录患者就诊期间的纠纷事件,包括患者之间的纠纷、护患之间的纠纷。

### 1.4 统计学方法

用EXCEL 2007 for windows建立数据库,患者的信息确认无误后,所有数据导入SPSS22.0 for windows做统计描述以及统计分析。计数单位采用%进行表示,计量数据采用(x±s)来进行表示。

## 2 结果

### 2.1 患者就诊用时和门诊护理服务评价

就数据中看,观察组患者在辅助检查等候时间、门诊挂号等候时间、取药时间上用时短,且在就诊服务引导以及服务态度评价上得分结果高于对照组,对比具有统计学意义(P<0.05)。详细可见表1。

表1 两组患者就诊等候时间以及门诊护理服务评价得分(x±s, min)

组别	门诊挂号等候时间(min)	辅助检查等候时间(min)	取药等候时间(min)	就诊服务引导(分)	服务态度(分)
对照组(n=250)	15.3±2.5	23.9±2.6	8.4±1.1	41.6±3.5	43.5±1.9
观察组(n=250)	10.0±1.2	16.2±1.5	5.0±0.9	46.1±2.0	46.6±1.7
t	4.562	7.154	2.649	5.463	4.108
p	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

### 2.2 门诊纠纷事件发生率对比

在门诊纠纷事件的调查上,观察组患者的发生率为1.6%(4/250),低于对照组的4.4%(11/250),差异具有统计学意义(P<0.05)。

## 3 讨论

门诊是患者进入医院后最早接触的部分,其服务质量十分关键。而门诊的特点在于人员流动性大,在疾病诊断期间的等候期长,这就要求对门诊服务进行强化,特别是门诊护理人员的工作能力。这就要求护理人员具备扎实的护理能力,包括沟通技能、应变技能、紧急事件的护理等。

在当下,人们对医疗服务的质量也提出了更高的要求,这对医护人员的服务模式提出了调整,沟通则占据了重要的位置。在资料中显示,超过80%的护理纠纷是由于无效沟通引起的,且30%的护理人员对沟通方式不了解,甚至有对患者、家属不合理要求,采取不理睬的态度,缺乏专业度<sup>[3]</sup>。同时,在对患者的调研中,超过85%的患者都想要与医护人员沟通疾病治疗等相关内容,这就要求护理人员具备沟通的能力和技巧。要把握患者、家属对就诊的期望值,除了医院的硬件服务外,人文理念的落实,便捷的就诊流程、合理的费用等都是患者所关注的问题。

在护患沟通中,其指的双方的信息交流,同时包括情感上的、愿望上的、治疗上的交流,在沟通目的中可总结为以下几点。第一,建立、维护良好的护患关系,防止纠纷。第二,对患者资料的收集以及健康情况的基础评估。第三,针

对患者心理状态的了解。第四,则是记录、解决患者就诊期间的问题。而沟通的意义不仅在于保障医护工作的顺利开展,也是医学科学发展的必然要求,能够增进、保持双方的有序沟通。从影响沟通效果的因素上看,也有要以下几点注意事项。第一,沟通信息传递错误,所答非所问,如医护人员传递的信息错误,这就会导致患者的信赖度下降。第二,责任心不强,临床经验不足。导致在遇到纠纷或者其他突发事件中处理不当,无法真正地解决问题。第三,则是护理人员个人情绪不稳定,并将情绪带到工作中,这就会出现对患者的冷漠、烦躁、易怒,这就会导致护患关系更为紧张,无法理想沟通<sup>[4]</sup>。第四,则是患者情绪较差,在面对疾病或者自身生活中出院低谷期,在与护理人员的交谈中心理期望未达标,特别在急诊工作中也发现在操作上有所不便,特别是在医务人员繁忙的状态下,没有充足的时间进行患者指导,则容易产生过激行为,在情绪过于激动的情况下,则会将愤怒发泄在于护士或者其他患者身上,导致纠纷。在繁忙的工作中,护理人员也存在缺乏时间的情况,以及对沟通技巧的运用不当,这些问题都亟待结局。值得注意的是,要结合病情较轻的患者、需要急诊留观的患者、紧急救治的患者,对于危重症患者需要引起高度重视,加强观察<sup>[5]</sup>。

沟通是人与人之间建立信任关系的基础,对于门诊患者,医护人员与患者的沟通十分重要,能够缓解患者就诊的压力,也能够给予患者更多的疾病信息<sup>[6]</sup>。在沟通过程中也有很多需要注意的地方,要借助不同的方式与患者进行沟通,关心患者,重视患者的焦虑情绪,认识到护患沟通的重要性,并对自己的言行举止进行约束。在学习沟通技巧后,能够学以致用,将其运用到与患者、家属的沟通中。护士的工作十分重要,也是医师的重要帮手,在沟通过程中,能够获取更

多的讯息提供给医师,便于诊断治疗<sup>[7]</sup>。同时,在护理人员的观察中,针对身体虚弱的、有紧急情况的患者进行特殊安排与照顾,能够更好地展现人文关怀。

在沟通方式上可分为语言和非语言两种,其中语言包括口头语言和书面语言,非语言沟通则指的是仪表、身体姿态、面部表情、目光、手势和触摸<sup>[8]</sup>。在沟通过程中,要保持适合的距离,注意观察患者手势、表情以及语音语调,判断患者的情绪状态,及时给予反馈,并重视重复,主动核实患者言辞。结合本次调研可见,观察组患者在辅助检查等候时间、门诊挂号等候时间、取药时间上用时短,且在就诊服务引导以及服务态度评价上得分结果高于对照组,由此可见,护理人员在沟通中要重视良好关系的开始,注意礼貌用语,以表现对患者的尊重。耐心地倾听和尊重,本着奉献爱心的基本原则,多留意患者,包括其年纪、情绪状态、对沟通的期待值等,避免刺激对方情绪、刻意改变观点、使用专业医学词汇、勉强患者接受不认可的信息等,这些也会导致患者有抵触情绪<sup>[9]</sup>。在门诊护士的工作中,要主动关系、热情接待、耐心安抚,多一些微笑、多一些真诚的服务、多一些细致地观察,这些服务落实到位,患者也能有所感受,给予的反馈也往往更加积极与配合<sup>[10]</sup>。

综上所述,加强对护理人员的沟通技巧培训,能够帮助患者更便捷地就诊,针对门诊服务中的各环节所遇到的问题进行了耐心地解答,患者对服务满意度较高,就诊也更为有序。应当总结门诊护理过程中患者常遇到的问题,再针对具体内容给出引导方案,同时,要对护理人员的医疗服务理念进行革新,能做好患者的引导,加强对就诊患者急迫心理的理解,用简单易懂的语言与患者沟通,提升护理服务质量。

## 参考文献:

- [1] 李小勤.急诊预检分诊信息系统结合预约挂号模式的临床应用及效果评价[C].//中华护理学会2016全国急诊护理学术交流会论文集.2016:250-252.
- [2] 高思红.门诊患者负面情绪分析及沟通技巧探讨[J].世界最新医学信息文摘,2019,19(A3):40-41.
- [3] 郑若菲,陈晓欢,简纲仁等.基于关键指标监测的双闭环管理在急诊预检分诊中的应用[J].护理学杂志,2021,36(10):53-56.
- [4] 李海燕,王红.减少门诊护理纠纷提高护理人员的护患沟通技巧[J].世界最新医学信息文摘,2019,19(38):223-224.
- [5] 孜娜提.循证护理的沟通技巧对门诊患者认知程度及复诊率的影响[J].世界最新医学信息文摘,2019,19(56):317-318.
- [6] 张娟,陈红,林凤英.良好护患沟通技巧对门诊患者的干预效果[J].现代医学与健康研究电子杂志,2019,3(05):106-107.
- [7] 杨茂琼,何丹,李颖等.优质护理在提升门诊导医管理质量中的应用效果观察[J].健康必读,2018,(33):18.
- [8] 董海燕.门诊患者心理状态分析及沟通技巧探讨[J].临床医药文献电子杂志,2017,4(44):8618+8620.
- [9] 王晓红.循证护理的沟通技巧对门诊患者认知程度及复诊率的影响[J].按摩与康复医学,2017,8(19):75-77.
- [10] 曲金好,侯胜田,邓雯琦,张瑞琛,田荣,吴熙.基于“6S延伸模式”的中西医医患沟通调查研究[J].中国卫生产业,2015,12(21):136-138.