

护患沟通技巧在特需门诊中的应用研究

吕 滨

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】目的：对在特需门诊中，应用护患沟通技巧的效果进行分析。方法：将我院2021年5月-2022年5月期间接收的94例特需门诊患者作为观察对象，将信息资料纳入计算机系统并随机分成2组，对照组（共计47例，开展一般护理干预），另外采用护患沟通技巧护理的47例患者自动划为观察组，对比两组患者护理前后的情绪状态，患者护理后的护理满意度，护患纠纷发生率以及投诉率等相关指标。结果：对相关指标进行评估统计，观察组明显优于对照组，对比有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。结论：在特需门诊患者护理中，采用护患沟通技巧，可有效改善患者的情绪状态有效提升患者的护理满意度，对降低患者的投诉率以及护患纠纷发生率都具有重要价值，值得推广。

【关键词】：护患沟通技巧；特需门诊；应用

DOI:10.12417/2705-098X.23.09.062

Research on the Application of Nurse Patient Communication Skills in Special Care Outpatients

Zhen Lv

Longhua Hospital Shanghai University of Traditional Chinese Medicine Shanghai 200032

Abstract: Objective: To analyze the effectiveness of applying nurse patient communication skills in special needs clinics. Method: 94 special outpatient patients who were admitted to our hospital from May 2021 to May 2022 were selected as observation subjects. Information and data were included in the computer system and randomly divided into two groups: the control group (a total of 47 cases, with general nursing intervention). Additionally, 47 patients who received nursing care through nurse patient communication skills were automatically assigned to the observation group. The emotional states of the two groups of patients before and after nursing were compared, and the nursing satisfaction of the patients after nursing was compared, Related indicators such as the incidence of nurse patient disputes and complaint rates. The evaluation and statistics of relevant indicators showed that the observation group was significantly better than the control group, and the comparison was statistically significant ($P < 0.05$). Conclusion: In the nursing of special outpatient patients, the use of nurse patient communication skills can effectively improve the emotional state of patients and enhance their nursing satisfaction. It has important value in reducing the complaint rate of patients and the incidence of nurse patient disputes, and is worth promoting.

Keywords: Nurse patient communication skills; VIP Clinic; Application

交流是一种本领，而非天生的本领。这并不是与生俱来的，而要靠我们自己去培育，去经营。在信息交流的时代，掌握信息交流的技能，可以使我们每个人在信息交流中的作用更大，也可以使我们的信息交流更顺畅。护理工作与人际之间的交流与沟通密不可分，除了与同事、医生及其他人之间进行沟通之外，在按照护理程序护理患者的每个步骤中，都需要与患者展开沟通。通过对护理人员和患者进行良好的交流，可以增加护理人员和患者之间的了解，增加彼此的信任感，降低护理人员和患者之间的矛盾^[1]。因此，护理人员和患者之间需要展开必要的、有效的交流，掌握好的交流技巧，不但可以有助于护士和患者之间形成一种更好的交流，还可以提升护理服务的品质，还可以对疾病的治疗产生积极的影响，最大程度地满足患者的心理需要。医院特需门诊的护理工作是一项相当复杂的工作，它不仅对护士的业务能力提出了更高的要求，同时也对人性化的照顾也提出了更高的要求。因此，必须采用一种科学的护理方式，以提高临床护理工作的效率^[2]。在护患交流中，要

善于利用护患交流的技巧，将疾病对患者造成的负面影响消除掉，从而得到患者的合作，从而让患者在临床上的治疗和护理工作取得更好的效果^[3]。本次研究特选取在本院特需门诊进行治疗的患者94例，对其临床资料进行回顾性分析，探讨护患沟通技巧应用于特需门诊护理服务中的效果。现报道如下。

1 一般资料和方法

1.1 一般资料

将我院2021年5月-2022年5月期间接收的94例特需门诊患者作为观察对象，将信息资料纳入计算机系统并随机分成2组，对照组47例，观察组47例。

对照组：男/女人数分别25例、22例，年龄介于25-71岁范围内，均值处于（52.26±2.96）岁。观察组：男/女人数分别26例、21例，年龄介于26-72岁范围内，均值处于（52.27±2.76）岁，组间基线资料差异无统计学意义 $P > 0.05$ ，具有可比性。

1.2 方法

1.2.1 对照组

对照组在患者的护理中,采用常规护理模式对患者进行护理,主要内容就包括对特需门诊的情况进行介绍,提供针对性的健康教育以及用药护理等等。

1.2.2 观察组

观察组在患者护理中,采用护患沟通技巧对患者进行护理,具体护理内容如下:

(1) 护理前培训工作:护理人员在工作开展之前,需要接受护患沟通技巧的培训工作,保证护理人员在实际工作中,为患者提供更加主动的护理服务,以患者作为中心,充分考虑患者的实际需求以及主观感受。(2) 营造一个良好的环境氛围:护理人员需要保证后轮大厅环境的整洁干净,可以选择在墙壁上悬挂色彩较为柔和的风景画,播放抒情的背景音乐,为患者营造一个环境优雅的就诊环境,这不但有助于为患者提供心理安慰,有效增加患者对疾病治疗的信心,还可以在候诊区放置专家介绍牌,为患者提供的热水、报纸以及健康知识周刊等,使患者能体会到医院的问题以及舒适,保证护患沟通效果。

(3) 采用亲和的态度:护理人员在对患者进行接待时,需要保证态度亲和,在特需门诊检查工作中,护理人员需要全程陪伴,采用温和的态度与患者进行沟通交流,同时对患者的身体状况以及基本信息做到询问以及记录,还需给予患者充分的尊重,保证对患者的性格特点有一个初步掌握,采用合理的沟通方式对患者进行护理。(4) 准确了解患者需求:护理人员在与患者进行交流时,需要对患者的主观感受以及实际需求做到准确掌握,从而对患者的心理抗压能力做到准确评估,通过从患者的实际需求出发,以患者的实际情况作为根据,为患者提供更加针对性的护理服务。(5) 积极主动关心患者:护理人员需要对患者的病情变化情况做到及时掌握,同时对患者的需求做到主动询问,尽可能对患者提出的问题进行处理,在了解患者的负面情绪之后,护理人员需要根据患者情况采取有效的引导方式,对患者不良情绪进行,可以指导患者采用相应的减压方式,对患者的注意力进行转移。针对存在焦虑情况的患者,其中大部分患者在治疗过程中容易产生焦虑情绪,其中就包括部分患者由于担心手术风险以及预后情况,从而会出现明显的焦虑情绪,这就需要护理人员拥有着敏锐的观察力,准确掌握患者的情绪状态,通过为患者讲解手术成功率,相关成功治疗案例,保证患者的不良情绪能得以排解,从而逐步增加患者的安全感以及信任感。部分患者在就诊过程中,会存在急躁情绪,护理人员就需要对患者的心理表示理解,同时还要拥有正确的判断能力以及问题分析能力,做好解释工作,在沟通中语言特别重要,护理人员需要采用亲切融合的语言,这样才能逐渐消除患者的急躁情绪,使患者能够做到耐心候诊。(6) 给予患者适当地鼓励:护理人员在与患者进行沟通时,为帮助患者建

立起战胜疾病的信心,护理人员就需要对患者进行鼓励,使患者在与护理人员进行沟通时,自愿将自身的心理压力进行倾诉,在这一环节,护理人员一定要对患者的倾诉做到认真聆听,准确了解患者的压力来源,采取针对性措施对患者进行心理疏导,针对不愿进行倾诉的患者,护理人员需要主动给予患者拥抱,或者采用眼神鼓励的方式,保证患者能够体会到社会的温暖。(7) 加强患者的健康教育:在与患者进行沟通交流时,还需具有丰富临床经验,并且熟悉相应操作技术的护理人员,为患者提供健康宣教工作,在这项工作中,护理人员需要针对患者疾病的类型,有针对性地为患者讲解有关疾病的相关知识,保证患者做好相应并发症的预防工作。护理人员需要做到将心比心,主动与患者进行沟通以及交流,为患者提供主动问话,有效提高护理工作的主动性,在交流过程中需要保持微笑,针对患者的不同职业不同性格以及不同年龄,需要采用不同的沟通方式与患者进行交流,在交流中,需要以患者病情作为主要的沟通内容,有目的性的与患者进行沟通,并且在沟通过程中,需要对沟通时间以及沟通实际做到准确掌握。在患者护理过程中,需要根据患者的病情需求,为患者选择合适的体位,有效提高患者的舒适度、

1.3 观察指标

(1) 对两组患者护理前后的情绪状态进行评估,将用焦虑自评量表(SAS)和抑郁自评量表(SDS)作为评估标准,焦虑量表评分在50~59分之间,表明患者存在轻度焦虑情况,60~69分之间,表明患者存在中度焦虑情况,70分以上表明患者重度焦虑。抑郁自评量表,评分在53分到62分之间,表明患者轻度抑郁,63~72分,表明患者中度抑郁,73分以上,表明患者重度抑郁,分数越高患者心理状态越差。(2) 采用护理满意度调查量表,评估患者对护理工作的满意程度,评估内容主要包括护理内容、护理方法、护理态度这几个方面,分数最高100分,90~100表明患者非常满意,60~89表明患者满意,60分以下表明患者不满意。护理满意度=非常满意的+满意率。

(3) 对两组患者的护患纠纷发生情况以及投诉情况进行统计对比。

1.4 统计学分析

所有数据均纳入到SPSS20.0的Excel表中,进行对比和检验值计算,卡方主要是用于检验和计算患者计数资料之间的数据差异,如性别、百分比等,平均年龄、病程数据比较采用平均数±标准差表示行t检验,当 $P < 0.05$ 为比较差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 两组患者护理前后 SAS, SDS 评分比较

观察组患者护理后 SAS, SDS 评分与对照组相比,具有明显优势,差异有统计学意义($P < 0.05$),见表1:

表1 两组患者护理前后 SAS, SDS 评分比较 ($\bar{x} \pm s$)

| 组别 | n | SAS | | SDS | |
|-----|----|------------|------------|------------|------------|
| | | 护理前 | 护理后 | 护理前 | 护理后 |
| 对照组 | 47 | 52.62±5.54 | 46.27±4.52 | 58.72±5.58 | 52.42±3.46 |
| 观察组 | 47 | 52.59±5.56 | 40.29±4.46 | 58.69±5.61 | 44.34±3.37 |
| t 值 | | 0.026 | 6.456 | 0.026 | 11.469 |
| P 值 | | 0.979 | 0.000 | 0.979 | 0.000 |

2.2 两组患者护理满意度对比

观察组患者护理满意度与对照组相比,具有明显优势,差异有统计学意义 ($P<0.05$),见表2:

表2 两组患者护理满意度对比 (n, %)

| 组别 | n | 非常满意 | 满意 | 不满意 | 护理满意度 |
|----------|----|------|----|-----|------------|
| 对照组 | 47 | 27 | 12 | 8 | 39 (82.98) |
| 观察组 | 47 | 41 | 5 | 1 | 46 (97.87) |
| χ^2 | | | | | 6.021 |
| P 值 | | | | | 0.014 |

2.3 两组患者投诉发生率,护患纠纷发生率临床对比

观察组患者投诉发生率,护患纠纷发生率与对照组相比,具有明显优势,差异有统计学意义 ($P<0.05$),见表3:

表3 两组患者投诉发生率,护患纠纷发生率临床对比 (n, %)

| 组别 | n | 投诉人数 | 护患纠纷数 | 投诉发生率 | 护患纠纷发生率 |
|----------|----|------|-------|-------|---------|
| 对照组 | 47 | 7 | 9 | 14.89 | 19.15 |
| 观察组 | 47 | 1 | 2 | 2.13 | 4.26 |
| χ^2 | | | | 4.919 | 5.045 |
| P 值 | | | | 0.026 | 0.025 |

3 讨论

近年来,随着社会经济的发展,人民群众对身体素质、生活品质的需求越来越高,对医护人员的业务能力、护理服务的需求也越来越大。交流是提高护理质量的一个关键步骤,它不仅是一种工作方式,更是一种工作艺术^[4]。提升护士的沟通能

参考文献:

- [1] 张琴,祝勤雅,刘宁,金丽.护患沟通技巧在门诊服务中心导诊工作中的应用效果[J].齐鲁护理杂志,2023,29(4):154-155.
- [2] 毕晓欢.护患沟通在门诊导诊护理中的应用效果[J].中国城乡企业卫生,2022,37(12):180-182.
- [3] 余宁宁,候志英,张凤英.护患沟通艺术在小儿门诊护理中的应用[J].深圳中西医结合杂志,2022,32(19):125-127.
- [4] 江南.人文关怀护患沟通模式对门诊患者护理干预的临床效果分析[J].中国社区医师,2022,38(22):115-117.
- [5] 王晓红,曾成,洪阿双.人文关怀结合护患沟通在门诊护理管理中的应用[J].西藏医药,2022,43(4):119-120.
- [6] 张丽娜,刘红霞,王国力.中医门诊护理管理中应用人性化服务对护患关系的影响[J].实用中医内科杂志,2022,36(07):67-69.

力,使用沟通技能,这是构建护患关系、减少医疗纠纷的重要途径,沟通是一种能力,而不是一种本能,它是一种通过后天训练而获得的,只有通过不断的学习才能获得。交流能使护理理论更顺畅地应用于临床,患者对护士的最初印象非常重要^[5]。

特需门诊是一个与星级酒店相似的就诊环境,它有一定的隐私,并且采用一对一的聊天室进行诊疗,医院里的各个专家都可以选择,并且在候诊室里有水,有杂志,有音乐,患者可以自己选择就诊的时间。19世纪护理事业的奠基者南丁格尔曾指出:“护理是一种科学,更是一种艺术”,其实质是对人的关爱,因此,护士除了要具备专业的护理知识外,还要不断提高自己的社会与人文素养^[6]。护理工作也是相当繁重的,繁重的工作让护士的心理负担增加,增加了她们的压力。在这段时间里,如果有患者向她们提问,她们的回答肯定不会很好。所以,就需要护士们必须要端正自己的护理服务态度,这也是各个医院都要坚决贯彻的一个重要问题。通过与患者的交流,能增进患者与护士的感情,让护士能更好地理解患者的需要,并能更好地配合患者的治疗。

护患沟通的技巧非常重要,本次研究将护患沟通技巧应用到特需门诊护理中,在患者入院时以亲和的态度积极主动地接待患者,并在患者整个检查工作中,全程陪伴患者,因此患者在入院之初,就能够对护理人员乃至整个医院有一种亲切感,从而在心理上上升为对医院医疗服务水平的认可,给患者留下良好的印象,有利于其满意度及治疗护理依从性的提升。除此之外,护患沟通技巧最明显的优势就是,在所有的护理工作中,要把患者放在第一位,要对患者保持足够的尊重,要满足患者的真实需要,要尽量多的照顾患者,因此,可以有效地提高患者的满意度,同时也可以帮助患者构建一个良好的护患关系,减少各类医疗纠纷的发生,这对整个医院的医疗服务工作的顺利进行有着十分重要的作用。本研究结果表明,经过护理后,观察组患者的 SAS, SDS 得分,满意度,护患纠纷发生率,以及投诉率的相关指标都显著好于对照组,有差异 ($P<0.05$),这表明在特需门诊采用护患沟通技巧是十分重要的。

综上所述,在医院特需门诊的护理工作中,对患者进行护患沟通的技巧,能够有效地提升患者的护理满意度,减少患者的申诉和出现的护患纠纷,帮助患者的心理状况得到改善,是非常值得提倡的。