

沟通文化在特需门诊护理中的效果

邵艳梅

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】目的：探究沟通文化在特需门诊护理中的应用效果。方法：选取在2020年5月-2022年5月本院特需门诊收治的100例患者，随机分为观察组（沟通文化护理）和对照组（常规护理）各50人。结果：与对照组相比，观察组治疗依从性、护理满意度及护理质量评分均较高，护患纠纷发生率较低，且负性心理改善情况明显优于对照组（ $P<0.05$ ）。结论：沟通文化在特需门诊护理中的应用效果十分显著，可以获得更为理想的护理效果。

【关键词】：沟通文化；特需门诊；护理效果

DOI:10.12417/2705-098X.23.11.050

The effect of communication culture in special outpatient care

Yanmei Shao

Longhua Hospital Shanghai University of Traditional Chinese Medicine Shanghai 200032

Abstract: Objective: To explore the application effect of communication culture in special outpatient care. Method: 100 patients admitted to our hospital's special outpatient department from May 2020 to May 2022 were randomly divided into an observation group (communication and cultural nursing) and a control group (routine nursing) with 50 patients each. Result: Compared with the control group, the observation group had higher scores for treatment compliance, nursing satisfaction, and nursing quality, lower incidence of nurse patient disputes, and significantly better negative psychological improvement than the control group ($P<0.05$). Conclusion: The application of communication culture in special outpatient care has a significant effect and can achieve more ideal nursing outcomes.

Keywords: Communication culture; Special outpatient service; Nursing effectiveness

随着社会经济水平的迅速发展，使得人们更加重视自身的健康，所以也逐渐提高了对医院服务的要求。在患者就诊过程中，门诊是第一个环节，在患者与医生沟通过程中，护理人员发挥着十分重要的作用。由于患者的身体不舒服，加之对医院的环境不熟悉，所以容易出现各种不良情绪^[1-2]。就诊于特需门诊的患者有一定的特殊性存在，因此，在患者就诊过程中如果不能为其提供良好的服务，否则较易导致其情绪失控，增加护患纠纷的发生风险。所以，门诊护理人员在掌握基础护理技能的同时，还需要具备一定的沟通能力^[3-4]。本文旨在探究沟通文化在特需门诊护理中的应用效果。

1 材料与方法

1.1 一般资料

选取在2020年5月-2022年5月本院特需门诊收治的100例患者，随机分为观察组和对照组各50人。观察组男27例、女23例，平均年龄（ 36.15 ± 8.01 ）岁；对照组男26例、女24例，平均年龄（ 37.28 ± 7.95 ）岁。资料差异不明显， $P>0.05$ 。所有患者均具有完整的临床病历资料、所选病例经过伦理委员会批准；排除精神障碍、听力障碍、语言障碍、意识障碍及中途退出研究者。

1.2 方法

常规护理对照组：给予患者基础的护理服务。为观察组提

供沟通文化：（1）在与患者沟通之前，护士需要进行详细的自我介绍，耐心倾听患者的心声，适当地安抚患者的不良情绪，并通过关心和安慰患者来稳定情绪。改变传统护理理念，合理规范护理人员的礼貌用语，为患者提供优质护理服务。耐心回答患者的问题，不要与患者争吵，从而拉近护患关系，减少护患纠纷的发生。（2）护理人员需要掌握语言沟通技巧，在充分了解医院服务模式的基础上，才可以更好地指导患者，进而使其就诊时间缩短。护理人员注意态度温和，给予患者一定的帮助和关心，面带微笑，使患者获得优质的护理服务，提高其满意度，有利于患者将自己的需求充分地表达出来。在候诊过程中，护理人员需要对患者实施健康宣教，可以将健康手册发放给患者，使其对医院的基本情况具有一定的了解，并且更好地认识自身疾病。如果患者有不良的生活习惯存在，护理人员可以对其实施针对性的指导，向患者递交自己的名片，进而将更为便利的服务提供给患者。针对特殊情况，护理人员需要通过科学的方式处理，详细了解患者的生理和心理状况，将适宜的沟通时间和方式掌握，耐心的引领有感官障碍的患者，进而提高其信任度。（3）护士需要对患者进行健康教育。可以向患者分发健康手册，以便他们对医院的基本情况有一定的了解，并更好地了解疾病的相关知识。如果患者有不良的生活习惯，护理人员可以对他们进行有针对性的指导。护士需要详细了解患者的生理和心理状况，掌握适当的沟通时间和方法，耐

心引导感觉障碍患者，提高其信任度。(4) 护士应保持真诚友好的语言。由于患者经常担心疾病能否完全治愈、疾病进展、经济等相关问题，从而产生悲观、易怒、焦虑等负面情绪，负面情绪的存在将直接影响患者疾病的预后。免疫状态会受到心理障碍的影响，心理障碍会加重或诱发疾病，降低患者的生活质量。因此，护士需要告知患者自我疏导的方法，与他们进行密切沟通，耐心倾听患者的抱怨，并给予他们一些安慰和鼓励。

(5) 护理人员需要将个人的素质展现出来，重视自身的仪态，积极维护医院和自身的形象，做到仪态大方、举止文明。护理人员需要对沟通文化的重要性具有充分的认识，积极询问患者的实际情况，注意语气温和、热情，通过充分了解，将必要的帮助提供给患者，增强患者的信任感，使其对医院的紧张感和恐惧感消除，进而将和谐的护患关系构建起来。

1.3 观察指标

(1) 治疗依从性；(2) 护理满意度；(3) 护理质量评分，得分与护理质量水平呈正比；(4) 护患纠纷发生率；(5) 运用 SAS、SDS 评分^[5]评定不良情绪。

1.4 统计学分析

运用 SPSS22.0 统计学软件，用“($\bar{x} \pm s$)”、[n(%)]表示，“t”、“ χ^2 ”检验， $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 治疗依从性

观察组高于对照组 ($P < 0.05$)，见表 1。

表 1 治疗依从性【n(%)】

组别	例数	完全依从	部分依从	不依从	总依从性
观察组	50	33	12	5	90% (45/50)
对照组	50	22	13	15	70% (35/50)
χ^2					12.054
P					<0.05

2.2 护理满意度

观察组高于对照组 ($P < 0.05$)，见表 2。

表 2 护理满意度【n(%)】

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意度
观察组	50	21	26	3	94% (47/50)
对照组	50	15	24	11	78% (39/50)
χ^2					14.084
P					<0.05

2.3 护理质量评分

观察组高于对照组 ($P < 0.05$)，见表 3。

表 3 护理质量评分 ($\bar{x} \pm s$)

组别	观察组	对照组	χ^2	P
例数	50	50		
服务态度	91.25 ± 5.26	71.36 ± 5.17	13.685	<0.05
环境设施	93.25 ± 4.58	72.65 ± 6.32	10.687	<0.05
护患沟通	90.36 ± 5.63	70.25 ± 5.47	13.581	<0.05
护理技术	94.25 ± 4.68	71.60 ± 5.67	12.054	<0.05

2.4 护患纠纷

观察组低于对照组 ($P < 0.05$)，见表 4。

表 4 护患纠纷【n(%)】

组别	例数	发生例数	发生率
观察组	50	4	8%(4/50)
对照组	50	9	18%(9/50)
χ^2			10.125
P			<0.05

2.5 SAS、SDS 评分

干预后，观察组评分较低 ($P < 0.05$)，见表 5。

表 5 SAS、SDS 评分 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	SAS 评分		SDS 评分	
		干预前	干预后	干预前	干预后
观察组	50	59.84 ± 5.11	41.47 ± 4.16	60.18 ± 5.33	40.33 ± 4.12
对照组	50	60.15 ± 5.47	50.14 ± 4.11	60.05 ± 5.29	50.39 ± 5.02
t		1.055	16.254	3.655	25.241
P		>0.05	<0.05	>0.05	<0.05

3 讨论

在医院门诊服务中，特需门诊服务是一种非常重要的类型，旨在满足患者的不同需求，包括两种服务形式：全程指导和优先治疗。前者是指每个专业的优先治疗和诊断，而后者是指每个专科的优先治疗^[6-7]。对于特需门诊来说，它们的主要特点是良好的医疗环境，可以进行私人聊天，保护患者的个人隐私。医院的顶级专家担任主治医师，护理人员全程提供护理服务。目前，大多数大型医院都开设了特需门诊，在其对外服务中，特需门诊是能够充分反映医疗服务质量的重要窗口。因此，

提高特需门诊的护理服务质量对改善医院诊疗服务尤为重要[8-9]。

沟通是人类的本能,在人类历史发展过程中,已经将丰富多彩的人际沟通文化形成。主要包括非语言性沟通和语言性沟通两种类型,其中前者包括人的体态、环境、图画、文字等,后者包括网络语言、媒体、电话、专业、生活等。通过沟通进行信息传递可以使人类的物质需求和自身精神得到充分满足。在现代医疗市场中,提倡以人为本的理念,所以在医疗护理服务中,沟通已经成为一种十分重要的技术手段^[10-11]。由于特需门诊存在特殊的就医环境,具有私密性,所以明显提高了对护理服务的要求。在临床护理工作中需要将各类护患沟通技巧灵活掌握,从而更好地应对不同性格、职业、年龄的患者^[12]。本文通过探究沟通文化在特需门诊护理中的应用效果,结果显示,与对照组相比,观察组治疗依从性、护理满意度及护理质量评分均较高,护患纠纷发生率较低,且负性心理改善情况明显优于对照组($P<0.05$)。原因在于:沟通文化的应用可以显著改善患者的精神状态,确保治疗效果。护理人员为患者提供优质服务,用熟练的操作、友好的态度和优质的服务向患者传

达关怀、善意和友谊,加强对患者的心理疏导,耐心听取患者的投诉,向患者介绍成功的治疗案例,有利于促进他们的信任感和安全感不断增强,减少他们的心理障碍。在与患者沟通的过程中,护理人员重视语言的重要性,使用温和的语言可以减轻患者的痛苦。因此,护理人员需要熟练掌握沟通技巧和语言技能,通过加强与患者之间的沟通,护士可以展示自己的个人素质,注意自己的外表,积极维护医院和自己的形象,达到礼貌和文明。同时,护理人员能够充分理解沟通文化的重要性,积极询问患者的实际情况,保持热情和热情的态度,通过充分的理解为患者提供必要的帮助,从而增强他们的信任,消除他们对医院的紧张和恐惧感^[13-14]。此外,通过掌握语言沟通技巧,护士可以在深入了解医院服务模式的基础上更好地指导患者,从而缩短患者的就诊时间。护士应保持温和的态度,为患者提供一些帮助和照顾,使他们能够获得高质量的护理服务,提高满意度,减少护患纠纷的发生^[15]。

综上所述,在特需门诊护理中应用沟通文化可以获得更高的治疗依从性和护理满意度,有利于提高护理质量水平,减少护患纠纷的发生,使患者的不良情绪明显减轻。

参考文献:

- [1] 安慧.特需门诊护理中运用护患沟通技巧的效果分析[J].健康必读,2019(25):240-241.
- [2] 李晓晶.特需门诊患者对心理沟通的需求及护理分析[J].科教导刊-电子版(下旬),2019(8):293.
- [3] 肖世琼.特需门诊患者对心理沟通的需求及护理策略研究[J].养生保健指南,2019(43):210.
- [4] ALSABRI, MOHAMED, BOUDI, ZOUBIR, LAUQUE, DOMINIQUE, et al. Impact of Teamwork and Communication Training Interventions on Safety Culture and Patient Safety in Emergency Departments: A Systematic Review[J]. Journal of patient safety,2022,18(1):E351-E361.
- [5] 程星星.特需门诊患者对心理沟通的需求及护理探讨[J].饮食保健,2019,6(40):173.
- [6] 罗莉.有效沟通在特需门诊护理实践中的应用分析[J].健康必读,2021(35):94-95.
- [7] 赵媛.儿科特需门诊静脉采血时患儿心理沟通的需求与护理对策[J].康颐,2021(21):37-38.
- [8] 项瑛瑛.护患沟通技巧应用于特需门诊护理中的效果分析[J].全科医学临床与教育,2018,16(1):110-111.
- [9] 张诗文,关丽丽.混合式教学法在涉外特需门诊的应用[J].中国中医药现代远程教育,2020,18(19):25-27.
- [10] 周丽华.特需门诊患者就诊需求调查分析与管理对策[J].母婴世界,2020(17):286-287.
- [11] ONISHI E., NAKAGAWA S., UEMURA T., et al. Physicians' Perceptions and Suggestions for the Adaptation of a US-Based Serious Illness Communication Training in a Non-US Culture: A Qualitative Study[J]. Journal of pain and symptom management.,2021,62(2):400-409.
- [12] 祁姣,薛蕊,赵东方.强化有效沟通在骨科门诊护理中的应用效果[J].现代养生(上半月版),2022,22(7):1113-1116.
- [13] 张祥涓,韩美芳,林玉成.门诊换药护理中护患沟通技巧对提升患者满意度的应用效果[J].中国保健营养,2020,30(10):35.
- [14] 汪洋,张华甫,沈傲梅,等.静脉通路护理门诊护士对PICC护理认知及需求现状调查[J].天津护理,2019,27(4):393-397.
- [15] 邵艳.医患沟通在门诊护理工作的重要性研究[J].现代养生(下半月版),2018(2):39-40.