

# 人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的应用价值分析

李海艳 于海燕

(西安医学院第二附属医院 陕西西安 710038)

**摘要:** 目的: 分析人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的应用价值。方法: 收录 2021.5—2023.5 期间于我院门诊部门接收的患者, 共计 150 例, 以随机数字表法做分组处理, 就不同组别实施差异性护理, 展开对比分析。组别命名为对照组、观察组, 样本量组间纳入相当, 对应给予常规护理、人文关怀与护患沟通。结果: 于护理前后评价两组负面情绪, 护理前组间差异性并不明显, 护理后两组均有所缓解, 评分值均以观察组更低,  $P < 0.05$ 。护理满意度评价值观察组 93.33% 高于对照组 78.67%; 护患纠纷发生率观察组 2.67% 低于对照组 12.00%,  $P < 0.05$ 。结论: 于门诊部门护理工作中开展人文关怀与强化护患沟通, 对患者负面情绪、提高护理满意度的价值显著。  
**关键词:** 门诊部门; 人文关怀; 强化护患沟通; 负面情绪; 护理满意度

门诊部门相对于医院的其他科室门诊而言, 任务较为繁重且接待的患者数量较多, 随着社会的发展与进步, 人们对医院的需求不仅仅限于治疗疾病, 同时对医院的护理服务也有了更多的要求<sup>[1]</sup>。基于此, 本文特收录 150 例门诊就诊患者作为样本, 分组对照探究人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的应用价值。

## 1、资料与方法

### 1.1 一般资料

纳入研究样本收录时间区间为 2021.5—2023.5, 我院门诊部门接收的患者, 统计样本量 150 例, 以随机数字表法做分组处理, 就不同组别实施差异性护理, 展开对比分析。组别命名为对照组、观察组, 样本量组间纳入相当 ( $n=75$ ); 对照组纳入男患、女患各 36 例、39 例; 年龄阈值 20—58 岁, 求取平均值 ( $39.52 \pm 12.13$ ) 岁; 观察组纳入男患、女患各 37 例、38 例; 年龄阈值 20—60 岁, 求取平均值 ( $40.34 \pm 11.75$ ) 岁; 两组基线资料均衡,  $P > 0.05$ 。

### 1.2 方法

对照组行常规门诊护理措施, 包括检测患者体征, 给予患者基础性的健康教育等。

观察组开展人文关怀与强化护患沟通, (1) 加强培训: 加强对护理人员专业水平、服务态度以及人性化护理的相关培训, 指导护理人员加强与患者进行沟通并提高沟通技巧, 对护理人员进行常规的疾病预防和护理知识的培训, 要求护理人员提高工作效率。(2) 人文关怀: 了解和掌握患者的基本信息, 根据患者的实际情况对患者进行心理和生活等方面的人性化干预, 切记与患者沟通时, 态度温和且亲切, 面对患者的疑惑要进行详细且耐心的解答, 帮助患者缓解面对疾病时的负面情绪, 从而提高患者的治疗依从性; 护理人员要对门诊的秩序和环境进行注意和观察, 保证门诊环境的舒适度, 为患者创造适宜的就诊环境。

### 1.3 观察指标

情绪评分: 采用焦虑 (SAS) 自量表和抑郁 (SDS) 自量表, 评估患者精神和心理的状态, 两个量表均包含 20 个项目, SAS > 40 分为阳性, SDS > 50 分为阳性, 分越低, 心理情绪状态越好。

统计两组护患纠纷发生率, 并邀请患者对护理服务进行满意度评价, 评价标准分别为非常满意、基本满意和不满意。

### 1.4 统计学方法

调研过程中产生的数据借助 SPSS22.0 统计软件处理, 正态分布的计量资料采用均值 ( $\bar{x} \pm s$ ) 标准差的格式表示, 组间检验采用 t 值; 计数资料采用频数及构成比的格式描述, 计数资料采用  $\chi^2$  检验。  $P < 0.05$  为组间差异存在统计学意义。

## 2、结果

### 2.1 比较两组患者护理前后的情绪评分

于护理前后评价两组负面情绪, 护理前组间差异性并不明显, 护理后两组均有所缓解, 评分值均以观察组更低,  $P < 0.05$ 。详见表 1

### 2.2 对比两组护理满意度

护理满意度评价值观察组 93.33% 高于对照组 78.67%; 护患纠

纷发生率观察组 2.67% 低于对照组 12.00%,  $P < 0.05$ 。详见表 2

表 1 两组患者护理前后的情绪评分对比 ( $\bar{x} \pm s$ )

组别	例数	SAS 评分		SDS 评分	
		护理前	护理后	护理前	护理后
对照组	75	31.46 ± 5.84	26.70 ± 5.25	37.85 ± 7.40	33.42 ± 6.25
观察组	75	32.17 ± 6.34	19.83 ± 5.37	38.20 ± 7.13	29.57 ± 5.86
t	--	0.7133	7.9223	0.2950	3.8917
p	--	0.4768	0.0000	0.7684	0.0002

表 2 两组护理满意度比较 (n, %)

组别	例数	非常满意	基本满意	不满意	满意度	护患纠纷发生率
对照组	75	39 (52.00%)	20 (26.67%)	16 (21.33%)	59 (78.67%)	9 (12.00%)
观察组	75	52 (69.33%)	18 (24.00%)	5 (6.67%)	70 (93.33%)	2 (2.67%)
$\chi^2$	--	--	--	--	6.6999	4.8071
P	--	--	--	--	0.0096	0.0283

## 3、讨论

人文关怀应用于门诊部门护理工作中, 不仅能有效提高整体护理质量和患者满意度, 且对于缓解目前积极紧张的医患、护患关系, 均具有显著效果, 而在此当中, 护患沟通能够为人文关怀护理工作的顺利开展起到至关重要的作用<sup>[2-4]</sup>。充分的护患沟通不仅仅能够有助于护理人员了解患者的病情和情绪变化状态, 且优化沟通技巧, 更有助于护患关系呈良好发展趋势, 通过提高患者的临床依从性, 来达到促进治疗效果、改善患者病情的目的<sup>[5]</sup>。

本次研究各项数据比较结果显示, 于护理前后评价两组负面情绪, 护理前组间差异性并不明显, 护理后两组均有所缓解, 评分值均以观察组更低,  $P < 0.05$ 。护理满意度评价值观察组 93.33% 高于对照组 78.67%; 护患纠纷发生率观察组 2.67% 低于对照组 12.00%,  $P < 0.05$ 。

综上所述, 于门诊部门护理工作中开展人文关怀与强化护患沟通, 对患者负面情绪、提高护理满意度的价值显著。

### 参考文献:

[1] 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(04): 119-120.  
[2] 张春燕. 人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的应用[J]. 智慧健康, 2021, 7(27): 121-123.  
[3] 沈惠仙, 李任平. 人文关怀模式下护患沟通在门诊护理工作中的应用效果[J]. 基层医学论坛, 2020, 24(08): 1153-1154.  
[4] 李思思, 霍建霞. 人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的应用分析[J]. 中国城乡企业卫生, 2019, 34(11): 101-103.  
[5] 阿孜古丽·艾日都拉, 库尔班尼沙汗·买买提明. 人文关怀与护患沟通应用于门诊护理工作中的作用分析[J]. 世界最新医学信息文摘, 2019, 19(69): 278-279.