

规范化礼仪培训在门诊护理工作中的应用效果观察

张君

(西安医学院第二附属医院 陕西西安 710038)

摘要:目的:观察规范化礼仪培训在门诊护理工作中的应用效果。方法:纳入研究样本收录时间区间为 2022.5—2023.5 期间,于 2021 年 11 月在我院门诊护理工作中开展规范化礼仪培训,于培训前后分别进行护理质量评价工作。即为将研究开展时间至 2022 年 10 月阶段定义为对照组;将 2022 年 11 月至研究截止时间定义为观察组。统计规范化礼仪培训实施前后的护理质量。结果:就两组护理质量进行评价,从态度、仪表、举止、言行及表情方面,护理质量评分值均以观察组更高, $P < 0.05$ 。结论:在门诊护理工作中开展规范化礼仪培训工作,对提高门诊部门整体护理质量的价值显著。

关键词: 门诊;规范化礼仪培训;护理质量

医学模式的转变,让临床及就诊患者对护理人员的素质有了更高的要求,这种素质不仅仅体现于专业知识及技能上,更针对护理人员的态度、仪表、语言等^[1]。护理礼仪是一种职业礼仪,更是护理人员整体素质、形象、行为及修养的综合反映,能够充分体现护理人员的职业道德,且护理人员自身的姿态和行为举止,在维护护患关系方面,具有重要的价值和意义,因此,针对门诊护理人员开展相应的礼仪培训,是非常重要的。基于此,本文特收录 18 名门诊护理人员为样本,回顾性分析在门诊护理工作中开展规范化礼仪培训,对提高门诊部门整体护理质量的价值。

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 2022.5—2023.5,于 2021 年 11 月在我院门诊护理工作中开展规范化礼仪培训,于培训前后分别进行护理质量评价工作。纳入研究样本为 18 名我院门诊部护理人员,其中男、女各 1 例、17 例;年龄阈值 22—40 岁,求取平均值(31.52 ± 3.13) 岁。

1.2 方法

1.2.1 强化培训: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。

1.2.2 语言方面:告知门诊护理人员,需与患者交流要主动并积极,全面了解患者需求并给予安慰和鼓励,在不断的沟通中掌握娴熟的技巧,以提升患者的信任感,给予患者更多的关心和呵护,向患者普及疾病知识,给予患者充分的尊重以拉近护患关系。

1.2.3 称呼得体:给予患者得体的称呼,给患者留下良好的印象,为之后的沟通和交流奠定基础,避免语言过于直接,学会察言观色、随机应变,用巧妙的语言与患者进行交流,提升患者对疾病知识的掌握度和对护理服务的满意度。

1.2.4 仪表:护理人员需举止大方、端庄,语言和藹可亲,性格开朗,态度温和,以便于拉近护患关系,切勿态度强硬、语言生硬、浓妆艳抹、作风懒散,会增加患者的反感度。

1.2.5 言行及表情:在进行沟通和交流时,需直视患者双眼,若涉及患者隐私或过于尴尬的问题,可适当转移视线,不能用语言表达的内容和想法可适当通过眼神传递。

1.3 观察指标

从态度、仪表、举止、言行及表情方面展开护理质量评价工作,针对护理人员服务的态度、仪表是否端庄、举止是否得体、言行是否文明、是否面带微笑进行打分,每项分值均为 25 分,满分 100 分,分值与护理质量成正比。

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

χ^2 检验。 $P < 0.05$ 为组间差异存在统计学意义。

2、结果

2.1 比较两组护理质量评分

就两组护理质量进行评价,从态度、仪表、举止、言行及表情方面,护理质量评分值均以观察组更高, $P < 0.05$ 。详见表 1

表 1 两组护理质量评分对比($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	服务态度	仪表端庄	举止得体	言行文	面带微笑	总分
对照组	18	15.89 ± 3.72	16.32 ± 3.52	14.77 ± 3.79	15.03 ± 4.56	14.17 ± 4.35	79.48 ± 20.32
观察组	18	18.45 ± 2.63	18.33 ± 1.17	17.46 ± 2.52	18.94 ± 2.74	18.64 ± 2.77	91.33 ± 10.52
t	--	2.3840	2.2990	2.5076	3.1182	3.6774	2.1972
p	--	0.0228	0.0278	0.0171	0.0037	0.0008	0.0349

3、讨论

门诊部门是医院救治患者的、走在一起最前沿的阵地,所以门诊部门的治疗和护理是最难的,也是最考验医生和护理人员专业水平以及应变能力的。对于在门诊部门工作的护理人员而言,对自身的护理技能和应变能力有着更高的要求,同时还需要具备一定的人文精神^[2]。而良好的精神面貌和礼仪修养,能够为护患之间架起沟通和合作的桥梁,护理人员端庄的仪表和文雅的举止、整洁的服饰,以及与患者进行沟通时具有技巧性的语言交流方式,能够提升患者心理上的满足感和安慰感,让双方产生情感共鸣,才能够建立紧密的护患关系^[3]。除此之外,良好的礼仪修养,能够一定程度上增进护士与医院其他工作人员的交流和合作,让医护关系更为融洽,以便于后续合作工作的有效开展,在提高护理质量和护理工作效率方面,亦有一定的帮助。而礼仪修养并不是与生俱来的,因此,临床应该通过多个途径开展相应的礼仪规范培训工作,提升门诊部门护理人员的整体修养^[4]。

本次研究各项数据比较结果显示,就两组护理质量进行评价,从态度、仪表、举止、言行及表情方面,护理质量评分值均以观察组更高, $P < 0.05$ 。

综上所述,在门诊护理工作中开展规范化礼仪培训工作,对提高门诊部门整体护理质量的价值显著。

参考文献:

- [1]《当代护士》护患沟通技巧和护士职业礼仪护理规范化服务精讲班[J].当代护士:上旬刊,2019,26(3):189-189.
- [2]玉湘潭. 护士礼仪培训在门诊护理工作中的应用价值分析[J]. 中国社区医师,2020,36(14):166-168.
- [3]陈彦,黄玲,罗迎春. 礼仪培训对提升护士自我价值感的研究[J]. 中国卫生产业,2020,17(28):178-180.
- [4]沈莉娜,马雅莉,沈美旦. 情景模拟培训在提升门诊护士宣教能力中的作用[J]. 中医药管理杂志,2020,28(19):99-100.