

沟通技巧在门诊分诊导诊中的应用效果分析

麦日色曼·麦麦吐孙 米热尼沙·艾尔肯
(喀什地区第二人民医院 新疆喀什 844000)

摘要:目的:探讨沟通技巧对于门诊分诊导诊工作的应用价值。方法:选择在医院门诊就诊的患者 600 例,按照随机数字表法原则,分成研究组(n=300)、对照组(n=300)。对照组应用常规门诊分诊导诊护理方式,研究组则是在门诊分诊导诊中应用有效沟通技巧。对比两组门诊就诊的导诊工作效率、护患纠纷以及护理满意度情况。结果:研究组门诊就诊患者在挂号等候时间(10.25±2.15)min、检查等候时间(15.25±2.48)min均短于对照组(P<0.05);研究组门诊就诊患者护患纠纷事件发生率低于对照组,护理总满意率高于对照组,差异均有统计学意义(P<0.05)。结论:医院门诊分诊导诊工作中,采取有效的沟通技巧能显著提高导诊工作效率,降低护患纠纷事件发生率,提高护理满意度,值得推广。

关键词:门诊分诊导诊;沟通技巧;工作效率;护理满意度

现阶段,随着社会经济的快速发展,人们的生活水平逐渐提高,同时对于自身保健的重视度也提高^[1]。人们在察觉自身可能患病时常常会选择进院就诊,而门诊作为接待患者的前沿科室,往往能不同程度反映医院整体医疗服务水平^[2]。门诊分诊导诊的工作过程,任何环节处理不当都有可能引发护患纠纷或者投诉,因而在实际的护理过程,需要护士充分结合患者个体情况、维持良好诊疗秩序以及指导诊疗工作等^[3]。与此同时,门诊分诊导诊面对的是对焦急及急需查明所患疾病的患者及家属,个人情绪往往不佳容易焦躁,为了取得患者的配合,需要在导诊工作中强调有效的护患沟通,以提供给患者及家属良好的服务^[4]。对于门诊分诊导诊工作人员,除了掌握基本的工作能力以及严谨工作态度,掌握有效沟通技巧至关重要。对此,本次研究就门诊分诊导诊的实际情况为例,探讨有效沟通技巧在实际工作中的应用价值,报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选择 2022 年 4 月-2023 年 8 月门诊就诊患者中的 600 例纳入本次研究。纳入标准:①均为门诊就诊的患者;②具有稳定的生命体征并且沟通交流能力正常;③年龄均是在 18 周岁以上;④本人及其家属签署知情同意书。排除标准:①具有心肝肾肾实质性疾病者;②伴有认知功能损伤以及精神疾病者;③配合度差者。按照随机数字表法的原则,将门诊患者分成研究组、对照组,各组 300 例。对照组男 192 例,女 108 例;年龄 21~75 岁,平均(48.23±3.26)岁;受教育程度:小学及以下 51 例,初中及高中 182 例,大专及以上 67 例。对照组男 190 例,女 110 例;年龄 20~75 岁,平均(48.17±3.31)岁;受教育程度:小学及以下 50 例,初中及高中 186 例,大专及以上 64 例。两组在性别、年龄以及受教育程度上,组间差异无统计学意义(P>0.05)。

1.2 方法

对照组采取常规的门诊分诊导诊护理,主要是患者及家属在门诊导诊台进行咨询时,热情接待并且解答患者疑虑困惑,指导患者相关功能科室的具体位置或者介绍就医程序。

研究组在门诊分诊导诊工作中,护士利用有效沟通技巧进行导诊护理,具体如下:(1)外在形象。门诊分诊导诊重要前提在于营造良好的外在形象,因而首先需要规范工作人员着装要求。对于工作人员统一着装,穿着上总体颜色需要同行政与后勤人员服装以及颜色进行区分,确保工作帽以及工作服的干净整洁。若是男性工作人员不能留长发而是保持自然颜色,避免佩戴同职业不符的装饰品。女性医务人员需盘起长发,头发保持自然色,可画淡妆但是不能佩戴夸张手势,如金手镯、珍珠项链等。(2)语言沟通。门诊询问病情上,需要“六个说清除”:第一,讲得了什么疾病?患者问题是什么?第二,为什么会的这种疾病,说出患者错误生活习惯或者不良起居;第三,患者表述疾病久治不愈或者反复发作,需阐述久治不愈或反复发作原因;第四,除了来医院,患者曾经还在哪里看过病?都采取什么样的治疗方法?第五,医院给出的治疗与其他医院有什么不同?第六,若是疾病不能治好怎么办?在同患者沟通时候,需要根据患者的实际情况调整谈话方式,若是患者身高相对矮小,可以为患者提供凳子,坐下谈话并且谈话时双目与患者对视,体现温和;患者若是乘坐轮椅入院,门诊护士可以下蹲或者单膝同患者沟通,并且将手搭在患者腿部轻拍,安抚情绪并且提供疑难解答。在交流的过程强化眼神交流,面部时刻保持自然微笑状态。在护理患者时候,尽可能使用礼貌性的用语,若是家属提出用患者的别名可以遵从,同其他科室的医护打好招呼;沟通的时候多应用礼貌性的语句,比如“稍等一下”、“谢谢”、“对不起”等。(3)非语言沟通。①手势。在门诊分诊导诊的过程中,若是患者高热状态,询问患者病情时候可以用手触摸患者前额;当患者在病室大声喧哗时,护士可做食指压唇手势凝视对方;②面部表情。当患者或家属焦虑时护士面带微笑同其交谈;病患恐惧不安时护士需镇静并且保持从容不迫的笑脸。在巡视病房时候尽管不能照顾到每个床位,但是仍旧需用眼神环顾每名患者,让患者感觉自己并不冷落,并且可配合语言鼓励或者关怀;患者述说时避免左顾右盼并凝神聆听;③体态。当患者痛苦呻吟时护士需靠近病人站立,微微欠身同其交谈,适当抚摸躯体或者擦干患者流出的泪水;站立时做到双腿

挺直及双臂自然下垂,挺胸收腹但不靠墙站立;坐下的时候上身应保持自然挺直状态,两腿一前一后并屈膝;行走时候步态轻盈步幅均匀,抬头挺胸、自然摆臂。

1.3 观察指标

(1) 导诊工作效率。对比两组门诊就患者挂号等候时间、检查等候时间。(2) 护患纠纷、护理满意度。记录两组门诊患者在护患纠纷事件的发生情况。采用自制的《门诊分诊导诊患者护理满意度调查问卷》,调查患者对门诊分诊导诊工作满意度情况,具体包括护患沟通、导诊效率、专科护理等。满意度问卷总分 100 分,根据得分将满意度分成非常满意(90-100分)、满意(70-89分)、不满意(70分以下)三个等级。总满意率=(非常满意+满意)例数/总例数×100%。

1.4 统计学分析

使用 SPSS21.0 软件做统计学结果分析,计量资料用($\bar{x} \pm s$)表示,使用 t 检验,计数资料用(%)表示,使用

表 2 两组门诊就诊患者的护患纠纷及护理满意度调查情况对比[n(%)]

组别	n	护患纠纷	护理满意度			总满意率
			非常满意	满意	不满意	
研究组	300	5 (1.67)	216 (72.00)	73 (24.33)	11 (3.67)	289 (96.33)
对照组	300	20 (6.67)	142 (47.33)	130 (43.33)	28 (9.33)	272 (90.67)
X ²		9.391				7.925
P		0.002				0.005

3 讨论

医院门诊分诊导诊是医院重要的工作,同时也直接反映出医院的医疗以及服务水平^[5]。对于门诊就诊患者而言,强化分诊导诊的服务水平能够拉紧护患间的关系,缓解患者及家属的情绪,提高配合度以及提高治疗效果^[6]。而门诊就医的患者很多需要快速掌握自己病情,部分患者从外地赶来,希望及时获诊,为了及时了解患者的需求并且予以对应护理,采取有效的沟通策略至关重要。

本次研究结果显示,研究组患者的挂号等候与检查等候时间均短于对照组,表明门诊分诊导诊的工作中,强化有效沟通技巧有助于提高门诊工作效率。分析原因主要是强化门诊护理人员同门诊就诊患者的沟通交流,能够拉近护患关系,建立其护理人员同患者的良好关系,缩短就诊时间并且尽早的接收相关检查,提高门诊工作效率^[7-8]。研究结果显示,研究组在护患纠纷事件的发生率低于对照组,且研究组护理总满意率高于对照组。表明通过有效沟通交流方式,全面讲解门诊分诊导诊的工作,引导患者正确就医并且解释各种医疗工作的实际意义,提供细致及优质的护理服务,促进患者病情的早期缓解,减少护患纠纷事件的发生率,同时也能够显著提高患者对于门诊分诊导诊工作的满意度。

综上所述,在医院的门诊分诊导诊工作中,护理人员采取有效的交流沟通技巧,能够取得同患者及家属的良好沟通交流,

X²检验,以 P<0.05 表示差异有统计学意义。

2 结果

2.1 导诊工作效率

研究组在挂号与检查等候的时间都短于对照组(P<0.05),见表 1。

表 1 两组就医患者导诊工作效率比较(min, $\bar{x} \pm s$)

组别	n	挂号等候时间	检查等候时间
研究组	300	10.25 ± 2.15	15.25 ± 2.48
对照组	300	23.36 ± 3.36	24.78 ± 2.89
t		67.580	57.115
P		< 0.001	< 0.001

2.2 护患纠纷、护理满意度

研究组护患纠纷发生率低于对照组(P<0.05),研究组护理总满意率高于对照组(P<0.05),见表 2。

及时掌握患者的护理需求以及提供相关护理,提高门诊工作效率,让患者可以及时进行诊断以及治疗,继而减少护患纠纷事件发生率以及提高护理总满意率,因此值得推广应用。

参考文献:

- [1]张琴,祝勤雅,刘宁等.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(04):154-155.
- [2]张贝凝.在门诊导诊护理工作中加强护患沟通技巧对门诊挂号等候时间及纠纷事件的干预效果[J].黑龙江中医药,2020,49(05):307-308.
- [3]王立娜.护患沟通技巧在门诊导诊护理中的应用及效果观察[J].世界最新医学信息文摘,2019,19(87):281-282.
- [4]王爽,马微微,王晓菲等.心理干预应用于肿瘤门诊导诊中的效果观察[J].医药高职教育与现代护理,2019,2(03):173-177.
- [5]罗丽娜.在门诊分诊导诊中应用沟通技巧的效果观察[J].智慧健康,2019,5(01):21-22.
- [6]马菲菲,张志纯,周玫玫.护患沟通技巧在门诊导诊护理工作中的应用效果[J].医疗装备,2018,31(20):151-152.
- [7]庞春颖.沟通技巧在门诊分诊导诊中的应用效果[J].医疗装备,2018,31(11):174-175.
- [8]李莲蓬.护患沟通技巧在门诊分诊导诊工作中的应用[J].中国社区医师,2018,34(17):183+185.