

# 导诊护理工作中医患沟通模式的应用效果

张佳慧

(鹰潭 184 医院客服部 江西鹰潭 335400)

**摘要:**目的:研究导诊护理工作中医患沟通模式的应用效果。方法:2021年04月-2022年04月就诊的200例患者为研究对象,随机分为参照组(100例,常规导诊护理)、观察组(100例,医患沟通模式的导诊护理),比较2组的导诊护理满意度情况、护理投诉率、心理状态评分(SAS、SDS)。结果:护理前,2组患者的心理状态评分无较大差别( $P>0.05$ );护理后,观察组患者的心理状态评分(SAS、SDS)、护理投诉率均要低于参照组,而护理满意度评分则要高于参照组( $P<0.05$ )。结论:在导诊护理工作应用医患沟通模式的效果显著,可有效提高患者对护理服务的满意度,缓解负面情绪,降低护理服务投诉率,值得应用及推广。

**关键词:**导诊护理;医患沟通模式;应用效果

医院导诊护理工作是体现医院形象的重要内容,同时也是患者形成第一印象的重点。导诊护理工作质量和医护人员的服务质量有着密切联系,而导诊护理人员也是作为患者考察医院护理服务的首要关卡,并且导诊护理服务质量也会对患者就诊的心理状态变化有着重要作用。由于医院的就诊患者数量较多,因此导诊护理服务患者数量也较多,对于导诊护理工作也提出了更高的要求。导诊护理工作质量对于降低医患纠纷事件以及护患纠纷事件发生率具有决定性作用,通过进一步优化导诊护理服务工作质量,有利于提高患者的导诊护理服务满意度,降低纠纷事件发生<sup>[1-2]</sup>。在导诊护理服务工作中,护理人员和患者之间的沟通有着重要作用,是拉近患者关系的重要环节,也是提高护理质量的关键。鉴于此,本文将探讨分析导诊护理工作中医患沟通模式的应用效果,详见下文。

## 1. 资料与方法

### 1.1 一般资料

选取2021年04月-2022年04月间在我院门诊就诊的患者为研究对象,共200例,随机分为参照组与观察组2组,每组100例。参照组:男、女患者各58例、42例;患者年龄21-72( $46.12 \pm 5.68$ )岁。观察组:男、女患者各59例、41例;患者年龄23-73( $46.97 \pm 5.84$ )岁。比较2组患者基本资料( $P>0.05$ ),有比较意义。

**纳入标准:**(1)自愿参与本次研究者;(2)无精神病史或认知障碍者;(3)无语言交流障碍者。

**排除标准:**(1)合并存在传染性疾病者;(2)依从性较低或中途退出研究者。

### 1.2 方法

参照组采取常规导诊护理,具体如下:对患者的个人信息(包括性别、年龄、疾病信息等)进行详细了解,并做好相应的信息登记,根据患者的实际情况,指导患者选择相应的医生接受诊治;在患者等待诊治期间,需安抚患者躁动情绪,积极配合医护人员工作;并且耐心回答患者的疑虑及问题,并给予患者积极引导。

观察组应用医患沟通模式开展导诊护理工作,具体如下:(1)了解患者的诉求:由于导诊护理工作中,需要接待大量的患者,且患者的疾病类型较多,且表现症状也有一定的差异,因此需要及时了解患者的诉求,并给予针对性的指导。导诊护理人员需要及时的了解患者

的基本病情状况,并且指导患者到相应科室医生接受诊治。在导诊护理服务期间,导诊护理人员需要保持柔和的语言向患者开展导诊服务工作,并且对患者的个人信息进行询问记录,便于对患者实施个人人性化的导诊服务,并且对患者给予相应的语言鼓励,促进提高患者对诊治的依从性。(2)积极沟通护理:由于多数患者对于医院的环境处于一个陌生环境的认知,不能够正确且及时的找到相应的诊治科室,此时需要导诊护理人员发挥积极引导作用,告知患者相应诊治科室的所在位置及路线等信息,让患者能够快速达到诊疗室,及时接受诊治。患者在等待诊疗的过程中,由于疾病造成的生理影响,在等待期间容易产生负面情绪,容易提高护患纠纷事件发生率。对此护理人员需要在患者等待就诊期间,加强与患者之间的沟通交流,帮助患者缓解负面情绪,积极配合医护人员工作。护理人员可以通过多和患者进行交谈,让患者感受到人性化的导诊服务,避免患者在等待过程中产生负面情绪,降低护患纠纷发生率,有助于拉近护患关系,提高护患沟通质量<sup>[3-4]</sup>。(3)心理情绪干预:在对患者开展导诊护理服务工作期间,需要对患者采取相应的安抚及鼓励措施,让患者能够保持一个积极乐观的心态接受诊治。护理人员通过从患者的角度出发,以换位思考对患者给予鼓励及安抚,让患者能够感受到护理人员的专业态度与人性化服务,有利于缓解患者负面情绪,积极配合医护人员工作。护理人员在和患者沟通过程中,需要保持微笑,并以柔和的语气与患者交谈,充分体现出人性化服务态度,并且耐心解答患者的疑虑及问题,体现出医护人员专业水平,提高患者对护理人员的信任度,积极配合护理工作。同时护理人员可以在护理服务期间,以轻拍患者手臂、背部等,通过肢体接触安抚方式,给予患者心理支持,有效安抚患者的情绪,让患者以良好积极心态配合诊治与护理工作。(4)导诊健康宣教:护理人员可以在患者就诊期间,对患者实施相应的健康宣教工作,通过根据患者的病情状况,对其开展针对性的健康教育,告知患者相关疾病知识,并且可以发放相应的健康知识手册,提高患者的疾病认识度与自我健康保护意识,积极配合医护人员接受诊治。

### 1.3 观察指标

(1)采取评分方式评估2组患者的导诊护理服务满意度,主要对护理服务态度、沟通交流、护理服务专业

性以及健康宣教等方面实施评估, 单个项目满分设置为 100 分, 评分与患者护理服务满意度成正比。并且记录对比 2 组的护理投诉率。

(2) 使用 SAS (焦虑自评量表)、SDS (抑郁自评量表) 分别对 2 组护理前后的心理状态进行测评, 评分与患者心理状态好坏为反比。

#### 1.4 统计学方法

研究数据以 SPSS25.0 版统计学软件统计分析, 计量

表 1 2 组的导诊护理满意度情况、护理投诉率比较 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	护理服务态度	沟通交流	护理服务专业性	健康宣教	护理投诉率[n(%)]
参照组 (n=100)	69.78 ± 5.12	71.25 ± 4.46	73.15 ± 5.64	68.14 ± 5.23	24 (24.00)
观察组 (n=100)	90.12 ± 6.89	90.15 ± 6.49	91.34 ± 6.78	91.35 ± 6.74	3 (3.00)
t/X <sup>2</sup>	25.695	24.001	20.625	27.206	6.973
p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.008

#### 2.2 心理状态比较

经过组间数据对比, 2 组患者护理前的心理状态评分无明显差异 (P>0.05); 护理后, 2 组的心理状态评分比

表 2 2 组患者的心理状态评分比较 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	SAS		SDS	
	护理前	护理后	护理前	护理后
参照组 (n=100)	45.67 ± 3.15	41.76 ± 3.42#	44.12 ± 4.34	38.15 ± 3.02#
观察组 (n=100)	45.56 ± 3.24	19.74 ± 1.32*	44.04 ± 4.16	16.62 ± 1.36*
t	0.243	60.067	0.133	65.004
p	0.808	0.000	0.894	0.000

注: 与同组护理前对比, #P<0.05; 与同组护理前对比, \*P<0.05。

#### 3. 讨论

随着人们对身体健康的重视度提高, 对于医院的护理服务质量提出了更高的要求。导诊护理服务工作是患者入院后首先接触到的护理服务, 也是患者首先感受到医院护理服务质量的重要部门, 导诊护理人员的护理专业性、护理服务态度等都和以医院的整体护理服务水平有着密切的联系。因此, 提高导诊护理服务质量, 也是为患者提供优质护理服务及提高医患护理服务质量的重要内容<sup>[5]</sup>。

导诊护理服务工作的日常工作量较大, 容易对护理工作质量造成影响。此次研究中, 通过将医患沟通模式应用于导诊护理工作当中, 对患者实施针对性的导诊护理服务。研究结果显示, 观察组的护理满意度评分明显要优于参照组, 护理投诉率要低于参照组 (P<0.05), 且观察组患者护理后的心理状态评分要低于参照组 (P<0.05); 提示在导诊护理工作当中应用医患沟通模式, 向患者开展护理工作的效果较佳, 能够有效提高护理服务质量, 降低投诉率, 提高患者满意度。分析原因, 医患沟通模式应用在导诊护理工作中, 主要是通过加强与患者之间的沟通交流, 及时了解患者的诉求, 并给予针对性的护理服务; 通过采取有效的心理干预措施, 让患者能够保持良好心态接受诊治, 避免因负面情绪而对诊治过程顺利造成影响。同时通过强化与患者之间

数据以 ( $\bar{x} \pm s$ ) 表示, 计数数据以例 (n)、百分比 (%) 表示; 计量数据对比用 t 检验, 计数数据以 X<sup>2</sup> 检验; 统计结果显示 P<0.05 时, 提示此数据有统计学差异。

#### 2. 结果

##### 2.1 导诊护理满意度情况、护理投诉率比较

数据对比, 观察组的导诊护理满意度明显要优于参照组, 而护理投诉率则要低于参照组 (P<0.05)。数据见下表 2。

较护理前有明显改善, 但观察组的心理状态评分 (SAS、SDS) 要显著低于参照组 (P<0.05)。数据见下表 2。

的沟通交流, 能够有效提高患者对医护人员的信任度, 积极配合医护人员工作, 接受优质诊疗服务, 促进提高导诊护理服务质量。

综上所述, 将医患沟通模式应用在导诊护理工作中, 可获得良好的护理效果, 能够有效提高患者的导诊护理满意度, 保持良好心理状态, 积极配合医护人员工作, 降低护理服务投诉率, 具有较高的应用价值。

#### 参考文献:

- [1] 隆自菊. 人性化护理服务在门诊导诊中的应用效果分析[J]. 中国社区医师, 2022, 38(013): 93-95.
- [2] 刘小芬, 杨婉坤. 沟通技巧应用于门诊分诊导诊的应用效果体会[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5(14): 133, 141.
- [3] 邱芳. 沟通技巧在门诊分诊导诊中的效果以及对患者满意度的影响[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5(6): 162, 174.
- [4] 王波, 徐丹. 门诊导医台护士工作中开展优质护理干预的观察[J]. 2020, 2(2): 140-141.
- [5] 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(5): 295-296.

作者简介: 张佳慧 单位: 鹰潭 184 医院客服部。1995.05.05 女 汉族 籍贯: 江西贵溪, 护师 本科 主要从事工作或研究方向。