

# 护患沟通技巧对门诊分诊护理工作效果及护理质量评分影响观察

杨莎莎

(西安医学院第二附属医院 陕西西安 710038)

**摘要:**目的:观察护患沟通技巧对门诊分诊护理工作效果和质量的影響。方法:将2022年1月-12月间在我院门诊就诊的80例患者设为实验组,将2021年1月-12月间在我院门诊就诊的80例患者设为对照组,对照组接受常规门诊分诊护理,实验组则在常规门诊分诊护理的基础上加用护患沟通技巧,比较两组患者就诊期间的护患纠纷发生情况、就诊效率、护理质量评分和护理满意度差异。结果:实验组的护患纠纷发生率要明显低于对照组,且实验组的门诊缴费等待时间、检查等待时间等就诊效率时间指标水平也要低于对照组,各项护理质量评分和护理满意率则要高于对照组,组间差异存在统计学意义, $P < 0.05$ 。结论:在门诊分诊护理过程中应用护患沟通技巧可有效提升护理质量,且门诊就诊患者的就诊效率也显著提升,该措施能通过高质量的护理干预降低护患纠纷发生率,从而有助于患者满意度的提升,应用价值较高。

**关键词:**护患沟通技巧;门诊;分诊;工作效果;护理质量

门诊主要进行病情表症较轻的患者的接诊,随着我国老龄化问题的加重,各类疾病发生率也在不断提升,导致门诊工作强度也在不断提高,故针对性提升门诊工作效率和质量,为门诊就诊患者提供高质量的护理服务便十分重要。在临床上,患者在医院门诊就诊后,门诊医护人员需通过一系列的诊断技术初步明确患者的具体疾病类型,而后根据患者的疾病类型和严重程度差异,进行合理就诊的安排,这个过程则被成为分诊<sup>[1]</sup>。门诊就诊患者因疾病的影响,在同门诊医护人员进行沟通交流时,便可能导致纠纷的发生,从而可能对患者自身和他人疾病诊治造成负面影响,故做好门诊分诊阶段的优质护理干预,通过合理的沟通交流方式避免纠纷的发生,便成为保障门诊正常诊疗秩序的有效措施<sup>[2]</sup>。为此,本文便针对性研究了护患沟通技巧对门诊分诊护理工作效果和质量的影響,现报道如下。

## 1 资料与方法

### 1.0.1 一般资料

本研究中的实验组为2022年1月-12月间在我院门诊就诊的80例患者,对照组则为2021年1月-12月间在我院门诊就诊的80例患者。实验组中男女患者例数分别为43例和37例,年龄区间为18-64岁,平均年龄为 $(36.58 \pm 6.31)$ 岁,高中以下学历者21例、高中学历者34例、大专及以上学历者25例。对照组中男女患者例数分别为41例和39例,年龄区间为18-64岁,平均年龄为 $(36.72 \pm 6.35)$ 岁,高中以下学历者19例、高中学历者35例、大专及以上学历者26例。应用统计学软件对上述两组研究对象的性别、年龄和受教育经历等资料进行差异验证发现: $P > 0.05$ ,符合本研究中各项观察指标的比较标准。

#### 1.1.1 纳入标准

①能够同医护人员进行正常沟通交流,无精神疾病病史、认知障碍、沟通障碍和智力缺陷等可能影响医患间正常沟通者;②明确研究内容和分组标准,自愿进行知情同意书的签署;③年龄 $\geq 18$ 周岁。

#### 1.1.2 排除标准

①合并存在恶性肿瘤疾病者;②预计生存期 $< 3$ 个月

者;③合并存在HIV感染等严重传染性疾病者。

## 10.2 方法

对照组接受常规门诊分诊护理:①患者入院后要常规进行挂号和缴费等流程,对于医院环境不熟悉者可询问导诊台。②门诊医护人员接诊患者后,要进行既往病史、症状表现等信息的详细询问,并通过体格检查的方式初步了解患者的身体健康状态,而后要依照患者的症状表现差异予以辅助检查,初步诊断患者的疾病类型。③初步诊断结果出具后门诊医护人员要指导患者前往相应科室进行具体治疗。④门诊就诊期间医护人员要详细解答患者的疑问,并在诊断结果出具后进行疾病知识的简单讲解,引导患者明确疾病的病因、症状表现和危害,使患者明确配合治疗便可有效控制病情,从而有助于患者的健康保障。⑤在各项检查措施开始前,门诊医护人员也需要向患者进行检查流程和检查过程中配合要点的讲解,提升患者检查过程中的配合度,促进检查的顺利进行。⑥门诊医护人员在指导患者进行分诊时,要详细向患者进行分诊意义的讲解,打消患者的抵触心理,安抚患者的负面情绪,并向患者详细讲述后续诊疗流程,以便于患者的健康保障。

实验组在常规门诊分诊护理的基础上加用护患沟通技巧。①培训:组织门诊护理人员进行护理小组的组建,护理小组组建完成后要进行培训,通过全面的培训提升小组成员的专科护理能力和沟通交流能力。②仪容仪表和卫生清洁:良好的外表和整洁的环境是建立良好第一印象的有效措施,因此门诊护理人员应注意自身的仪容仪表,要做好外表清洁工作,衣物也应整洁无污渍。另外,门诊也应当进行室内卫生清洁,定时打扫卫生并进行消毒。③文明语言和微笑服务:护理人员在同患者进行沟通交流时,应注意“请”、“您”等文明用语的使用,并应当全程保持微笑服务,拉近与患者间的关系。并且,护理人员同患者进行交流时,应耐心的倾听,并适当运用肢体语言拉近与患者的关系。在进行健康知识宣教时,则应当注意宣教方式,灵活采用通俗易懂的语言进行知识宣教,以便于患者进行理解。④开展便民服务:门诊应借助现代科技,灵活运用取号机、网上预约等措施,

以针对性降低患者的候诊时间和等待时间, 消解患者的负面情绪。

### 1.3 评定标准

应用统计学软件验证比较两组患者就诊期间的护患纠纷发生情况、就诊效率、护理质量评分和护理满意度差异。

就诊效率: 缴费等待时间、检查等待时间、就诊候诊时间、辅助检查等待时间、挂号等待时间。

护理质量: 自制量表, 包含基础护理、健康教育、沟通交流和应急处理四方面, 每部分满分 100 分, 分数越高表示护理质量越高。

护理满意度: 自制量表, 百分制, 非常满意为 85-100 分、较满意为 60-84 分, 不满意为 < 60 分, 满意率=非常满意率+较满意。

表 1 两组患者各项就诊效率指标差异 ( $\bar{x} \pm s$ )min

组别	n	缴费等待时间	检查等待时间	就诊候诊时间	辅助检查等待时间	挂号等待时间
实验组	80	10.38 ± 1.64	18.35 ± 2.21	12.57 ± 1.70	14.30 ± 2.15	11.60 ± 1.68
对照组	80	15.29 ± 2.17	26.54 ± 2.89	19.82 ± 2.26	22.71 ± 2.34	20.76 ± 2.31
t	-	16.1456	20.1348	22.9300	23.6712	28.6837
p	-	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000

### 2.3 两组患者护理质量评分差异

表 2 显示: 实验组的基础护理、健康教育、沟通交

表 2 两组患者护理质量评分差异 ( $\bar{x} \pm s$ )分

组别	n	基础护理	健康教育	沟通交流	应急处理
实验组	80	91.28 ± 2.26	91.76 ± 2.29	91.34 ± 2.21	90.97 ± 2.35
对照组	80	87.63 ± 4.51	87.29 ± 4.58	88.34 ± 4.28	84.29 ± 4.92
t	-	6.4716	7.8079	5.5706	10.9580
p	-	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000

### 2.4 两组患者护理满意度差异

表 3 显示: 实验组的护理满意率高于对照组, 差异存在统计学意义,  $P < 0.05$ 。

表 3 两组患者护理满意度差异 [n (%)]

组别	例数	非常满意	较满意	不满意	护理满意率
实验组	80	59 (73.75)	15 (18.75)	6 (7.50)	74 (92.50)
对照组	80	43 (53.75)	22 (27.50)	15 (18.75)	65 (81.25)
$X^2$	-	-	-	-	4.4399
P	-	-	-	-	0.0351

## 3 讨论

因人口老龄化和环境污染等问题的影响, 各类疾病发生率也在不断提升, 这也造成了门诊工作负荷的加大。巨大的工作压力对门诊医护人员的心理造成了一定程度的负面影响, 且因疾病的影响导致门诊就诊患者的负面情绪也较重, 这便导致门诊易发生护患纠纷, 从而可能对门诊正常医疗秩序造成不良影响, 故需要进行针对性干预<sup>[1]</sup>。

本研究结果显示: 实验组的护患纠纷发生率和各项就诊效率时间指标水平均低于对照组, 护理质量评分和护理满意率高于对照组 ( $P < 0.05$ )。经临床分析发现, 良好的沟通是化解矛盾的有效措施, 通过组建护理小组和培训的方式综合提升门诊护理人员的专科护理能力和沟通能力, 便可促使护理人员更好的同患者进行交流, 且整洁的环境和良好的仪容仪表还能够为患者和护理人

## 1.4 统计学方法

统计学软件为 SPSS 20.0, 计数指标和计量指标表示方法分别为  $n (%)$  和  $(\bar{x} \pm s)$ , 检验方法则为  $X^2$  和  $t$ , 当检验结果 ( $P$ )  $< 0.05$  时为有意义。

## 2 结果

### 2.1 两组患者就诊期间的护患纠纷发生情况差异

实验组的护患纠纷发生率为 3.75% (3/80), 对照组患者的护患纠纷发生率为 12.50% (10/80), 组间差异存在统计学意义,  $X^2=4.6875$ 、 $P=0.0304$ 。

### 2.2 两组患者各项就诊效率指标差异

表 1 显示: 实验组的缴费等待时间、检查等待时间等就诊效率指标水平相对对照组低, 差异存在统计学意义,  $P < 0.05$ 。

流和应急处理评分水平均要高于对照组, 差异存在统计学意义,  $P < 0.05$ 。

建立良好的第一印象, 能够有效拉近护患关系, 从而可从根本上避免纠纷的发生, 有助于良好治疗环境的建立<sup>[4]</sup>。另外, 便民服务的开展还能够针对性提升患者的就诊效率, 能够避免患者因长时间的等待而产生负面情绪, 故有助于护患纠纷的避免, 能够提升患者的满意度<sup>[5]</sup>。

综上所述, 在在门诊分诊护理过程中应用护患沟通技巧可有效提升护理质量, 且门诊就诊患者的就诊效率也显著提升, 该措施能通过高质量的护理干预降低护患纠纷发生率, 从而有助于患者满意度的提升, 应用价值较高。

## 参考文献:

- [1]丛敏,林梅芳.护患沟通技巧应用于儿童医院门诊分诊工作的作用效果[J].中西医结合护理(中英文),2021,7(02):97-99.
- [2]付晶晶.沟通技巧在门诊分诊导诊中的应用效果[J].中国卫生标准管理,2020,11(20):153-155.
- [3]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.
- [4]魏妍艳,郑利丹.护患沟通技巧在中医科门诊分诊中的应用[J].光明中医,2020,35(07):1064-1066.
- [5]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(06):162+174.