

门诊护士在分诊中与病人沟通的技巧及重要性

冉冬霞

(重庆医科大学附属第二医院 门诊部 重庆 400000)

摘要:目的:探讨门诊护士在分诊中与病人沟通中的技巧运用与实际应用效果。方法:回顾分析我院门诊护士分诊中应用沟通技巧前与应用后的相关资料,评价门诊护理服务满意率与护患纠纷发生率。结果:门诊护士在分诊中通过运用与病人沟通技巧,护理服务满意率明显升高,护理纠纷发生率下降, $P < 0.05$, 有统计学意义。结论:门诊护士在分诊中注重与病人沟通技巧的运用,可提高服务质量,降低护患纠纷,值得推广与应用。

关键词:门诊护士;分诊;沟通技巧;重要性;应用效果

目前我国普遍存在看病难、看病贵、医患关系紧张等问题,尤其是在二孩政策实施以及人口老龄化的今天,门诊每日接待的患者数量较多,部分患者经常会因为沟通不到位,引起护患纠纷,影响医院门诊工作的顺利开展^[1]。我院门诊护士在分诊中注重与病人沟通技巧的应用,有效的提高了门诊服务质量,降低护患纠纷发生率,现就相关内容分析如下:

1、资料与方法

1.1 一般资料

研究时间:2018.1-2019.12,其中:2018.1-12 门诊护士分诊中未运用沟通技巧(管理前),2019.1-12 门诊护士分诊中重视沟通技巧的运用(管理后),各抽取 500 例患者进行研究,管理前:男性 285 例、女性 215 例;患者年龄:2-76 岁、平均年龄(46.39 ± 7.21)岁;管理后:男性 280 例、女性 220 例;患者年龄:4-78 岁、平均年龄(46.41 ± 7.19)岁。两组门诊就诊患者一般性资料差异较小,符合可比性($P > 0.05$)。

1.2 方法

管理前:按照常规门诊分诊管理要求,对不同患者咨询的问题做出解答。

管理后:门诊护士在分诊中有效运用与病人的沟通技巧,采取措施包括:(1)非语言性沟通技巧的使用。严格按照护理人员要求,穿戴整齐,不浓妆淡抹,不留长指甲,不穿高跟鞋等;善于倾听,耐心听取患者自述症状、体征等,根据初步掌握情况,为患者安排就诊科室以及时间,取出门诊病历,并指导患者或其家属完成门诊病历基本信息的填写;(2)语言沟通技巧。针对前来就诊患者,门诊护士需要发挥主观能动性,主动了解患者病情,交流过程中需要时刻面带微笑,保持耐心,耐心告知患者门诊就诊流程,比如挂号区、缴费区、需要就诊的科室位置等;针对患者表现出的紧张、焦虑等问题,需要通过语言进行解释、安慰、鼓励;针对就诊过程中的老年人群、残疾人等需要告知其注意安全,注意脚下,必要时可安排门诊护理人员引导特殊患者就诊;告知患者挂号、缴费、就诊等阶段可能需要的等待时间,嘱咐其耐心等待;针对急危重症患者则应快速开通绿色通道,使其及时得到救治。

1.3 观察指标

观察指标:(1)门诊护理服务满意率;(2)护患纠纷发生率。

1.4 评价标准

患者门诊分诊完成后直接对服务过程做出评价,包括满意、一般与不满意。

1.5 统计学方法

采用统计学软件 SPSS23.0 分析数据,研究数据为计数资料:(n, %), χ^2 检验, $P < 0.05$; 差异存在统计学意义。

2、结果

2.1 门诊分诊护理服务满意率

管理后对应的门诊分诊护理服务满意率高于对照组,数据分析有统计学意义($P < 0.05$),见表 1。

表 1 不同患者门诊分诊服务满意率比较(n, %)

组别	n	满意	一般	不满意
管理前	500	420 (84.00)	68 (13.60)	12 (2.40)
管理后	500	490 (98.00)	8 (1.60)	2 (0.40)
χ^2	/	58.829	51.264	7.244
P	/	0.000	0.000	0.007

2.2 护患纠纷发生情况分析

管理前护患纠纷发生率为 2.00% (10/500);管理后护患纠纷发生率为 0.20% (1/500),数据分析 $\chi^2=7.445$, $P=0.006$ 。

3、讨论

门诊每日接诊患者数量较多,较多患者会因为自身病情产生恐慌,加之排队等待时间较长,部分患者会对门诊分诊护理服务表现出不满,进而引发护患纠纷。已有资料证实,门诊是容易发生护患纠纷的场所,且护患沟通不畅是引起护患纠纷的一个重要原因^[2]。

本研究中通过在门诊分诊服务过程中注重与患者沟通技巧的使用,通过非语言与语言沟通,帮助患者及时了解门诊就诊流程、注意事项,通过沟通过程中语言技巧、面部表情等综合应用,让患者感觉到被尊重。针对患者就诊时表现出的焦虑、紧张等问题,护理人员予以解释说明、鼓励、安慰等,使其不再着急^[3]。就诊时告知患者需要等待时间以及就诊等待过程中排队等必要性,消除患者因为等待时间较长或者随意插队等引起的护患纠纷;针对老年患者、残疾患者等可辅助其完成就诊,告知其注意滑倒、跌倒等,降低患者门诊就诊风险,提高服务,避免可能出现的护患纠纷。结果数据表明,通过门诊分诊中重视与患者沟通技巧的使用,护理服务满意率从 84.00% 提高到 98.00%,与此同时,护患纠纷发生率从 2.00% 下降到 0.20%,证实门诊护士在分诊中重视沟通技巧的使用,能够更好地为患者提供服务,降低门诊分诊与护理服务过程中可能出现的风险事件,从而避免护患纠纷,保证医院正常工作的顺利进展。同何莲君文献研究报道基本一致^[4]。

综上所述,门诊护士在分诊中注重与病人沟通技巧的运用,可提高服务质量,降低护患纠纷,值得推广与应用。

参考文献:

- [1]章德凤.浅谈门诊护士如何做好护患关系沟通[J].世界最新医学信息文摘,2017,17(36):236-239.
- [2]林雪端.浅谈门诊患者心理状态分析及沟通技巧[J].光明中医,2017,32(01):142-143.
- [3]马慧杰.门诊护士在分诊中与患者沟通技巧的重要性分析[J].中国继续医学教育,2016,8(29):255-256.
- [4]何莲君.门诊护士在分诊中与病人沟通的技巧及重要性分析[J].大家健康(学术版),2016,10(13):283-284.