

探讨门诊导诊工作中护患沟通技巧

贺文俊

(成都中医药大学附属医院门诊部 四川成都 610075)

摘要:目的:对门诊导诊工作中护患沟通技巧的应用进行分析。方法:选取到我院门诊咨询的患者 400 例,分为两组,对照组应用常规方式,观察组均增加沟通技巧。结果:观察组的护患纠纷发生率 5.00%显著低于对照组的 12.00% ($P < 0.05$);护理质量和对照组比较,观察组的护理质量评分显著较高 ($P < 0.05$)。结论:将护患沟通技巧应用于门诊导诊工作中的效果显著,降低了护患纠纷发生率且提升了患者的护理质量评分。

关键词:门诊导诊;沟通技巧;护理质量

门诊是医院服务的“窗口”,而门诊导诊工作的质量往往直接体现了医院的整体水平,随着经济的发展医疗行业整体水平的提升,其对门诊导诊工作提出了更高的要求。由于门诊流动性较大,面对的患者量较多,所以护患纠纷的发生率也较大,因此积极提升门诊导诊工作的护理质量具有重要意义。为明确具体的护理质量提升措施,在本文中就从我院挑选门诊咨询的患者 400 例展开研究,对护患沟通技巧的应用价值予以探索。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取到我院门诊咨询的患者 400 例展开分组,分为观察组(200)与对照组(200 例)。其中对照组男性患者与女性患者的人数分别为 110 例、90 例,患者 21 岁为最小年龄、75 岁为最大年龄、平均年龄是 (56.44 ± 7.82) 岁;观察组男性患者与女性患者的人数分别为 120 例、80 例,患者 22 岁为最小年龄、76 岁为最大年龄、平均年龄是 (56.82 ± 7.66) 岁。一般资料在对照组与观察组之间展开比较,差异不显著, $P > 0.05$, 具有可比性,排除年龄小于 18 岁的未成年患者、认知功能存在障碍的患者以及存在精神病史的患者。

1.2 方法

对照组应用常规问题解答和观察组在此基础上主动询问和健康宣教,沟通技巧的具体内容主要可分为以下几个方面,(1)语言沟通技巧。全面了解本院的医疗服务模式,相关科室专家的特长,准确引导患者展开就诊,缩短就诊时间;(2)强化亲和力。认真和蔼的态度对待门诊工作,给予患者足够的关心,积极倾听患者提出的问题并予以回答;(3)健康宣教。患者等待就诊的过程中,以派发宣传手册等方式实施健康宣教,结合患者的实际情况进行生活指导,有效纠正患者的不良生活习惯;(4)处理特殊情况。沟通前,对患者的心理状态和生理状态予以了解。工作中在面对听力存在障碍的患者时,可通过抚摸触碰的方式让患者感受到自己的到来,在患者存在视力障碍的情况下,先表明身份,从而避免患者产生过度的负面情绪^[1]。

1.3 观察和评价指标

对比两组患者的护患纠纷发生情况和护理质量与挂号等候时间。

护理质量采用自制护理质量评价量表实施评价,满分为 100 分,分数越高则护理质量越好。

1.4 统计学分析

采用 SPSS20.0 统计学软件包处理本论文中所产生的相关数据,

其中以 ($n, \%$) 表示计数资料,运用 χ^2 实施检验,计量资料“ $\bar{x} \pm s$ ”采用 t 检验, $P < 0.05$, 显示差异之间存在统计学价值。

2 结果

2.1 护患纠纷发生情况

实施相应的护理措施后,观察组的护患纠纷发生率 5.00% 显著低于对照组的护患纠纷发生率 12.00% ($\chi^2 = 6.300, P < 0.05$)。

2.2 护理质量

护理质量和对照组比较,观察组的护理质量评分显著较高 ($P < 0.05$),详细数据见表 2。

表 2: 观察组与对照组的用药依从性比较 ($\bar{x} \pm s$)

组别	病例	护理质量(分)	挂号等候时间 (min)
对照组	200	75.10 ± 5.75	21.09 ± 2.46
观察组	200	95.74 ± 5.75	11.63 ± 2.48
t	/	30.706	38.299
P	/	< 0.05	< 0.05

3 讨论

随着社会不断发展和进步,人们对护理服务的要求也越来越高,导诊员与患者进行必要的沟通能有效提高其服务质量。由于患者长期受到疾病的影响,继而极易导致其产生焦虑、烦躁等负面情绪,若护理人员存在语言不当的情况,则极易导致护患纠纷的发生,为此积极提升门诊导诊工作的服务水平具有重要意义^[2]。

就护患沟通技巧而言,门诊导诊护理工作具体应用时,可以从语言沟通技巧、强化亲和力、健康宣教、处理特殊情况等方面入手,这样可以有效展现门诊导诊人员的良好个人素质,取得了患者的信任,拉近了护患距离,同时有效缩短了患者的就诊时间,纠正了患者的不良生活习惯,降低了护患纠纷的发生率,提升了护理质量。从本文的研究结果可获知,观察组的护患纠纷发生率 5.00% 显著低于对照组的护患纠纷发生率 12.00%。

综上所述,将护患沟通技巧应用于门诊导诊工作中的效果显著,降低了护患纠纷发生率且提升了患者的护理质量评分,值得推广应用。

参考文献

- [1] 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(11):174-175
- [2] 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