

护患沟通技巧在眼科门诊护理工作中的应用价值

姚晓娜

(山东省眼科医院 250000)

摘要:目的 研究门诊护理工作中应用护患沟通技巧的临床价值。方法 筛选在我院门诊进行治疗的患者 60 例, 随机将所有患者分成两组, 每组人数为 30 例, 对照组采取了常规护理方式进行管理, 观察组则开展了护患之间沟通管理, 详细对比了两组进行护理管理的效果。结果 与对照组的数据进行比较后可以发现, 观察组在门诊中护理管理服务质量及患者依从度均得到了显著改善和提高, 发生的护理投诉率及门诊中造成的护理风险事故均较少, 患者在门诊平均候诊时间缩短, 最终患者给予护理满意度的评分也较高 ($P < 0.05$)。结论 对门诊护理工作及时开展护患沟通技巧, 能够进一步提升护理管理质量, 减少护理投诉及风险事件的发生。

关键词: 护患沟通; 眼科门诊; 护理工作; 应用价值

我院门诊作为医疗机构日常疾病救治的第一线, 其日常接诊人数和患者病情种类均占首位。由于日常工作中所接待的患者较多且病情比较复杂, 导致门诊护理管理有一定的难度, 再加上若护理不当就很有可能会发生不良事件, 使其最终影响医院的正常运行和工作效率[1]。为此, 本文将护患沟通技巧在门诊护理工作中的应用价值进行了分析, 已在下文详细阐明。

1 资料与方法

1.1 一般资料

此次筛查的病例为 2018 年 1 月-2019 年 10 月期间于我院门诊进行治疗的患者 60 例, 把所有患者分为观察组和对照组各 30 例, 其中观察组男 16 例和 14 例女, 年龄平均值是 (45.0 ± 2.5) 岁; 对照组男、女患者中分别有 17 例、13 例, 平均年龄 (45.0 ± 2.5) 岁。两组数据在性别和年龄方面存在可比性 ($P > 0.05$)。

1.2 方法

对照组采取常规护理, ①每天做好接待患者前做准备, 各仪器调试好备用, 保持诊室及治疗室环境整洁。②患者取号后提供视力眼压基本检查, 对于不会取号的患者进行详细的指引到相应诊室进行就诊, ③由于治疗室接触的患者及治疗项目较多, 再加上每天的工作量比较大且节奏快, 部分项目治疗前患者比较紧张, 若治疗配合出现问题, 那么就很容易造成纠纷, 一定要严格遵守三查九对及无菌操作原则, 实验组是在对照组基础上加强护患沟通技巧[1], 充分掌握眼科门诊特点, 针对门诊可能出现的问题做到个体化管理, 找出最适合门诊的循证护理证据。

护患沟通技巧主要包括以下几点: ①创造温馨的就诊环境: 环境对患者心理状态有着很大的影响, 不良的就诊环境不但增加患者焦虑情绪, 甚至会影响疾病恢复, 因此日常的仪器检查, 加强巡视诊室观察意识, 一医一患一诊室保护患者隐私及保持环境整洁是比较重要的[2]; ②强化服务态度: 护士要用简单易懂的语言耐心对患者介绍就诊的整个过程, 比如那些不会取号或无法到相应诊室就诊的患者, 同时护理人员也要坚持首问负责制[2], 掌握患者需求, 进行相应的正确指导或提供帮助, 像哺乳期不便的, 指引到哺乳室, 行动不便的提供相应的指导进行租用轮椅等便民服务。危急病重及婴儿进行应急处理, 或优先处理。③抽时间做护理宣教, 比如交给患者如何正确点眼药水的方法或告知患者用药后的正常反应。

1.3 评价标准

评分通过对比两组病人在护理前后的依从性、护理管理的质量

以及对护理的满意程度, 评分方式是采用了调查问卷的形式来进行, 10 分为单项指标的总分值, 分数越高代表指标越好; 将两组护理投诉率、护理风险事件以及病人在门诊的平均候诊时间记录进行了对比。

1.4 统计学分析

本文所用的统计软件是 spss20.0, 本次对于计量与计数信息的描述均采用 ($\bar{x} \pm s$) 和 $n(\%)$; 检验采用 t 和 χ^2 , 两组间的指标值进行比较, $P < 0.05$ 的差值具有统计研究意义。

2 结果

护理后满意度数据比较, 观察组患者在护理上的满意程度评价较高, 显著比对照组高, 有差异性 ($P < 0.05$), 见下表 1。

表 1 两组患者满意度比较

分组	n	非常满意	基本满意	一般	不满意	总满意率
观察组	30	16	12	1	1	96.67%
对照组	30	14	9	3	4	86.67%
P						<0.05

3 讨论

门诊是展示医院医疗服务质量的第一窗口, 其护理质量与医院形象的树立具有密切的关系。护理人员是保证护理质量的直接参与者, 针对眼科门诊, 护患沟通技巧在眼科门诊应用具有重要价值, 护理质量也得到有效改进, 通过适当的语言可以让患者充分感受来自护理人员的关心, 减少眼疾带来的负面情绪, 拉近护患关系, 营造良好的就医环境。随着医院服务工作的质量和服务意识不断增强, 护患之间沟通的技巧也显现了更好的优势, 通过与病人进行有效的交流和心理上的疏导, 可以使病人获得较好的安全感和满意度[2]。本次研究应用了护患沟通技巧, 最终取得了较为理想的护理效果。以上结果表明, 通过采用护患沟通技巧能够有效提升眼科门诊护理服务质量, 增强患者眼科门诊就诊依从性, 减少护理不良事件发生。

参考文献:

- [1] 甘淑香. 眼外伤 89 例急诊治疗与护理[J]. 中国误诊学杂志, 2010, 10(014):3393.
- [2] 石明菊. 急诊科护理管理中存在的问题及对策[J]. 世界最新医学信息文摘(电子版), 2019, 019(074):32-33.