

护患沟通用于门诊导诊护理工作中的价值分析

文秋燕

(重庆医科大学附属第二医院 重庆市 400010)

摘要:目的: 分析护患沟通用于门诊导诊护理工作中的价值。方法: 随机选取 2020 年 7 月至 2021 年 7 月收治的 100 例门诊咨询患者作为研究对象, 根据护理方式的不同将其分为对照组以及试验组, 其中对照组 50 例患者采用常规护理干预, 试验组 50 例患者采用护患沟通护理, 对两组患者的相关指标进行对比。结果: 对两组患者的相关就诊指标进行对比发现, 试验组的就诊等候时间、导诊护士服务评分、门诊患者布置评分以及沟通技巧评分指标均优于对照组, 差异明显 ($P<0.05$); 对两组患者的护理满意度进行对比发现, 对照组中十分满意 23 例, 满意 15 例, 护理满意度为 76%; 试验组中十分满意 29 例, 满意 19 例, 护理满意度为 96%, 试验组患者的护理满意度明显高于对照组, 差异明显 ($P<0.05$)。结论: 在门诊导诊护理中采用护患沟通的方式, 能够有效提高患者的就诊体验以及护理满意度, 具有较高的临床应用价值。

关键词: 护患沟通、门诊导诊护理、价值分析

门诊作为接待患者进行医护与急救处理等工作的第一线, 也是护患沟通的重要场所。门诊的人流量较大, 疾病类型较为复杂, 一个良好的导诊可以为患者奠定良好的诊治基础^[1]。基于此, 本文将随机选取 2020 年 7 月至 2021 年 7 月收治的 100 例门诊咨询患者作为研究对象, 分析护患沟通用于门诊导诊护理工作中的价值。

1 资料与方法

1.1 基本资料

随机选取 2020 年 7 月至 2021 年 7 月收治的 100 例门诊咨询患者作为研究对象, 根据护理方式的不同将其分为对照组以及试验组, 其中对照组 50 例患者中男女比例为 26: 24; 年龄在 21 岁至 66 岁之间, 平均年龄为 (46.13 ± 5.37) 岁, 试验组 50 例患者中男女比例为 27: 23; 年龄在 22 岁至 66 岁之间, 平均年龄为 (46.33 ± 5.29) 岁, 组间资料对比, 差异明显 ($P>0.05$)。

1.2 方法

对照组: 采用常规护理干预。

试验组: 试验组采用护患沟通干预, 具体内容如下: ①尊重并关爱患者, 在进行患者接待工作时, 需要保持一个温柔的态度, 得体的语言, 根据患者的实际情况进行科学的分诊以及导诊, 让患者能够有序的挂号和候诊, 降低患者的负性情绪。②稳定患者的情绪, 门诊就诊的程序是比较复杂的, 第一次就诊的患者经常会感到手足无措, 甚至会出现应激反应, 这时需要护理人员在交流的过程中保持一个足够的耐心, 为患者进行细致的讲解, 帮助患者正确就诊, 缓解患者的心理负担^[2]。③及时的沟通, 护理人员需要熟悉护患沟通的技巧, 对医院的服务模式有着全面的了解, 能够熟悉医院各个科室的人员以及相关专家, 对导诊的流程有着足够的熟悉, 在面对患者的不同需求时能够为患者提供准确的信息, 减少就诊时间。除此之外, 还需要把握好沟通的时机, 针对不同患者的需求, 开展有效沟通, 并提出合理的建立。④健康宣教, 在患者等待的过程中, 护理人员可以在患者身边进行健康宣教, 可以采用电视或者健康手册的方式来让患者消磨时间, 转移患者的注意力。

1.3 观察指标

对两组患者的相关就诊指标进行对比分析, 采用护理满意度调查表, 分析两组患者的护理满意度。

1.4 统计学方法

SPSS25.0 处理计数 (χ^2) 和计量 (t) 资料, 差异显著 ($P<0.05$)。

2 结果

2.1 两组患者相关就诊指标对比

对两组患者的相关就诊指标进行对比发现, 试验组的就诊等候时间、导诊护士服务评分、门诊患者布置评分以及沟通技巧评分指标均优于对照组, 差异明显 ($P<0.05$)。

表 1 两组患者相关就诊指标对比

组别	例数	就诊等候时间	导诊护士服务评分	门诊患者布置评分	沟通技巧评分
对照组	50	25.21 ± 2.35	81.26 ± 1.59	80.35 ± 1.29	81.28 ± 1.23
试验组	50	11.65 ± 1.29	95.26 ± 2.33	95.33 ± 1.26	97.55 ± 1.09
T		35.767	35.094	8.596	7.365
P		0.000	0.000	0.000	0.000

2.2 两组患者护理满意度对比

对两组患者的护理满意度进行对比发现, 对照组中十分满意 23 例, 满意 15 例, 护理满意度为 76%; 试验组中十分满意 29 例, 满意 19 例, 护理满意度为 96%, 试验组患者的护理满意度明显高于对照组, 差异明显 ($P<0.05$)。

表 2 两组患者护理满意度对比

组别	例数	十分满意	满意	不满意	满意度
对照组	50	23 (46)	15 (30)	12 (24)	38 (76)
试验组	50	29 (58)	19 (38)	2 (4)	48 (96)
χ^2					8.305
P					0.003

3 讨论

由于门诊科室的患者疾病类型较多, 人流量较大, 年龄层次也有着较大的区别, 因此很容易出现医疗纠纷事件, 会对医院的声誉造成极大的不良影响, 同时还会对增加患者的就诊时间, 不利于疾病的治疗。门诊导诊作为患者入院开展治疗以及护理工作的起点, 导诊护士是最先接触到患者的, 所以导诊护士的工作以及服务态度是十分重要的, 会直接影响到患者对医院的第一印象^[3]。借助科学有效的护患沟通技巧能够使护理质量得到明显提高, 降低出现护患纠纷事故的可能性。根据本文研究结果显示: 对两组患者的相关就诊指标进行对比发现, 试验组的就诊等候时间、导诊护士服务评分、门诊患者布置评分以及沟通技巧评分指标均优于对照组, 差异明显 ($P<0.05$); 对两组患者的护理满意度进行对比发现, 对照组中十分满意 23 例, 满意 15 例, 护理满意度为 76%; 试验组中十分满意 29 例, 满意 19 例, 护理满意度为 96%, 试验组患者的护理满意度明显高于对照组, 差异明显 ($P<0.05$)。

综上所述, 在门诊导诊护理中采用护患沟通的方式, 能够有效提高患者的就诊体验以及护理满意度, 具有较高的临床应用价值。

参考文献:

- [1] 张金慧, 车丽萍. 护患沟通在门诊导诊护理中的应用效果[J]. 名医, 2020(03):169.
- [2] 孙颖. 护患沟通技能在门诊导诊工作的应用价值[J]. 心理月刊, 2020, 15(04):140.
- [3] 凌诗莹. 探讨护患沟通技能在门诊导诊护理工作中的应用价值[J]. 临床医药文献电子杂志, 2020, 7(10):106+108.