

# 护患沟通技巧在门诊导诊护理工作中的应用对护理满意度的提升评价

黄艺

(重庆医科大学附属第二医院 重庆市 400010)

**摘要:**目的:探讨护患沟通技巧在门诊导诊护理工作中的应用对护理满意度的影响。方法:随机将2019年1月-2021年12月在本院门诊就诊的200例患者分为对照组(常规护理)与观察组(在导诊护理中优化护患沟通技巧),每组各100例,观察两组患者的护理效果、满意率。结果:与对照组比较,观察组护理质量评分、护理满意率更高,挂号等待时间、辅助检查等待时间更短( $P < 0.05$ )。结论:在门诊导诊护理工作中优化护患沟通技巧,不仅能够提升护理质量,缩短患者的就诊时间,而且还能在一定程度上提高患者的护理满意率。

**关键词:**护患沟通技巧;门诊导诊护理;护理满意度

门诊护理质量可反映出医院的社会形象,若患者在门诊就诊时满意率较低,极易加大投诉率,一定程度上影响了医院的社会形象<sup>[1]</sup>。因此在门诊导诊过程中加强对患者的护理干预十分有必要,但常规护理干预较为单一,且缺乏护患之间的有效沟通,护理效果欠佳<sup>[2]</sup>。为进一步提升门诊导诊护理质量,本文将在常规护理的基础上优化护患沟通技巧,并对其应用价值进行分析,报告如下。

## 1. 资料与方法

### 1.1 一般资料

研究对象选择在本院门诊就诊的患者(200例),入院起始时间为2019年1月,终止时间为2021年12月,根据随机数字表法对其进行分组(对照组、观察组),两组均为100例。本次研究已获得医院伦理委员会批准。两组资料比较无差异( $P > 0.05$ ),见表1。

表1 基本资料对比[n(%), ( $\bar{x} \pm s$ )]

组别	n	性别		年龄(岁)
		男	女	
对照组	100	60 (60.00)	40 (40.00)	48.54 ± 5.36
观察组	100	58 (58.00)	42 (42.00)	48.64 ± 5.48
$t/\chi^2$ 值	-	0.083		0.130
P值	-	0.774		0.896

### 1.2 方法

对照组:按正常程序对患者进行导诊,并告知患者就诊过程中需要注意的事项。

观察组:在导诊护理中优化护患沟通技巧。(1)沟通技巧:患者入院后引导患者正确了解门诊服务模式和各科专家的专长,并耐心接待患者,时刻保持微笑,同时利用相关宣传手册对患者健康知识宣教,并在交流过程中加强对患者的生活指导,纠正其不良生活习惯。(2)增强沟通及时性:及时为患者讲解办卡、挂号、候诊、缴费等相关知识和操作方法,并从旁指导患者一一完成以上操作,

表3 护理满意率对比[n(%)]

组别	n	非常满意	基本满意	不满意	总满意率
对照组	100	50 (50.00)	40 (40.00)	10 (10.00)	90 (90.00)
观察组	100	66 (66.00)	32 (32.00)	2 (2.00)	98 (98.00)
$\chi^2$ 值	-	-	-	-	5.674
P值	-	-	-	-	0.017

### 3. 讨论

既往临床主要对在门诊就诊的患者开展常规护理,虽能取得一定效果,但常规护理中医师与护理人员的沟通较少,极易导致患者的体验感下降,从而影响患者对护理的满意率<sup>[3]</sup>。

在常规护理的基础上,不断优化门诊导诊过程中的护患沟通技巧,可充分向患者展示导医的良好个人素质,以此来获取患者的信任,进而快速拉近护患之间的距离,使患者能够积极主动参与到就诊当中,有助于进一步加快患者的就诊速度<sup>[4]</sup>。此外,在就诊过程中加强与患者的沟通交流,还能及时明确患者真正的需求,以便对其开展合理的护理干预,不仅能够提升护理的质量,同时还能在一定程度上提高患者的护理满意率。此次研究发现,观察组与对照组比较,其护理满意率更高( $P < 0.05$ )。由此可见,在门诊导诊护理工作中优化护患沟通技巧,有助于进一步提高患者对护理的满意率。

同时耐心回答患者提出的问题,消除其疑虑,改善其不良情绪。就诊结束后将自身名片送给患者,或添加患者微信,利于患者后续咨询。

### 1.3 观察指标

(1)比较两组患者护理质量评分、挂号等待时间、辅助检查等待时间。护理质量采用本院自制的评分表进行评估,总分100分,分数越高表示质量越好。(2)应用本院自制量表调查评价患者护理满意率,该量表为百分制,主要从沟通技巧、服务态度、获得效果等方面进行评价,其中得分超过80分为特别满意,得分60-80分为基本满意,得分不足60分为不满意。总满意率=(总例数-不满意例数)÷总例数×100%。

### 1.4 统计学方法

采用SPSS22.0统计学软件对此次研究数据进行分析,使用t检验计量资料( $\bar{x} \pm s$ ),行 $\chi^2$ 检验计数资料(%),若检验结果为 $P < 0.05$ 则差异具有统计学意义。

## 2. 结果

### 2.1 护理效果

如下表2,经不同方案护理后,相较于对照组而言,观察组患者的护理质量评分更高,挂号等待时间、辅助检查等待时间更短( $P < 0.05$ )。

表2 护理效果对比( $\bar{x} \pm s$ )

组别	n	护理质量(分)	挂号等待时间(min)	辅助检查等待时间(min)
对照组	100	89.54 ± 3.54	21.54 ± 2.34	23.51 ± 2.54
观察组	100	94.56 ± 3.26	11.36 ± 2.41	13.58 ± 2.34
t值	-	10.431	30.306	28.753
P值	-	0.000	0.000	0.000

### 2.2 满意率

如下表3,护理满意率比较,观察组显著高于对照组( $P < 0.05$ )。

综上所述,针对在门诊就诊的患者,在门诊导诊护理工作中优化护患沟通技巧,不仅能够增强护理效果,而且还能提升患者的护理满意率。

### 参考文献:

- [1] 吴明霞,孙小桢,隋雨薇. 探讨护患沟通技巧培训对减少门诊输液室护理纠纷的作用[J]. 中国农村卫生,2020,12(10):68.
- [2] 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(5):295-296.
- [3] 孙俊卿. 探讨内科门诊护理工作中护士掌握人文关怀及护患沟通技巧对患者护理服务的效果[J]. 中华养生保健,2020,38(3):89-90.
- [4] 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.