

双向沟通原理在门诊护理中的应用对患者满意度的提升评价

颜霜

(重庆医科大学附属第二医院 重庆市 400010)

摘要:目的:探讨双向沟通原理在门诊护理中的应用对患者满意度的影响。方法:随机将2019年12月-2021年12月在本院门诊就诊的80例患者分为对照组(常规护理)与观察组(基于双向沟通原理护理干预),每组各40例,观察两组患者的治疗依从性和护理满意率。结果:与对照组比较,观察组治疗依从性和护理满意率明显更高($P < 0.05$)。结论:基于双向沟通原理加强对门诊就诊患者的护理干预,不仅能够提高患者的治疗依从性,而且还能进一步提升其护理满意率。

关键词:双向沟通原理;门诊护理;满意度

医院门诊是一个客流量大、服务流程较为复杂的科室,由于每个患者对医疗服务质量的要求不同,再加上常规门诊护理管理缺乏与患者之间的沟通交流,就诊过程中极易引发医患、护患纠纷,不仅会影响患者的治疗依从性,而且还会导致医院社会形象下降^[1]。因此,在就诊过程中加强与患者的沟通交流十分有必要。基于此,本文就双向沟通原理在门诊护理中的应用对患者满意度的影响进行分析,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患者(80例),入院起始时间为2019年12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40例。本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	40	28 (70.00)	12 (30.00)	42.54 ± 4.26
观察组	40	30 (75.00)	10 (25.00)	42.64 ± 4.63
t/χ^2 值	-	0.251		0.101
P值	-	0.617		0.920

1.2 方法

对照组:对患者进行常规的门诊导诊工作。

观察组:基于双向沟通原理开展护理工作。(1)患者入院后积极主动与患者进行沟通交流,询问其基本信息及身体健康状况,并为其建立病历,让其耐心等待就诊。(2)等待就诊期间通过深入交谈的方式探查患者的内心想法和主观感受,并根据探查结果评估患者的心理抗压能力,在交谈过程中需做到相信患者、尊重患者,尽量使用让患者感觉到舒服的语气,同时还需加强对患者的健康宣教,告知患者疾病和就诊的相关知识。另外还需加强对患者的鼓励,让患者将自己心理想法倾诉出来,并在旁边耐心倾听患者的倾诉,切勿中途打扰患者,患者倾诉结束后需适当给予其一个拥抱或紧握患者双手。

1.3 观察指标

(1)治疗依从性:患者自觉配合治疗表示完全依从;在护士督促后患者配合治疗表示基本依从;患者全程抵抗、无法配合治疗表示不依从^[2]。总依从率=(总例数-不依从例数)÷总例数×100%。(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统计学软件对本次研究数据进行分析,使用t检验计量资料($\bar{x} \pm s$),行 χ^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 依从性

如下表2,依从性比较,观察组显著高于对照组($P < 0.05$)。

表2 依从性对比[n(%)]

组别	n	完全依从	部分依从	不依从	总依从率
对照组	40	20 (50.00)	12 (30.00)	8 (20.00)	32 (80.00)
实验组	40	25 (62.50)	14 (35.00)	1 (2.50)	39 (97.50)
χ^2 值	-	-	-	-	6.135
P值	-	-	-	-	0.013

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($P < 0.05$)。

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	40	22 (55.00)	10 (25.00)	8 (20.00)	32 (80.00)
实验组	40	27 (67.50)	12 (30.00)	1 (2.50)	39 (97.50)
χ^2 值	-	-	-	-	6.135
P值	-	-	-	-	0.013

3. 讨论

门诊作为面向患者患者的窗口,每天需要接待大量患者,由于大多数患者对疾病及医疗服务意识认知过低,极易对检查或治疗产生抵触心理,进而出现不遵医嘱的行为^[3]。因此,临床还需加强与门诊就诊患者的沟通交流,提升其认知程度,才能进一步提升患者的依从性。

双向沟通原理是一种新兴的门诊护理管理模式,主要强调信息传递者与接受者之间的地方互换,确保二者在沟通过程中达到共识^[4]。基于双向沟通原理对门诊就诊患者开展护理干预,能让导医快速了解到患者内心的真正需求,从而及时对其开展针对性的护理干预,充分满足患者的需求,不仅能够提升患者的依从性,还能进一步提高患者对护理的满意率。本文研究结果显示,相较于对照组而言,观察组患者的治疗依从性更高($P < 0.05$)。结果表明,基于双向沟通原理对门诊就诊的患者开展护理干预,可在一定程度上提高患者的治疗依从性。此次研究中,观察组患者护理后其满意率高达97.50%,对照组仅为80.00%。提示双向沟通原理可有效提升门诊就诊患者的护理满意率。

综上所述,针对在门诊就诊的患者,基于双向沟通原理对其开展护理干预,有助于进一步提升患者的治疗依从性和对护理的满意率。

参考文献:

- [1] 夏佳燕,宋海红. 门诊护理沟通存在的问题及解决措施的效果[J]. 中国乡村医药,2020,27(10):76-77.
- [2] 吕玲玲. 良好护患沟通在门诊护理工作中的应用及患者满意度调查[J]. 糖尿病天地,2021,18(10):256.
- [3] 童帆,朱春芳. 沟通模式的构建在门诊护理工作中的应用[J]. 中国医药导报,2020,17(1):183-186.
- [4] 周玲. 护患沟通技巧在眼科门诊护理工作应用效果观察[J]. 世界最新医学信息文摘,2021,21(39):73-74.