

# 门诊护患沟通护理中渗透人文关怀护理理念的有效性探讨

应春妹

(重庆医科大学附属第二医院 重庆市 400010)

**摘要:**目的:探讨门诊护患沟通护理中渗透人文关怀护理理念的有效性。方法:随机将2020年1月-2021年8月在本院门诊就诊的140例患者分为对照组(开展常规护理)与观察组(开展渗透人文关怀护理理念的护患沟通护理),每组各70例,观察两组患者的心理状态和护理满意率。结果:与对照组比较,心理状态评分明显更低,护理满意率明显更高( $P < 0.05$ )。结论:基于渗透人文关怀护理理念对门诊就诊的患者开展护患沟通护理,不仅能够改善患者的心理状态,而且还能进一步提升患者的护理满意率。

**关键词:**门诊护患沟通护理;渗透人文关怀护理理念;有效性

门诊每日接待的患者较多,且疾病种类十分复杂多变,再加上流动性大等问题,给护理工作带来了极大的考验<sup>[1]</sup>。随着我国人民思想意识的不断增强,患者对门诊的人文关怀和护患沟通越来越重视。基于此,本文就门诊护患沟通护理中渗透人文关怀护理理念的有效性进行分析,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(140例),入院起始时间为2020年1月,终止时间为2021年8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70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	70	38 (54.29)	32 (45.71)	47.54 ± 4.68
观察组	70	40 (57.14)	30 (42.86)	47.64 ± 4.65
$t/\chi^2$ 值	-	0.116		0.127
P值	-	0.734		0.899

### 1.2 方法

对照组:开展常规护理,内容以引导患者就诊、核对患者信息为主。

观察组:开展渗透人文关怀护理理念的护患沟通护理。(1)加强培训:日常工作过程中加强对门诊医护人员的职业道德、沟通技巧和人文关怀培训,提高患者的理论知识掌握能力和实践操作能力,进一步增强其责任心。(2)营造温馨就诊环境:定期保持门诊干净整洁、通风,并放置饮水机和一次性水杯等,同时增加座椅,准备好轮椅和平车以供患者使用。(3)灵活运用多种沟通技巧:主动与患者进行沟通,沟通过程中需保持合适的语速和语调,声音尽量温柔,让患者感觉到舒服,同时还需耐心回答患者提出的问题,站在患者的角度上思考,并加强对患者的鼓励与支持。

### 1.3 观察指标

表3 满意率对比[n(%)]

组别	n	HAMD 评分			HAMA 评分		
		非常满意	基本满意	不满意	非常满意	基本满意	不满意
对照组	70	32 (45.71)	30 (42.86)	8 (11.43)	62 (88.57)	62 (88.57)	8 (11.43)
观察组	70	40 (57.14)	28 (40.00)	2 (2.86)	68 (97.14)	68 (97.14)	2 (2.86)
$\chi^2$ 值	-	-	-	-	3.877	3.877	-
P值	-	-	-	-	0.049	0.049	-

### 3. 讨论

既往临床主要对门诊就诊患者开展常规护患沟通护理,虽能取得一定效果,但该护理内容较为片面,无法完全改善患者的心理状态<sup>[2]</sup>。

人文关怀护理理念是一种以“患者”为中心的护理干预模式,在于患者进行沟通交流的过程中,为患者营造出温馨的就诊环境,并在充分尊重患者隐私和情感的前提下针对性对患者开展心理疏导,不仅能够消除患者的不良情绪,同时还能进一步提升患者对护理的满意率<sup>[4]</sup>。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97.14%,对照组仅为88.57%。提示渗透人文关怀护理理念的门诊护患沟通护

(1)于护理前后采用汉密顿抑郁(HAMD)、焦虑(HAMA)量表评估两组不良心理状态。前者测评维度包括抑郁情绪、认知、睡眠等,<7分为正常、7-16分为轻度抑郁、17-24分为中度抑郁、25分及以上为重度抑郁;后者测评维度包括焦虑情绪、紧张害怕、记忆力或注意力等,<7分为正常、7-14分为轻度焦虑、15-21分为中度焦虑、22分及以上为重度焦虑<sup>[3]</sup>。(2)采用本院自制量表调查,共36个条目,包括6个维度,主要调查其非常满意( $\geq 90$ 分)、基本满意(70~90)和不满意情况(<70分),总满意率=(非常满意例+基本满意例)÷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 心理状态

如下表2,经不同方案护理前,两组心理状态评分无显著差异( $P > 0.05$ );经不同方案护理后,相较于对照组而言,观察组心理状态评分明显更低( $P < 0.05$ )。

表2 心理状态评分对比( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	n	HAMD 评分		HAMA 评分	
		护理前	护理后	护理前	护理后
对照	7	24.25 ± 2.14	16.45 ± 2.47	19.62 ± 2.68	13.79 ± 1.45
观察	7	24.18 ± 2.25	10.42 ± 2.41	19.56 ± 2.24	6.52 ± 1.36
t值	-	0.189	14.619	0.144	30.596
P值	-	0.851	0.000	0.886	0.000

#### 2.2 满意率

如下表3,经不同方案护理后,相较于对照组而言,观察组满意率明显更高( $P < 0.05$ )。

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,对其开展渗透人文关怀护理理念的门诊护患沟通护理,有助于消除患者的不良情绪,同时还能提高患者的护理满意率。

### 参考文献:

- [1] 丁琳,杨瑞玲. 门诊护患沟通护理中如何渗透人文关怀护理理念的可行性分析[J]. 国际感染病学(电子版),2020,9(1):195-196.
- [2] 沈惠仙,李任平. 人文关怀模式下护患沟通在门诊护理工作中的应用效果[J]. 基层医学论坛,2020,24(8):1153-1154.
- [3] 陈琳. 门诊护理工作中人文关怀与护患沟通的应用效果[J]. 家有孕宝,2021,3(9):189.
- [4] 管琴,张帆,任伟伟. 人文关怀和护患沟通对口腔门诊患者心理与依从性的影响[J]. 中国卫生标准管理,2021,12(23):165-168.