

医患沟通在门诊护理工作中的应用效果及满意度影响

秦琪

(重庆医科大学附属第二医院 重庆市 400010)

摘要:目的 探究医患沟通在门诊护理工作中的应用效果及满意度影响。方法 随机选取 2020 年 6 月至 2021 年 6 月本院收治的 90 例患者作为研究对象,根据护理方式的不同将其分为对照组及试验组,其中对照组 45 例患者采用常规护理,试验组 45 例患者在对照组基础上强化医患沟通,对两组患者的相关指标进行对比分析。结果 对比两组患者的负性情绪评分发现,试验组患者的情绪明显优于对照组,差异明显 ($P<0.05$);对比两组患者的护理满意度发现,试验组的护理满意度明显高于对照组,差异明显 ($P<0.05$)。结论 在门诊护理工作中应用医患沟通能够有效提高患者的护理满意度和护理质量,具有较高的临床应用价值。

关键词: 医患沟通、门诊护理、应用效果、护理满意度

门诊作为接待患者进行医护与急救处理等工作的第一线,也是医患沟通的重要场所。做好医患沟通工作能够很好的降低医患矛盾,提高门诊的护理质量^[1]。基于此,本文将随机选取 2020 年 6 月至 2021 年 6 月本院收治的 90 例患者作为研究对象,随机选取 2020 年 6 月至 2021 年 6 月本院收治的 90 例患者作为研究对象。

1 资料与方法

1.1 基本资料

随机选取 2020 年 6 月至 2021 年 6 月本院收治的 90 例患者作为研究对象,根据护理方式的不同将其分为对照组及试验组,其中对照组 45 例患者中男女比例为 23:22;年龄在 18 岁至 81 岁之间,平均年龄为 (41.33 ± 2.11) 岁,试验组 45 例患者中男女比例 24:21;年龄 19 岁至 81 岁之间,平均年龄为 (41.35 ± 2.13) 岁,组间资料对比,差异不明显 ($P>0.05$)。

1.2 方法

对照组:采用常规护理干预。

试验组:试验组强化医患沟通,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及时沟通,护理人员需要熟悉医患沟通的技巧,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擅长的领域,对分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

对两组患者护理后负性情绪评分以及护理满意度进行对比分析。

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 两组患者负性情绪评分

对比两组患者的负性情绪评分发现,对照组的焦虑、抑郁评分为 (41.51 ± 5.32) ; (40.29 ± 3.57) ,试验组的以上指标为 (33.25 ± 3.28) 、 (29.12 ± 3.05) ,对比发现,试验组患者的情绪明显优于对照组,差异明显 ($P<0.05$)。

表 1 两组患者负性情绪评分

组别	例数	焦虑情绪	抑郁情绪
对照组	45	41.51 ± 5.32	40.29 ± 3.57
试验组	45	33.25 ± 3.28	29.12 ± 3.05
T		8.865	15.958
P		0.000	0.000

2.2 两组患者护理满意度对比

对比两组患者的护理满意度发现,对照组中十分满意 21 例,满意 13 例,护理满意度为 75.55%;试验组中十分满意 27 例,满意 17 例,护理满意度为 97.77,对比发现,试验组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	45	21 (46.66)	13 (28.88)	11 (24.44)	34 (75.55)
试验组	45	27 (60)	17 (37.7)	1 (8.88)	44 (97.77)
χ^2					9.615
P					0.001

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得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:对比两组患者的负性情绪评分发现,对照组的焦虑、抑郁评分为 (41.51 ± 5.32) ; (40.29 ± 3.57) ,试验组的以上指标为 (33.25 ± 3.28) 、 (29.12 ± 3.05) ,对比发现,试验组患者的情绪明显优于对照组,差异明显 ($P<0.05$);对比两组患者的护理满意度发现,对照组中十分满意 21 例,满意 13 例,护理满意度为 75.55%;试验组中十分满意 27 例,满意 17 例,护理满意度为 97.77,对比发现,试验组的护理满意度明显高于对照组,差异明显 ($P<0.05$)。

综上所述,在门诊护理工作中应用医患沟通能够有效提高患者的护理满意度和护理质量,具有较高的临床应用价值。

参考文献:

- [1]付晶晶.分析医患沟通在门诊护理工作中的应用价值[J].中国继续医学教育, 2016, 27:248-249.
- [2]孔秀霞.医患沟通在导诊护理工作的重要性[J].世界最新医学信息文摘, 2017, 42:172+174.
- [3]沙恒古丽,帕提玛·再奴拉.医患沟通和常规护理在老年糖尿病患者中的护理效果对比研究[J].中西医结合心血管病电子杂志, 2018, 02:128-129.