

人文关怀与护患沟通在门诊护理中的效果观察及不良事件发生率分析

唐瑜梅

(重庆医科大学附属第二医院 重庆市 400010)

摘要:目的:探讨在门诊护理中引用人文关怀与护患沟通并规范落实的效果及对不良事件发生率的影响。方法:经由随机抽签法对120例、2020年1月~2021年12月期间本院门诊收治的患者进行分组,对照组均予常规护理,观察组则予以人文关怀与护患沟通,各60例。对比组间效果及不良事件发生率。结果:观察组护理满意度较对照组更高,不良事件发生率更低, $P < 0.05$ 。干预后,经对SAS、SDS评分展开组间对照分析,观察组降幅较对照组更优, $P < 0.05$ 。结论:人文关怀与护患沟通联合应用于门诊护理中,可显著改善患者满意度,同时可降低其负面情绪及不良事件发生率。
关键词:人文关怀;护患沟通;门诊护理;效果;不良事件

门诊护理质量直接关系到患者对医院的印象,门诊护理中保持护患有效沟通对和谐护患关系的构建具有重要作用,确保护理服务的规范落实。人文关怀和护患沟通是在人文关怀的基础上,予以患者提供更具有人性化、个性化的优质护理服务,对护患沟通效率具有一定优化作用,同时可促进护理满意度的改善^[1]。对此,本文对120例、2020年1月~2021年12月期间本院门诊收治的患者予以选取,旨在探讨人文关怀与护患沟通的效果及对不良事件发生率的影响。

1. 资料与方法

1.1 一般资料

经由随机抽签法对120例、2020年1月~2021年12月期间本院门诊收治的患者进行分组,对照组中男(n=35例,女=25例);其年龄值选定24~70(40.42±1.34)岁范围内;观察组中男(n=37例,女=23例);其年龄值选定25~72(41.08±1.37)岁范围内;所有研究对象均知晓护理方法、目的,并对同意书进行签署。两组基本信息均衡可加以比较($P > 0.05$)。

1.2 方法

1.2.1 对照组:常规护理:宣教指导、病情监测、环境干预等。

1.2.2 观察组:人文关怀与护患沟通:(1)优化印象。门诊是衔接医院与就诊患者思想和语言的重要纽带,而其行为、态度对医院整体护理服务具有决定性作用。日常门诊护理中保证仪表大方、语言和蔼,并辅助良好沟通技巧增强患者对医护人员的信任和信赖。

表1 护理满意度[n(%)]

组别	n	非常满意	满意	不满意	满意度	不良事件发生率
观察组	60	36 (60.00)	21 (25.00)	3 (5.00)	57 (95.00)	2 (3.33)
对照组	60	28 (46.67)	22 (36.67)	10 (16.67)	50 (83.33)	9 (15.00)
χ^2	-	-	-	-	4.227	4.904
p	-	-	-	-	0.040	0.027

2.2 SAS、SDS 评分

干预后,经对SAS、SDS评分展开组间对照分析,观察组降幅较对照组更优, $P < 0.05$ 。见表2。

表2 SAS、SDS 评分($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	n	SAS		SDS	
		干预前	干预后	干预前	干预后
观察组	60	56.35 ± 1.36	19.15 ± 1.63	49.63 ± 2.47	18.36 ± 1.48
对照组	60	56.38 ± 1.27	26.48 ± 2.04	49.38 ± 2.42	29.04 ± 1.49
t	-	0.125	21.744	0.560	39.392
p	-	0.901	0.000	0.577	0.000

3. 讨论

受疾病干扰,医院部分门诊患者会产生一些过激性行为和语言,从而导致医护人员工作难度加大,对医院日常运转及患者康复均会造成较大影响。若医护人员面对态度恶劣者的态度或行为不当,极易引发严重的不良事件^[2]。因此护理人员需掌握护患沟通技巧,随着近年来人们健康意识的强化提升,对护理工作的要求也随之提高,门诊部作为医院与患者联系的纽带,极有可能发生纠纷、冲突等不良事件,对此,在门诊护理中应引用并规范落实人文关怀和护患沟通,有助于构建健康和谐的护患关系,对患者情绪稳定具有重要作用,并对各项护理服务的顺利实施具有保障作用,可尽可能避免冲突。人文关怀和护患沟通强调护理人员在日常工作中需持续保持积极态度,加强护患沟通,有助于提高其业务能力及沟通能

可使其恐惧、陌生感得以消除,同时可使其保持愉悦平稳的心态情绪。(2)注意礼貌用语。日常与患者沟通时,需予以充分尊重,礼貌解答其疑问之处;全面了解患者情况,切忌直接呼叫,可使用阿姨、大爷等相应礼貌称呼,增进护患关系,使其感悟到“人文关怀”。(3)合理使用沟通技巧。熟练掌握并直接运用沟通技巧,帮助患者更好的理解医学词汇,预防其出现反感情绪。可依据温柔、和蔼的语言增强患者的信任感,使其明确护理流程和护理必要性,并对患者生理和心理痛苦进行缓解。

1.3 观察指标

1.3.1 负面情绪:两组干预前后,采取20个条目、以50分、53分为临界值的SAS、SDS量表对其焦虑、抑郁情绪予以评估。

1.3.2 满意度:干预前后,采用百分制调查问卷对患者护理满意度予以评估。 > 80 分、 $60 \sim 80$ 分、 ≤ 59 分与满意、基本满意、不满意一一对应。满意度=满意率+基本满意率。

1.4 统计学分析

观察指标取SPSS24.0软件行统计分析,计量资料数据以($\bar{x} \pm s$)表示,行t检验,计数资料数据以n%表示,行 χ^2 检验, $P < 0.05$ 存在显著意义。

2. 结果

2.1 护理满意度

观察组护理满意度较对照组更高,不良事件发生率更低, $P < 0.05$ 。见表1。

力,从而提升整体护理工作效率及工作质量^[3]。本研究结果显示,观察组护理满意度较对照组更高,不良事件发生率及SAS、SDS评分较对照组更低, $P < 0.05$ 。

综上,人文关怀与护患沟通联合应用可使门诊患者护理满意度及心理状态得以显著改善,同时可降低不良事件发生率。

参考文献

- [1]王静.人文关怀护患沟通在门诊护理中的运用[J].影像研究与医学应用,2018,2(4):13-14.
- [2]麦伟娟,冯秀群,关结芳,等.人文关怀护理在门诊护患沟通中的应用[J].现代诊断与治疗,2018,29(14):2327-2329.
- [3]马凤娥,刘胜英.人文关怀与护患沟通应用于门诊护理工作中的作用研究[J].国际医药卫生导报,2019,25(17):3010-3011.