

护患沟通在门诊护理工作中的作用

杨秀美, 陈丽, 雷韩霞

北京积水潭医院贵州医院, 贵州 贵阳 550001

摘要 : 目的 探讨门诊护理接受护患沟通干预价值。方法 62例门诊患者就诊时间2022年4月-2023年4月, 随机分组, 护患沟通纳入观察组, 常规护理纳入对照组, 对比护患沟通能力评分、护理满意度差异。结果 观察组护士沟通能力评分均较对照组高, $P < 0.05$; 观察组护理满意度较对照组高, $P < 0.05$ 。结论 门诊护理期间应用护患沟通模式, 可强化护士沟通能力, 提升门诊护理满意度。

关键词 : 门诊护理; 护患沟通; 护理价值

The Role of Nurse-Patient Communication in Outpatient Nursing Work

Yang Xiumei, Chen Li, Lei Hanxia

Beijing Jishuitan Hospital GuiZhou Hospital, Guizhou, Guiyang 550001

Abstract : Objective To explore the outpatient nursing acceptance of nurse-patient communication intervention value. Methods 62 outpatient visited from April 2022 to April 2023, and were randomly assigned, nurse-patient communication was included in the observation group and routine nursing was included in the control group. The differences of nursing and patient communication ability and nursing satisfaction were compared. Results The nurse communication ability scores of the observation group were higher than those of the control group, $P < 0.05$; the nursing satisfaction of the observation group was higher than that of the control group, $P < 0.05$. Conclusion The application of the nurse-patient communication model during outpatient nursing can strengthen the communication ability of the nurses and improve the satisfaction of outpatient nursing.

Key words : outpatient nursing; nurse-patient communication; nursing value

门诊具有流动性强、病患流量大特征, 是患者接触的第一个医疗服务窗口, 其服务质量直接影响着患者对医疗机构印象^[1]。但受患者受教育程度、性格差异等影响, 门诊就诊期间极易出现护患纠纷。近年来, 伤医、医闹事件发生率居高不下, 故如何维护护患关系仍为临床研究重点。基于门诊实际工作情况分析, 护患关系主要影响因素为沟通不足, 因此要重视门诊护患沟通工作^[2]。通过落实护患沟通护理, 既可提升患者对医务人员信任度, 又可增强患者诊疗信心。本文以2022年4月-2023年4月就诊62例门诊患者探讨护患沟通护理价值。

一、资料和方法

(一) 资料

62例门诊患者就诊时间2022年4月-2023年4月, 随机分组。观察组, 男16例、女15例, 年龄30-71岁, 平均 (46.11 ± 3.25) 岁; 对照组, 男17例、女14例, 年龄31-72岁, 平均 (46.17 ± 3.29) 岁。观察组门诊就诊患者资料与对照组对比, $P > 0.05$ 。纳入标准: 门诊就诊患者; 知情同意。排除标准: 精神状态差; 无法沟通。

(二) 方法

观察组护患沟通干预: (1) 非语言沟通: 要求门诊护士注意形象, 包括着装、仪容仪表与积极精神状态等, 为门诊就诊患者留下优良印象, 为后期护患语言沟通奠定优良基础; 耐心倾听门诊就诊患者主诉, 不单指倾听患者询问, 还要关注患者动作、

表情等变化, 深入剖析患者表述内容, 并站在患者角度思考; 倾听患者主诉时, 要聚精会神, 并与患者进行眼神交流, 在患者诉说到痛苦事件时, 要点头默许, 回以同情眼神, 或轻抚患者肩膀, 鼓励患者继续诉说; 患者完成主诉后, 护士利用简单语言总结、重述患者中心内容, 使患者认识到医护人员真正理解、关心自己, 进而提升患者对抗疾病信心。(2) 语言沟通: ①门诊患者就诊时, 门诊护士主动介绍自己, 利用诚恳、温和语言为患者讲述自己护理经验, 并引领患者熟悉医院环境, 并介绍院内科室分布, 使患者从内心上感受到被爱护、被关心。②门诊护士与患者沟通期间, 要保持微笑, 尽可能疏导患者就诊期间烦躁、紧张、焦虑情绪, 通过鼓励、劝解等语言开展心理干预, 增强患者诊疗信心。③门诊护士可初步评估患者疾病类型, 结合患者受教育程度、年龄及病情等信息进行针对性沟通, 尽可能选择患者感兴趣话题进行交流。但要注意, 交流期间要保护患者隐私。④门诊护

士要做好宣教工作，与患者沟通期间要宣讲疾病相关知识，辅助患者深入了解自己病情，并告知患者正确服药方案、药物副作用风险与处理方案，规避药物副作用引发医患纠纷问题。⑤门诊护士要为患者针对性答疑，患者就诊期间多处于被动状态，即医生询问患者病史后患者简单作答，导致患者无法诉说内心情绪，此时护理人员要保持耐心，引导患者表述，并当面为患者答疑。(3)完善护患沟通海报：利用海报形式绘制护患沟通步骤海报，在门诊病区张贴，警醒门诊护士依据沟通技巧与患者交流。(4)开展护患沟通演练：定期总结门诊护患沟通问题，开展主题活动，指派2名护士扮演患者，以场景模拟演练形式锻炼门诊护士沟通能力，并以视频形式完成记录。(5)分享具体案例：门诊部质量会期间，由护士长分享典型护患沟通案例，以提升门诊护患沟通技巧、激发护士服务意识。(6)线上学习：创建门诊护士交流群，护士长定期在群内分享典型护患沟通案例及场景模拟演练视频，以供护理人员学习。(7)完善奖惩机制：评价护患沟通落实情况，奖励沟通优良护士，批评沟通不佳护士。

对照组常规干预：门诊护士要主动为患者提供医疗服务，诚恳为患者提供服务，保障门诊护理服务细致性、全面性。此外，

门诊要实施轮岗制，保障护士以饱满热情为患者提供就医指导，并第一时间解答患者疑虑。

(三) 观察指标

护患沟通能力评分：自制量表评估门诊护士护患沟通能力，共分6维度（各维度0-100分），分数门诊护士沟通能力呈正相关。

护理满意度：自制量表评估门诊护理满意度，共3维度。

(四) 统计学研究

门诊就诊患者资料以SPSS 21.0处理，%记录门诊就诊患者计数数据（ X^2 检验）， $\bar{x} \pm s$ 记录门诊就诊患者计量数据（t检验）。存在统计差异， $P < 0.05$ 。

二、结果

(一) 护患沟通能力评分比较

观察组热情介绍自己、礼貌接触、详细解释、关心询问、耐心解答、礼貌离开等护士沟通能力评分均较对照组高， $P < 0.05$ 。如表1。

表1 护患沟通能力评分比较（ $\bar{x} \pm s$ ）

组别	热情介绍自己	礼貌接触	详细解释	关心询问	耐心解答	礼貌离开
观察组 (n=31)	98.28 ± 2.49	98.48 ± 2.51	98.44 ± 2.57	98.17 ± 2.61	98.47 ± 2.57	98.14 ± 2.61
对照组 (n=31)	91.36 ± 2.24	92.06 ± 2.19	91.42 ± 2.08	92.41 ± 2.23	92.35 ± 2.36	92.33 ± 2.42
t	11.5036	10.7307	11.8218	9.3420	9.7658	9.0885
P	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000

(二) 护理满意度比较

观察组护理满意度较对照组高， $P < 0.05$ 。如表2。

表2 门诊护理满意度比较 (n, %)

组别	满意	基本满意	不满意	满意率
观察组 (n=31)	24 (77.42)	6 (19.35)	1 (3.23)	30 (96.77)
对照组 (n=31)	16 (51.61)	9 (29.03)	6 (19.35)	25 (80.65)
X^2	-	-	-	9.3420
P	-	-	-	0.0000

三、讨论

生活水平高速发展背景下，人们对医疗服务质量要求升高，而患者到院后最先接触门诊，故门诊服务质量直接影响着医院形象。实际门诊服务期间，医务人员想要对就诊患者提供针对性帮助、指导，就要初步了解患者病情，以为后期诊疗提供支持，提升就诊效率^[9]。但实际门诊护理服务中，部分护士缺乏耐心，与患者沟通期间存在态度恶劣问题，故患者极易出现不满、反感情绪；还有部分护士存在敷衍、应付患者提问问题，对患者帮助有限，进而影响患者就诊效率^[4]。因此为提升门诊服务质量，要重视护患沟通服务模式的落实，通过优良沟通，可使门诊护士初步掌握患者病情、安抚患者焦虑或不满情绪，进而优化护患关系。所谓护患沟通，是指护士与患者交换信息过程，表达了护士对患

者的关怀，能够满足患者就诊需求，因此实际护患沟通期间，护士要主动帮助、安慰、关心患者，并耐心讲解患者疑虑^[9]。

实际落实门诊护患沟通护理期间，常用沟通模式包括两种。一种为语言沟通，要求门诊护士注意沟通用语，并在与患者沟通时放缓语速，尤其遇到老年患者，要在放缓语速基础上提高音量，尽可能保障语言简洁度、清晰度，同时综合分析患者性格、年龄、病情等信息，合理选择沟通话题，以拉近护患关系；另一种为非语言沟通，要求护士与患者沟通期间始终保持微笑，并注意控制肢体语言及与患者间距离，沟通期间可通过注视、微笑、握手、拍背、拍肩膀等非语言形式拉近与患者心灵距离，使患者切实感受到医务人员关怀^[9]。此外，门诊护理期间，完善护患沟通宣传海报的制作，以流程图形式展示护患沟通步骤、沟通技巧，可规范门诊护士行为，激发其责任心，进而提升护患沟通质

量;开展护患沟通演练,指派护士扮演患者,通过场景重现形式加深门诊护士记忆,辅助护士切实站在患者角度思考问题,进而增强门诊服务质量;分享门诊有效沟通案例,可强化护士沟通能力,分享门诊无效沟通案例,可警示门诊护士,减少后期服务中相同事件的发生概率,且在门诊部质量会时由护士长分享经典案例,有益于提升护患沟通技巧、强化护士服务意识;创建门诊护士交流群,由护士长分享经典交流案例及交流视频,可为门诊护士提供随时学习机会,可进一步提升门诊护士沟通能力;完善奖惩机制,奖励护患沟通表现良好者,批评护患沟通表现不良者,能够激发护士工作热情、工作积极性,有利于优化护患关系^[7]。

结合本文数据分析,观察组热情介绍自己(98.28±2.49)分、礼貌接触(98.48±2.51)分、详细解释(98.44±2.57)分、关心询问(98.17±2.61)分、耐心解答(98.47±2.57)分、礼貌离开(98.14±2.61)分等护士沟通能力评分均较对照组高, $P < 0.05$ 。表明护患沟通模式落实后,门诊护士沟通能力显著提升。分析原因,实际护患沟通期间,要重视沟通语言的合理运用,本研究依赖非语言沟通、语言沟通等不同形式完成护患交流,基于就诊患者差异性采用最佳语言劝说、安慰患者,可提升护理质量;护患沟通期间要求护理人员注意自身形象,并在实际交流期间以礼待人,耐心、热情的解答患者疑虑,可拉近护患关系;门诊护理服务时,以轻柔动作完成护理操作,可为门诊就诊患者留下优良印象^[9]。此外,在门诊护理服务期间,加强与患者交流,了解、满足就诊患者合理需求,可增强患者心理、生理舒适度,进而减少护患纠纷。另一组数据表明,观察组护理满意度96.77%较对照组80.65%高, $P < 0.05$ 。表明护患沟通模式能够增强患者护理满意度。分析原因,门诊就诊患者入院后,护士重视

各环节高效沟通,能够提升沟通效率,且门诊管理者定期总结护患沟通问题,并在晨会中例举护患沟通实例,可提升护士专业沟通能力^[9]。

此外,门诊护士与患者沟通期间重视礼貌用语,在与患者取得高效沟通基础上,规范护士用语,可强化沟通效率,增强患者满意度。总结分析,门诊护理期间落实护患沟通模式,具有以下优势:①提升门诊患者诊疗依从性:重视护患高效沟通,能够提升患者依从性,促使患者深入了解自身诊疗方案,有利于督促患者执行医嘱。此外,门诊就诊期间,护士耐心与患者沟通,多鼓励、多安慰患者,可辅助患者尽快适应医院环境,有利于打消患者不良情绪。②安抚门诊患者焦虑、痛苦情绪:门诊患者就诊期间,极易出现焦虑、疼痛反应,此时护理人员要耐心聆听患者主诉,辅助患者疏导焦虑、痛苦情绪,并指导患者正确就诊流程,可提升门诊服务效率。③优化门诊医疗服务质量:优良护患沟通有益于增强门诊服务质量,通过深入交流,门诊护士可对患者病情进行初步评估,同时可了解患者需求,进而为门诊患者提供个性化服务,尽可能解决患者就诊期间遇到困难,引导患者适应医院环境。此外,门诊护士还可通过护患沟通了解患者身心状态,尽早识别、处理相关病症,可减少医疗事故发生率,降低医疗纠纷风险。④优化护患关系:门诊护患沟通不仅可为患者提供优质服务,还可提升门诊患者对医务人员信赖度,有益于优化医患关系。此外,门诊护患沟通期间,要求护士以温暖语言真诚的为患者提供照护服务,注意保护患者合法权益,尊重患者合理选择,有利于护患间相互理解,进而维护优良护患关系^[10]。

综上所述,护患沟通模式用于门诊护理中,可增强门诊服务质量,提升门诊患者就诊满意度,具备推广价值。

参考文献:

- [1] 万宗兰. 人文关怀与护患沟通应用于门诊护理工作中的作用探析[J]. 中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生, 2023, 2(6):137-139.
- [2] 汤若甲. 分析人文关怀与护患沟通应用于门诊护理工作中的作用[J]. 中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生, 2023, 2(6):147-149.
- [3] 普秀丽, 杨丽娇, 郭伟琳. 护患沟通技巧在门诊分诊护理工作中的应用效果评价[J]. 中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生, 2023, 3(6):138-140.
- [4] 颜园. 良好护患沟通措施在急诊输液室护理工作中的作用[J]. 中文科技期刊数据库(文摘版)医药卫生, 2023, 3(9):136-138.
- [5] 廖秋菊. 护患沟通在门诊护理工作中的应用价值研究[J]. 中文科技期刊数据库(引文版)医药卫生, 2023, 3(11):160-163.
- [6] 杨丽娜. 分析护患沟通技巧在门诊分诊护理工作中的应用效果[J]. 中文科技期刊数据库(引文版)医药卫生, 2023, 2(1):84-86.
- [7] 徐鸿. 护患沟通技巧及健康教育在妇科门诊护理工作中的应用[J]. 妇儿健康导刊, 2023, 2(16):184-186.
- [8] 刘源. 护患沟通在门诊护理工作中的应用对患者满意度的提升评价[J]. 中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生, 2023, 4(12):88-91.
- [9] 牛泽敏. 人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的应用效果探讨[J]. 中国科技期刊数据库 医药, 2023, 2(5):124-126.
- [10] 温艳霞. 护患沟通在门诊护理工作中的应用分析[J]. 中国科技期刊数据库 医药, 2023, 3(11):168-171.