

护患沟通在门诊护理工作中的应用价值

冯希苓

中国人民解放军联勤保障部队第九六〇医院, 山东 济南 250031

DOI:10.61369/MRP.2025050003

摘要 : 目的: 探讨护患沟通对于门诊护理的临床应用价值。方法: 选取2024年4月-2025年4月我院门诊收治的90例患者作为研究对象, 随机分成采用常规护理的对照组(n=45), 与在常规护理基础上加强护患沟通的观察组(n=45), 对比两组患者的护患矛盾率, 患者投诉率以及患者总满意率。方法: 采用加强护患沟通的观察组患者总满意率为97.77%(44/45), 显著高于对照组的73.33%(33/45), $p < 0.05$ 。此外观察组包括护患矛盾率及患者投诉率均显著低于对照组, p 均 < 0.05 。结论: 在医院门诊工作中加入加强护患沟通, 能够有效和患者建立良好的护患关系, 更令患者满意, 值得推广。

关键词 : 护患沟通; 门诊护理; 护患关系; 患者满意率

The Clinical Application Value of Nurse-Patient Communication in Outpatient Nursing

Feng Xiling

960th Hospital of the Chinese People's Liberation Army Joint Logistic Support Force, Jinan, Shandong 250031

Abstract : Objective: To explore the clinical application value of nurse-patient communication in outpatient nursing. Methods: 90 patients admitted to the outpatient department of our hospital from April 2024 to April 2025 were selected as the research objects and randomly divided into a control group (n=45) receiving routine nursing care and an observation group (n=45) receiving strengthened nurse-patient communication on the basis of routine nursing care. The nurse-patient conflict rate, patient complaint rate, and overall patient satisfaction rate were compared between the two groups. Results: The overall patient satisfaction rate in the observation group with strengthened nurse-patient communication was 97.77% (44/45), which was significantly higher than the 73.33% (33/45) in the control group, $p < 0.05$. Additionally, the observation group had significantly lower rates of nurse-patient conflicts and patient complaints compared to the control group, with $p < 0.05$ for both. Conclusion: Strengthening nurse-patient communication in hospital outpatient work can effectively establish a good nurse-patient relationship and improve patient satisfaction, which is worthy of promotion.

Keywords : nurse-patient communication; outpatient nursing; nurse-patient relationship; patient satisfaction rate

引言

门诊是医院面对病人的最前线, 其护理工作直接关系到病人对医疗服务的满意度与信任度^[1]。良好的护患交流能使病人的紧张情绪得到减轻, 使病人更好地合作, 降低护患间的误会和冲突, 使护理工作的质量得到提高, 让医疗服务过程得到优化, 这对建立和谐的医患关系及促进医疗事业的健康发展有着重要的意义^[2]。基于此, 我院就在门诊护理工作中加强了护患沟通, 并选取近年来我院门诊收治的90例患者作为研究对象, 随机分成采用常规护理的对照组, 与采用加强护患沟通的观察组, 各45例, 对比两组患者的护理效果, 具体报告如下。

一、资料与方法

(一) 一般资料

选取2024年4月-2025年4月我院门诊收治的90例患者作为研究对象, 随机分成采用常规护理的对照组(n=45), 与在常规

护理基础上加强护患沟通的观察组(n=45)。观察组患者中有男性23例, 女性22例, 年龄6-73岁, 平均(44.18±3.25)岁。对照组男性24例, 女性21例, 年龄7-75岁, 平均(43.86±3.18)岁。两组患者一般资料没有统计学差异, 具有可比性, $p > 0.05$, 并均签署知情同意书。

(二) 方法

1. 对照组

对照组采用常规的门诊护理方式, 主要是在病人就诊时进行初步信息登记, 引导病人去相应科室就诊, 帮助病人做好检查预约, 做好基础的健康教育及回答病人的一些简单问题等, 保证病人能顺利就医。

2. 观察组

观察组除常规护理外还重点加强护患沟通, 以建立更加融洽的护患关系, 提高病人就医感受, 主要包括以下方面内容:

①接诊导诊环节的强化护患沟通。从病人进入门诊开始, 就用温柔的语调及亲切的态度, 进行初步的询问和指导, 对病人的病情和就医需要进行细致的询问, 耐心地听取病人的叙述, 保证对病人的基本情况有一个完整的认识, 在指引病人去对应的科室时, 护士不但要告诉病人详细的步行路径, 而且还应在适当的时候对病人进行心理疏导, 减轻由于就医环境不熟悉而引起的紧张和焦虑, 并详细回答病人关于检查流程及科室功能等方面的问题, 让病人对看病的流程有一个明确的认识。

②候诊环节的强化护患沟通。在病人等候的过程中, 护士应耐心回答患者及家人的相关问题, 并借此机会对病人进行有针对性的健康教育, 针对病人的不同的疾病, 用简单明了的方式将疾病的防治和康复等方面的知识进行了详细的介绍, 让病人建立起正确的健康理念, 提高他们自我管理的意识。另外护士还要对病人的心理状态进行严密的观察, 对情绪波动比较大的病人, 要及时进行精神上的支援, 用耐心的聆听及适时鼓励的方式, 使病人能够调整好自己的状态, 主动地进行治疗。

③门诊过程中的护患沟通。在病人做检查或者治疗的时候, 要把每一种操作的目的和注意事项告诉病人, 以免由于信息不对称而引起的害怕和抵触, 护士还要看患者的具体表现, 及时用温柔的话语来安慰病人, 减少病人的疼痛和不适, 并要对病人的反应进行严密的观察, 如果发现有什么不对劲的地方, 可以快速地作出正确的判断并通知医生, 从而保证病人得到及时救治。

④门诊结束的强化护患沟通。当病人看完病人以后, 护士们再一次和病人进行沟通交流, 把病人的治疗计划, 用药指导以及康复需要注意的问题告诉病人, 并嘱咐病人在恢复的时候保持乐观的态度, 与此同时护士也应积极地向病人们征求他们对这一次就医体验的意见, 并对病人的提问进行回答和反馈, 让病人觉得自己受到了尊敬和重视, 让病人对医院的信任和满意度得到了进一步的提高。

通过以上的一系列全方位的护患沟通策略, 让护患间的沟通从单纯的信息传递, 上升到了情感共振和心理支援的层次, 给病人带来了更贴心的护理服务以提高护理的品质及患者满意度。

(三) 观察指标

对比两组患者护患矛盾率、患者投诉率, 以及患者总满意率。满意率由调查问卷进行统计, 问卷中有很满意、满意、一般、不满意, 总满意率 = (很满意 + 满意) / 总例 × 100%。

(四) 统计学分析

采用 SPSS 22.0 软件进行数据处理, 计量资料采用 “ $(\bar{x} \pm s)$ ”

表示, t 检验; 计数资料采用 “n/%” 表示, 用 χ^2 检验, 当 $P < 0.05$ 表示有统计学意义。

二、结果

(一) 护患矛盾率及患者投诉率

采用强化护患沟通模式的观察组护患矛盾率、护患投诉率均为 0.0%, 均显著低于对照组, $p < 0.05$, 见下表。

表 1 两组患者护患矛盾率及患者投诉率对比

组别	n	护患矛盾率 [n (%)]	患者投诉率 [n (%)]
观察组	45	0 (0.00)	0 (0.00)
对照组	45	10 (22.22)	5 (11.11)
X^2 值		11.2500	5.2941
P 值		0.0008	0.0214

(二) 患者满意率

观察组患者的护理总满意率高于对照组, $p < 0.05$, 见表 2。

表 2 两组护理总满意率对比

组别	很满意 (n)	满意 (n)	一般 (n)	不满意 (n)	总满意率 (%)
观察组 (n=45)	23	21	1	0	97.77
对照组 (n=45)	10	23	7	5	73.33
X^2 值					10.8791
P 值					0.0010

三、讨论

门诊护理是医院最前线的一项重要工作, 病人的病情十分多样, 门诊病人可能为不同年龄及不同疾病, 从轻度感冒到复杂慢性病不等, 虽然差异较大, 但无论什么样的病人都对医护服务有很高的期待, 这就需要护士具有较强的综合素质和观察能力, 才能对病人的状况做出正确的诊断, 并给予适当的护理, 但是仅仅依靠专业的知识及熟练的操作并不能满足这一要求, 这就需要更好地与病人进行有效的交流, 才能准确了解病人的具体情况, 以及个人需要等, 以便为病人提供更有针对性的护理^[9]。门诊病人的逗留时间比较短, 护士要在短时间内做好信息登记, 接诊导诊以及健康宣教等一系列工作, 这就更加需要高效率的沟通交流, 在门诊工作中不难发现, 病人往往会因不熟悉就诊程序或是担心病情, 以及不了解护理工作, 而出现焦虑及不满, 甚至引起护患冲突, 所以加强护患交流, 不仅可以减轻病人的焦虑, 还可以增进双方的了解, 这对提高病人的满意度及减少护患冲突等, 具有积极的作用^[10]。若护患沟通不畅, 就不能对其进行有效的导致与心理纾解, 甚至还会影响疗效与后期恢复, 这就需要通过加强护患交流, 使护士能够对病人的心理状况有一个更加清晰的认识, 并在必要的时候给病人提供心理上的支援与慰藉, 使病人树立起乐观的态度, 增加病人对治疗的信心和遵从, 同时良好的护患交流也能帮助护士更好地理解病人的需要与期待, 为病人提供更个性化的护理服务, 提高病人的就医体验与满意度。总体来

看由于门诊护理工作的特殊性,对护士的工作能力提出了更高的要求,护理人员除了要有扎实的理论基础,还要有较高的技术水平,并要做好护患之间的交流,对病人的实际需要和心理状况有正确的认识,这样才能为病人提供更加全面细致的护理服务,这对提高门诊护理质量,保证医疗服务质量,建立和谐的医患关系具有重要意义。

护患沟通是门诊护理工作中的一项重要内容,以往的护患沟通仅仅是一种信息的传达,这种护患沟通模式效率低下,对此我院加强了护患沟通质量,在信息交互的基础上还体现了情感上的沟通及心理上的支撑^[6]。在门诊护理过程中加强护患交流,可以减轻病人的紧张,增加病人对护士的信任,提高护士的工作效率,护理人员与病人之间的交流可以帮助患者建立一个对医院的好印象,在医院门诊就诊的病人,通常都是不熟悉就诊流程且对医护人员也都不熟悉,很可能会引起病人的紧张不安感,此时护理人员通过积极热情及专业的沟通,可使其在病人心目中建立起一种亲切可靠的形象,这不仅是对护士的良好印象,直接代表的就是医院的形象,不但可以减轻病人的紧张感,而且可以为之后

的诊治工作打下良好的基础。门诊护理是一项复杂的工作,包括挂号,导诊以及医生诊治等环节,这一过程中,病人将面临各种不了解的困惑,而通过及时有效的交流,护士可以向病人提出明确的指导意见和详尽的讲解,使病人能更好的了解看病的流程,降低由于不对称造成的焦虑与不满意。另外,通过有效的交流,可以提高病人对医疗服务的满意度,有效地防止与解决护理中的冲突。在门诊病人流量大,工作节奏快的情况下,护士与病人发生误会与矛盾是不可避免的。通过与病人的及时有效的沟通,可以及时地发现病人存在的问题和意见,从而防止冲突的扩大。基于此,我院就在门诊护理工作中加强了护患沟通,并选取近年来我院门诊收治的90例患者作为研究对象,研究结果显示,采用加强护患沟通的观察组患者总满意率为97.77%,显著高于对照组的73.33%, $p < 0.05$ 。此外,观察组包括护患矛盾率及患者投诉率均显著低于对照组, p 均 < 0.05 。由此可见,在医院门诊工作中加入加强护患沟通,能够有效和患者建立良好的护患关系,更令患者满意,值得在门诊护理工作中推广应用。

参考文献

- [1] 刘淑君. 护患沟通艺术在小儿门诊护理中的应用 [J]. 中国城乡企业卫生, 2024, 39(11): 73-75.
- [2] 李潢, 李书芬, 孙永珊. 强化护患沟通技巧对门诊导诊工作中纠纷事件发生的预防作用分析 [J]. 云南医药, 2024, 45(05): 107-108.
- [3] 田会. 加强护患沟通技巧对门诊挂号等候时间及纠纷事件的影响 [J]. 中外医药研究, 2024, 3(28): 104-106.
- [4] 董丹丹. 护患沟通技巧在门诊诊护理工作中的应用效果分析 [J]. 婚育与健康, 2024, 30(17): 196-198.
- [5] 汪漠. 护患沟通在门诊护理工作中的应用效果 [J]. 中国城乡企业卫生, 2024, 39(05): 76-78.