

双向沟通原理在门诊护理管理中的应用效果研究

郑 静

贵州医科大学附属医院门诊部 贵州贵阳

【摘要】目的 研究分析门诊护理管理中双向沟通原理的作用，以此帮助医院进一步提高门诊护理管理的水平。**方法** 本次实验跨越 2020 年 2 月至 2022 年 7 月这一时间段，研究人员对 140 例门诊患者进行研究。将双盲对照原则作为本次实验所选患者的分组依据，在本次实验中，研究人员在对照组及实验组患者门诊护理管理中分别实施一般沟通、双向沟通，记录对照组及实验组护理满意度、护患纠纷出现情况、门诊护理管理水平，并实施对比分析。**结果** 对照组及实验组所选患者中对护理工作持特别满意及比较满意态度的人数分别为 59 人及 66 人，占比分别为 84.29% 及 94.29%，组间患者护理满意度相关数据之间存在着不容忽视的差距，（ $p < 0.05$ ）；对照组及实验组中分别有 6 人及 1 人出现护患纠纷，护患纠纷出现概率分别为 8.57% 及 1.43%，组间对应数据之间的差异是不容忽视的，（ $p < 0.05$ ）；对照组及实验组护理管理质量评分分别为（ 72.4 ± 9.2 ）分及（ 93.5 ± 4.6 ）分，组间对应数据之间的差异是不容忽视的，（ $p < 0.05$ ）。**结论** 在门诊护理管理中双向沟通原理的应用价值较高，其应用效果远远优于一般沟通。

【关键词】 门诊护理管理；一般沟通；双向沟通原理；护理满意度

Research on the application effect of two-way communication principle in outpatient nursing management

Jing Zheng

Outpatient Department, Affiliated Hospital of Guizhou Medical University, Guiyang, Guizhou

【Abstract】Objective To study and analyze the role of two-way communication principle in outpatient nursing management, so as to help hospitals to further improve the level of outpatient nursing management. **Methods:** This experiment spanned the time period from February 2020 to July 2022, and the researchers studied 140 outpatients. The principle of double-blind control was used as the basis for grouping selected patients in this experiment. In this experiment, the researchers implemented general communication and two-way communication respectively in the outpatient nursing management of patients in the control group and experimental group, and recorded the nursing care of the control group and experimental group. Satisfaction, occurrence of nurse-patient disputes, and outpatient nursing management level, and a comparative analysis was carried out. **Results:** Among the selected patients in the control group and the experimental group, 59 and 66 were particularly satisfied with the nursing work and 66, accounting for 84.29% and 94.29%, respectively. There is a gap that cannot be ignored ($p < 0.05$); 6 people in the control group and 1 person in the experimental group had nurse-patient disputes, and the probability of nurse-patient disputes was 8.57% and 1.43%, respectively. The difference between the two groups cannot be ignored ($p < 0.05$); the nursing management quality scores of the control group and the experimental group were (72.4 ± 9.2) and (93.5 ± 4.6) points respectively, and the difference between the corresponding data between the groups cannot be ignored. , ($p < 0.05$). **Conclusion:** The application value of the principle of two-way communication in outpatient nursing management is high, and its application effect is far better than that of general communication.

【Keywords】 outpatient nursing management; general communication; principle of two-way communication; nursing satisfaction

前言

作为医院的重要组成部分，门诊在医院中发挥着

至关重要的作用。值得注意的是，在过去一段时间内，医院门诊护理管理工作开展水平较低，护患沟通效果

较差,对双向沟通原理的重视程度不足,这种情况下,护患之间的关系较为紧张,甚至会导致护患纠纷的出现,对患者病情的治疗和控制造成了一些负面的影响,不利于和谐医疗环境的构建。笔者在本文中研究分析了门诊护理管理中双向沟通原理的作用,对比了一般沟通。双向沟通的表现,以期能够帮助医院强化后续门诊护理管理。参与2020年2月至2022年7月期间实验的门诊患者人数为140例,报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本次实验将2020年2月至2022年7月期间本院

就诊的140例门诊患者作为实验对象。研究人员对本次实验的目的、内容、风险均有着充分的了解,并自愿接受本院伦理委员会的监督和指导。纳入标准:研究对象均为门诊患者;研究对象自愿参与本次实验原则;研究对象充分知情本次实验原则。排除标准:顺应性差的患者、智力低下的患者、昏迷患者、存在认知障碍的患者均不得参与本次实验;实验中途退出的患者相关数据不纳入实验结果之中。两组门诊患者基础信息相关数据比较分析具有可比性,数据差异不突出, ($p>0.05$)^[1]。两组门诊患者基础信息见表1。

表1 两组门诊患者基础信息

组别	人数 (n)	平均均值 (岁)	年龄区间 (岁)	男女人数 (例)
对照组	70	40.4±6.2	20-69	30/40
实验组	70	40.8±6.1	20-71	32/38
t 值	-	0.006	0.005	0.006
P 值	-	$p>0.05$	$p>0.05$	$p>0.05$

1.2 方法

将双盲对照原则作为本次实验所选患者的分组依据,在本次实验中,研究人员在对照组及实验组患者门诊护理管理中分别实施一般沟通、双向沟通。在一般沟通过程中,门诊护理人员应按照既定流程及标准与患者进行沟通交流,解答患者的疑惑,为患者提供必要的帮助和专业的指导。在双向沟通原理应用的过程中,医院应对门诊护理人员进行系统的培训,帮助护理人员掌握双向沟通原理,确保护理人员能够充分认识到一般沟通的不足,促使护理人员改进沟通方式,提高护患沟通水平。在双向沟通过程中,应坚持定期沟通、随机沟通相结合的方式,坚持上下有效沟通的原则,向门诊护理人员讲解双向沟通方案,并充分考虑到沟通过程中可能出现的问题,为后续双向沟通打下良好的基础。在双向沟通过程中,可以通过访谈、问卷调查等方式来了解患者及其亲属的想法及需求,并对反馈的问题进行归纳总结,提出解决方案。如出现不能解决的问题时,应向患者及亲属做好解释说明工作,并反馈给上级部门。在双向沟通后,应评估活动开展效果,为后续工作的开展指明方向。

1.3 判断标准

记录对照组及实验组患者护理满意度、护患纠纷出现情况、门诊护理管理水平,并实施对比分析。在本次实验中,研究人员将所选患者对护理工作所持态

度分为特别满意、比较满意及不满意,患者护理满意度 = (特别满意 + 比较满意) 人数 / 组内总人数 × 100.00%。从沟通反馈、业务指导、疑问解答、工作态度等方面评估护理管理工作开展水平,将总分设置为100分。

1.4 统计学处理

通过计算机软件SPSS23.0对本次实验中涉及的患者护理满意度、护患纠纷出现情况、门诊护理管理水平方面的数据进行分析处理,计数资料患者护理满意度、护患纠纷出现概率依靠百分比指代,计量资料门诊护理管理水平借助标准差(±)指代, χ^2 及t分别用于对应数据的检验。组间相关数据比较分析差距是不容忽视的,则统计学意义显著, ($P<0.05$)^[2]。

2 结果

2.1 两组患者护理满意度

对照组所选70例患者中对护理工作持特别满意及比较满意态度的人数为59人,护理满意度为84.29%,实验组对应人数为66人,占比为94.29%,组间患者护理满意度相关数据之间存在着不容忽视的差距, ($p<0.05$)。详细情况见表2。

2.2 两组护患纠纷出现情况

对照组所选70例患者中共计6人出现护患纠纷,护患纠纷出现概率为8.57%,实验组所选70例患者中仅有1例护患纠纷,占比为1.43%,组间对应数据之

间的差异是不容忽视的, ($p < 0.05$)。

2.3 两组护理管理质量评分

对照组及实验组护理管理质量评分分别为 (72.4

± 9.2) 分及 (93.5 ± 4.6) 分, 组间对应数据之间的差异是不容忽视的, ($p < 0.05$)。详细情况见表 3。

表 2 两组患者护理满意度

组别	人数 (n)	特别满意 (n)	比较满意 (n)	不满意 (n)	护理满意度 (%)
对照组	70	25	34	11	84.29
实验组	70	30	36	4	94.29
χ^2 值	-	-	-	-	6.334
P 值	-	-	-	-	$p < 0.05$

表 3 两组护理管理质量评分

组别	人数 (n)	沟通反馈 (分)	业务指导 (分)	疑问解答 (分)	工作态度 (分)	合计 (分)
对照组	70	18.4 ± 2.1	18.6 ± 1.9	18.3 ± 2.4	18.9 ± 1.3	72.4 ± 9.2
实验组	70	23.5 ± 0.8	22.9 ± 1.1	23.4 ± 0.9	23.1 ± 0.7	93.5 ± 4.6
t 值	-	-	-	-	-	5.827
P 值	-	-	-	-	-	$p < 0.05$

3 讨论

随着社会经济的发展及物质生活水平的提升, 民众的思想观念出现了明显的变化, 这种情况下, 传统门诊单向沟通模式不能满足当前工作的需求, 双向沟通受到了越来越高的关注^[3]。患者对医疗领域专业知识的了解较少, 而且患者在患病后往往存在着一些负面的情绪, 这种情况下, 患者较为急躁、焦虑, 沟通难度较大, 护理人员稍有不慎便有可能引起患者的抵触情绪, 对后续医护工作的开展有着极大的影响。双向沟通来源于大众媒体学, 其与一般沟通之间存在着本质的区别。双向沟通强调医院门诊护理人员在工作中应高度重视患者的主体地位, 患者不再是被动地接收信息, 护理人员在工作中应注意收集患者反馈的信息, 信息传送者和接收者的角色是不断变化的, 护理人员与患者在相互沟通的过程中来协调护患关系, 以此保证医护工作的高效有序开展。在一般沟通中, 护理人员处于主导地位, 患者较为被动, 这种情况下, 患者对护理工作的认可度较低, 往往不能积极配合医护工作的开展, 而且医患关系较为紧张。在双向沟通中, 医院应注意为患者提供表达途径, 重视患者反馈信息的收集和整理, 充分考虑到护患沟通中可能出现的问题, 强化护患沟通, 防范护患纠纷, 提出针对性的解决方案, 以此赢得患者及其亲属的信任和配合, 树立良好的形象, 进而改善护患关系, 构建和谐医疗环

境^[4]。共计 140 例门诊患者参与 2020 年 2 月至 2022 年 7 月期间的实验, 目的是研究分析门诊护理管理中双向沟通原理的作用, 以此帮助医院改进后续门诊护理管理工作。分析本次实验, 对照组及实验组患者护理满意度、护患纠纷出现概率、门诊护理管理水平方面的数据均存在着不容忽视的差距, ($p < 0.05$)。实验结果显示, 在门诊护理管理中双向沟通原理的应用价值较高, 其应用效果远远优于一般沟通。

本次实验表明, 双向沟通原理在提高门诊护理管理水平、防范护患纠纷、提高患者护理满意度等方面有着较为优异的成绩。门诊护理人员应明确一般沟通的不足, 积极在门诊护理管理中应用双向沟通原理, 以此提高护患沟通的水平, 改善护患关系。

参考文献

- [1] 程道燕. 护患沟通在门诊护理管理工作中的应用研究[J]. 2021.
- [2] 陈素. 护患沟通技巧在门诊分诊护理工作中的应用效果研究[J]. 2021.
- [3] 范玉兰, 刘妍, 徐会蓉, 等. 优化护患沟通在门诊护理管理中的应用价值[J]. 2020.
- [4] 王晶. 风险管理在护理管理中的应用[J]. 健康大视野, 2021, 18(26):91-94.

收稿日期: 2022 年 10 月 5 日

出刊日期: 2022 年 11 月 15 日

引用本文: 郑静, 双向沟通原理在门诊护理管理中的应用效果研究[J]. 临床护理进展, 2022, 1(5): 11-14
DOI: 10.12208/j.jacn.20220201

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2022 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS