

## 人文关怀结合护患沟通在门诊护理管理中的应用价值分析

徐玉佩

滁州市第一人民医院 安徽滁州

**【摘要】**目的 分析与研讨人文关怀结合护患沟通在门诊护理管理中的应用价值。方法 对我院 2022 年 7 月至 2022 年 8 月期间收治的 126 名门诊患者，按照随机排列原则划分为两组，每组各 63 例。对照组患者采取常规类型门诊护理办法。观察组患者应用人文关怀结合护患沟通办法开展门诊护理。针对门诊护理管理观察指标设置和评价时，应用护理质量、护理满意度和护患关系纠纷事件两方面进行评估。结果 门诊护理质量方面，从门诊便民措施、接诊服务质量、门诊环境质量、秩序维护水平、人文关怀水平五方面来看，观察组得分均高于对照组。通过患者护理满意度进行评估，观察组患者总满意率 100%；对照组患者总满意率 82.54%。观察组未发生护患关系纠纷事件，对照组发生护患关系纠纷事件 2 例，纠纷事件总发生几率为 3.17%。结论 人文关怀结合护患沟通在门诊护理管理中能够进一步避免护患矛盾和纠纷，有利于提升门诊护理满意度，缓解患者的紧张、焦虑心理，此项护理手段可以进一步推广和应用。

**【关键词】**人文关怀；护患沟通；门诊护理；应用

**【收稿日期】**2023 年 2 月 16 日 **【出刊日期】**2023 年 5 月 29 日 **【DOI】**10.12208/j.ijnr.20230212

### Alysis on the Application Value of Humanistic Care Combined With Nurse-patient Communication in Outpatient Nursing Management

Yupei Xu

Chuzhou No.1 People's Hospital Chuzhou Anhui

**【Abstract】 Objective:** to analyze and discuss the application value of humanistic care combined with nurse-patient communication in outpatient nursing management. **Methods:** 126 outpatients from July 2022 to August 2022 were randomly divided into two groups, 63 patients in each group. The patients in the control group were given routine out-patient care. The patients in the observation group were treated with humanistic care and nurse-patient communication. Nursing quality, nursing satisfaction and nurse-patient relationship disputes were used to set and evaluate the observation indexes of nursing management in outpatient department. **Results:** in terms of the quality of out-patient care, the scores of the observation group were higher than those of the control group. The total satisfaction rate was 100% in the observation group and 82.54% in the control group. No nurse-patient relationship disputes occurred in the observation group, while 2 cases occurred in the control group, with a total probability of 3.17% . **Conclusion:** humanistic care combined with nurse-patient communication can further avoid conflicts and disputes between nurses and patients in the management of out-patient care, which is beneficial to improve the satisfaction of out-patient care and relieve patients' anxiety and tension, this nursing method can be further popularized and applied.

**【Keywords】** Humanistic Care; Nurse-patient communication; Outpatient care; Application

近年来，随着我国医疗卫生事业的全方位发展，在医院日常运行过程中，门诊的患者接收量持续增长，门诊是医院对外的第一窗口和服务型窗口，人员组成尤为复杂，且门诊所接诊的患者病情多样，容易出现突发性问题，如果处理不当会进一步加深医患负面

关系，直接影响医院医护服务形象，造成不良社会影响<sup>[1]</sup>。针对此类问题，需要进一步革新与优化门诊护理管理综合质量水平，其中人文关怀手段更加强调以人为本原则，始终将患者放在首要位置，切实转变以往医护人员的陈旧思想观念，确保能够满足门诊患者的

相关服务需求。尤其针对很多中老年患者而言,在门诊就诊期间受到自身病情状况、理解能力、认知发展等多方面因素的影响,他们对护理服务的要求会更高,如果医护人员此时缺少积极性、主动性,不主动与患者进行交流,会进一步加深医护人员与患者之间的矛盾和紧张关系,因此可以充分发挥人文关怀与护患沟通的意义和价值,始终保持积极向上的工作态度,将人性化和人文关怀服务理念,全方位融入我们的护理管理工作之中,确保与患者进行周到密切的沟通交流,给予患者人文关怀和帮助指导,将原有的被动化护理转变为主动护理管理模式<sup>[2]</sup>。

为深入探究人文关怀结合护患沟通在门诊护理管理中的应用价值,笔者对我院收治的 126 名门诊患者进行专题研究。现报告如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

此次研究的对象主要选取我院 2022 年 7 月至 2022 年 8 月期间收治的 126 名门诊患者,按照随机排列原则,将患者划分为两组,每组各 63 例。其中,观察组男性 30 例,女性 33 例,年龄区间为 18-72 岁,平均年龄为(54.61±6.13)岁,对照组男性 37 例,女性 26 例,年龄区间为 20-75 岁,平均年龄为(48.15±8.27)岁。研究观察组与实验组的一般资料比较,差异不明显( $P>0.05$ ),具有可比性。

为患者进行研究告知,签订知情同意后纳入研究体系之中;对于存在严重精神疾病和恶性病变等类型的患者排除研究体系,避免对实验研究结果造成不良影响。

### 1.2 方法

对照组患者采取常规类型门诊护理办法。当门诊患者来医院之后,结合患者的实际需求,为其提供必要的就医咨询和诊疗服务,选派护理人员进行轮流站岗,以确保提供完善就医指导,同时针对患者在医院就诊期间的各类注意事项进行记录,为患者开展健康知识的指导与沟通。

观察组患者应用人文关怀结合护患沟通办法开展门诊护理。

一,强化门诊护理人员专业技能水平。为了更好地保障门诊护理综合效果,结合我院实际情况为护理人员开展专业培训,主要培训内容为护理知识、职业道德、医患护患沟通技巧等等,确保护理人员在与患者开展沟通与交流时始终保持亲切周到、积极热情的良好态度,及时解答患者问题,给予其必要的帮助和

指导。患者提出问题之后,需耐心倾听,及时答复,构建良好护患关系,进一步加深患者的护理满意度和家属信任感。

二,建立良好门诊护理人员形象。护理人员参与培训之后需要进一步接受礼仪沟通等方面的指导,确保在门诊护理过程中始终做到穿着得体、行为有度,与患者之间的沟通要坚持礼貌用语,提升护理的专业度水平,给予患者充分尊重,例如多说稍等、谢谢。与此同时,可以结合不同患者的年龄层次为其进行合理称呼,进而实现拉近护患距离的作用。在与患者进行沟通与交流时,要始终坚持耐心倾听、及时解答,综合运用沟通技巧,提高沟通效果,同时也要让患者了解自身的意思,缓解患者的不适和排斥心理。

三,打造舒适门诊就诊环境。门诊护理中护理人员需要关注细节,为门诊患者提供良好舒适的就诊环境,例如准备热水、饮水杯和必要的充电设备等等,分诊台需设置平车、轮椅等必要用具。在门诊大厅和各科室进行宣传栏张贴和科室导引,增加座椅,及时发现患者的不良心理状态,为其进行不良心理引导<sup>[3]</sup>。

四,实施优质门诊护理。在就诊流程中,护理人员需始终保持积极主动态度,帮助患者了解疾病信息,填写治疗资料,指导其进行挂号、交费,维持门诊良好秩序和就诊环境。除此之外,医院当前应用信息网络系统和微信服务平台,进一步提高门诊预约分诊的效率,但是很多老年人群体并不熟悉,极大地浪费了门诊排队挂号和排队付费的时间,因此护理人员需要在此期间进行就诊、合理安排,在宣传栏详细介绍信息系统的应用情况和不同流程,如有需要可以为患者进行一对一指导,切实提高医院门诊综合服务与护理水平。

### 1.3 观察指标及评价标准

针对门诊护理管理观察指标设置和评价时,应用护理质量、护理满意度和护患关系纠纷事件两方面进行评估。其中护理质量主要结合门诊便民措施、接诊服务质量、门诊环境质量、秩序维护水平、人文关怀水平等进行赋分,总分设置为 100 分,同时护理满意度按照“非常满意”“一般满意”“不满意”进行评估。

### 1.4 统计学方法

此次治疗研究采取 SPSS22.0 软件进行统计学分析,参与计数的资料描述采取[n(%)]进行表示, $\chi^2$ 检验;计量资料则应用( $\bar{x}\pm s$ )表示,t检验。 $P<0.05$ 表示参与比较的两组差异存在统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 门诊护理质量

如表 1 所示, 从门诊便民措施、接诊服务质量、门诊环境质量、秩序维护水平、人文关怀水平五方面来看, 观察组得分均高于对照组, 且 P 值均小于 0.05, 差异存在统计学意义。

### 2.2 护理满意度情况

见表 2, 通过患者护理满意度进行评估, 观察组患者非常满意 59 例, 一般满意 4 例, 总满意率 100%;

对照组患者非常满意 42 例, 一般满意 10 例, 不满意 3 例, 总满意率 82.54%。两组满意度对比  $\chi^2=3.201$ ,  $P=0.001$  ( $P<0.05$ ), 具有统计学意义。

### 2.4 护患关系纠纷事件发生几率

在此次对比研究中(表 3), 观察组未发生护患关系纠纷事件, 对照组发生护患关系纠纷事件 2 例, 纠纷事件总发生几率为 3.17%, 两组不良反应对比  $P=0.002$  ( $P<0.05$ ), 因此两组差异存在统计学意义。

表 1 护理质量对比[n (%) ]

n	对照组	观察组	P
	63	63	-
门诊便民措施	17.12±1.28	19.11±1.33	0.011
接诊服务质量	16.16±1.94	19.32±1.15	0.001
门诊环境质量	13.38±1.21	19.30±1.02	0.022
秩序维护水平	16.34±2.13	19.21±2.47	0.023
人性关怀水平	15.19±2.30	19.81±1.14	0.011
总分	81.13±3.24	98.43±2.32	0.001

表 2 护理满意度对比[n (%) ]

	总数	非常满意	一般满意	不满意	总满意率
观察组	63	59 (93.65)	4 (6.35)	0 (0.00)	100%
对照组	63	42 (66.67)	10 (71.43)	3 (4.76)	82.54%
$\chi^2$	-	-	-	-	3.201
P	-	-	-	-	0.001

表 3 护患关系纠纷事件发生几率对比

	总数 (例)	纠纷事件 (例)	纠纷事件总发生几率 (%)
观察组	63	0	0.00%
对照组	63	2	3.17%
$\chi^2$	-	-	4.513
P	-	-	0.002

## 3 讨论

在现代社会飞速发展的前提和背景之下, 我国医疗领域临床护理服务需要同步提升, 旨在为患者提供更加周到、人性化的服务类型。在门诊护理管理中需要进一步提升人文关怀水平, 推动护士与患者之间的尊重与平等沟通, 从我国当前门诊运行的实际情况来看, 门诊是全院人流量最大的组成部分之一, 患者多、复杂元素多, 特别是很多患者在就诊过程中受到病情的影响, 极容易引发多种类型的负面情绪、紧张、焦虑心理, 如果不对其进行适当引导, 不仅会造成门诊医患矛盾和护患矛盾, 同样也会进一步降低医院整体服务质量和形象评价。对此, 需要不断提高门诊护理

管理综合服务水平, 及时帮助患者解决各类就诊问题和不足之处。

常规类型的护理往往只能为患者提供基础类型的服务类别, 如提供轮椅、候诊需要, 回答患者提出问题等等, 而应用人文关怀护理模式则能大幅度提升护理效果, 通过与患者之间的沟通与交流, 改善患者就诊期间的情绪与状态, 避免影响后续诊疗。在落实人文关怀和护患沟通手段时护理人员需要进一步提升责任意识和服务意识, 提升整体服务形象, 积极关注不同患者的个性化特征, 特别是对于中老年群体而言, 要给予其充分尊重和关心爱护, 从精神、心理等多个角度为患者提供支持有鼓励, 让患者获得更好的体验。

针对门诊护理管理情况进行研究时,笔者从门诊护理质量、护理满意度和护患关系纠纷事件的发生几率三个角度进行论证。结果得知,实施人文关怀结合护患沟通护理手段的观察组,在护理质量方面得分更高,总分优势明显,且护理满意度中“非常满意”的患者达 93.65%,总满意率高达 100%,相比之下对照组的总满意率为 82.54%;从护患关系纠纷事件来看,对照组发生两例纠纷事件,总几率为 3.17%,而观察组并未发生护患关系,纠纷事件可以证明护患关系良好,沟通顺畅。

总而言之,人文关怀结合护患沟通在门诊护理管理中更具应用意义和价值,能够进一步避免护患矛盾和纠纷,有利于提升门诊护理满意度,缓解患者的紧张、焦虑心理,此项护理手段可以进一步推广和应用。

### 参考文献

- [1] 王芬. 门诊护理工作中开展人文关怀、护患沟通的方法及效果[J]. 婚育与健康,2022,28(11):84-85.
- [2] 陈英,范荣. 探究门诊护患沟通中人文关怀护理的应用效果及护理纠纷事件发生率影响[J]. 养生保健指南,2021(16):150.
- [3] 曹连英. 人文关怀与护患沟通应用于门诊护理工作中的效果[J]. 健康之友,2021(7):250.

**版权声明:** ©2023 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**