

人文关怀护患沟通在门诊护理中的价值

廖伟玲

广州医科大学附属第一医院 广东广州

【摘要】目的 本文着重分析在门诊护理工作中采取人文关怀式护患沟通干预方案的有效性,并列举数据对比,判定护理价值。**方法** 本次研究按照就诊的先后顺序将 2021 年 1 月-2022 年 12 月期间的 106 例患者分为两组进行对比分析,两组护理措施实施后,对护理纠纷发生率、患者不良情绪及对护理服务的满意度三项数据情况进行统计,后对组间进行研究,并分析不同护理措施对门诊患者的有效性。**结果** 观察组患者焦虑、抑郁等负性情绪均有明显改善,且仅有 2 例护理纠纷发生,占比率 2/53(3.77%),同时患者对其护理服务的满意度高达 51(96.22%),相比对照组,组间数据差异达到 $P < 0.05$ 标准。**结论** 将人文关怀式护患沟通干预方案实施于门诊护理工作中,可一定程度缓解患者焦虑、抑郁等负性情绪,在其综合护理作用下,使就医流程更具安全性、规范性、有序性,能够有效减少或者杜绝服务过程中纠纷事件的发生几率,患者对此护理方案表示一致认可、满意,故对此建议大力推广应用。

【关键词】 人文关怀; 护患沟通; 门诊护理; 影响价值; 护理纠纷; 不良情绪

【收稿日期】 2023 年 11 月 15 日 **【出刊日期】** 2023 年 12 月 22 日 **【DOI】** 10.12208/j.ijnr.20230346

The value of humanistic care nurse-patient communication in outpatient nursing

Weiling Liao

The First Affiliated Hospital of Guangzhou Medical University, Guangzhou, Guangdong

【Abstract】 Objective This paper focuses on the analysis of the effectiveness of humanistic care-patient communication intervention program in outpatient nursing work, and enumerates the data comparison to determine the nursing value. **Methods** In this study, 106 patients from January 2021 to December 2022 were divided into two groups according to the order of treatment for comparative analysis. After the implementation of nursing measures in the two groups, the incidence of nursing disputes, patients' negative emotions and satisfaction with nursing services were statistically analyzed, and then the inter-group study was conducted. The effectiveness of different nursing measures for outpatients was analyzed. **Results** In the observation group, anxiety, depression and other negative emotions were significantly improved, and only 2 cases of nursing disputes occurred, accounting for 2/53 (3.77%), and the satisfaction of patients with nursing services was as high as 51 (96.22%), compared with the control group, the data difference between groups reached the $P < 0.05$ standard. **Conclusion** The implementation of humanistic care nurse-patient communication intervention program in outpatient nursing can alleviate patients' anxiety, depression and other negative emotions to a certain extent. Under the effect of its comprehensive nursing, it can make the medical treatment process more safe, normative and orderly, and can effectively reduce or eliminate the incidence of disputes in the service process. Patients are unanimously approved and satisfied with this nursing program. Therefore, this suggestion is vigorously promoted and applied.

【Keywords】 Humanistic care; Nurse-patient communication; Outpatient care; Influence value; Nursing disputes; Bad mood

门诊属院内重要服务窗口, 医院门诊人员流动性大, 患者众多病情复杂多样, 发展迅速且多变, 大部分

患者需辗转多个科室就诊, 在就医过程中常因多方面影响易发生医疗纠纷, 由此加大了护理工作难度、工作

负荷压力,以致影响患者就医体验感及院部整体形象,故需引起临床医疗服务体系的高度重视,为拉近医、护、患三方面和谐关系,减轻医护人员的工作压力、降低医疗纠纷的发生机率,需提高门诊护理服务质量,以提升患者就医体验感^[1-2]。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本次研究按照就诊的先后顺序将 2021 年 1 月-2022 年 12 月期间的 106 例患者分为两组,患者年龄均值(47.01±8.40)岁,男女比例 66:40,患者间基本资料差异(P>0.05),具有临床参考价值与对比意义。此次参加研究对比的患者均无重要器官功能障碍合并其他恶性肿瘤,无先天疾病、心脑血管疾病、无认知、语言沟通障碍者,生命体征均正常。

1.2 方法

基础性常规护理施以对照组,人文关怀护患沟通模式施以观察组。

(1) 建立良好第一印象,注重医护行为与工作态度,着装需得体、仪表大方典雅,与患者沟通交流时,需态度和蔼,语言亲切并使用文明用语,合理运用各种沟通技巧,在短时间内改善患者病情状况。面带微笑接待患者,用温柔语言感染患者,以促进其对门诊环境的熟悉感,期间稳定患者焦躁、不安情绪,指导其自觉、有序排队办理各项手续,以提升就医效率^[3-4]。(2) 营造良好的就医环境,为避免患者滋生不良心理,医护人员需详细说明就诊流程,并安抚患者情绪,可为其提供

健康宣传资料或报纸,以便于其阅读学习间等待就诊。积极主动与患者建立良好的沟通机会,期间了解患者病例信息及病情特点,为其简述治疗方法及过程,对患者提出的相关问题给与耐心解答,并深化健康教育指导理念,使其正确认知自身疾病。(3) 注意面部表情变化,可利用脸部表情传达非言语信息,微笑能够感染患者心态^[5-6],拉近彼此间心理距离,使其感受到亲切感、归属感、信任感,一定程度上缓解患者的不良心理情绪。(4) 加强沟通,灵活使用沟通技巧,选择恰当、通俗易懂的语言为患者开展健康知识教育,以实现理想的沟通效果,避免患者因听不懂而产生不适或反感;沟通间护理人员应保持温和的声音,注意语速、语调的把控,语言需简洁、明了,还需强调护理工作流程、配合行为等,耐心解答患者问题^[7-8],并给予其精神鼓励与情感支持。

1.3 观察指标

两组护理措施实施后,对护理纠纷发生率、患者不良情绪及对护理服务的满意度三项数据情况进行统计,后对组间进行研究,并分析不同护理措施对门诊患者的有效性。

1.4 统计学分析

数据分析采用 SPSS 21.0 专业统计学软件,以($\bar{x} \pm s$)表示,通过 T 比对检验,同时以(n, %)整理,得出 χ^2 数值完成检验,P<0.05 代表本研究相关数据对比有统计学意义。

2 结果

表 1 两组护理纠纷发生率对比(n, %)

组别	言语纠纷	肢体纠纷	投诉	总发生率
观察组(n=53)	1(1.88%)	1(1.88%)	0(0.00)	2(3.77%)
对照组(n=53)	3(5.66%)	2(3.77%)	1(1.88%)	6(11.32%)
χ^2 值	-	-	-	4.952
P 值	-	-	-	0.024

表 2 两组不良情绪对比($\bar{x} \pm s$)分

组别	例数	护理前		护理后	
		SAS	SDS	SAS	SDS
对照组	53	68.67±2.23	56.97±3.51	60.45±1.17	50.77±2.01
观察组	53	68.70±2.24	56.00±3.49	52.23±1.10	42.68±2.49
T		0.171	0.354	4.055	4.141
P		>0.05		<0.05	

表3 两组护理满意度对比 (n, %)

组别	满意	较满意	不满意	总满意度
对照组 (n=53)	25 (47.16%)	20 (37.73%)	8 (15.09%)	45 (84.90%)
观察组 (n=53)	29 (54.71%)	22 (41.50%)	2 (3.77%)	51 (96.22%)
χ^2 值	-	-	-	7.385
P 值	-	-	-	0.000

3 讨论

护患沟通技巧可辅助门诊部门顺利开展护理服务,“以人为本、关注生命”的健康教育指导保障基础护理工作的有序性、协调性,从而提高患者就医体验感,人文关怀的核心理念是满足于患者生存需求,两者结合通过建立专业亲和的医疗服务工作者形象、善于护患沟通用词、择选交流时机、利用面部表情和眼神交流、身体触碰等沟通技巧,视患者病例信息特点,采用不同沟通途径,最终实现高效的护患沟通,以缓解患者就医过程中焦躁、紧张、不安等负性情绪,拉进彼此间距离,避免语言刺激性,围绕患者生理、心理、社会文化需求等去尊重、爱护患者,以获得患者充分信任感、依赖感,同时要求工作人员需完全涉猎医学、预防保健、心理学等相关知识领域,并持有扎实的专业理论知识,娴熟的医护操作技术,此外还需兼备卫生保健、健康教育、人文等多学科知识体系,可在提高门诊护理服务质量的同时,促进患者就医满意度。

综上,将人文关怀式护患沟通干预方案实施于门诊护理工作中,可一定程度缓解患者焦虑、抑郁等负性情绪,在其综合护理作用下,使就医流程更具安全性、规范性、有序性,能够有效减少或者杜绝服务过程中纠纷事件的发生几率,患者对此护理方案表示一致认可、满意,故对此建议大力推广应用。

参考文献

- [1] 任玉娟,杨茂琼,李颖,何蓉.人文关怀与护患沟通应用于门诊护理工作中的作用分析[J].智慧健康,2020,6(33):25-26.

- [2] 叶云飞.人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的应用效果分析[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(46):98+109.
- [3] 沈惠仙,李任平.人文关怀模式下护患沟通在门诊护理工作中的应用效果[J].基层医学论坛,2020,24(08):1153-1154.
- [4] 李思思,霍建霞.人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的应用分析[J].中国城乡企业卫生,2019,34(11):101-103.
- [5] 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(17):3010-3011.
- [6] 阿孜古丽·艾日都拉,库尔班尼沙汗·买买提明.人文关怀与护患沟通应用于门诊护理工作中的作用分析[J].世界最新医学信息文摘,2019,19(69):278-279.
- [7] 舒丹妮.内科门诊护理工作中护士掌握人文关怀及护患沟通技巧对患者护理服务的效果[J].饮食保健,2021(4):192.
- [8] 孙俊卿.探讨内科门诊护理工作中护士掌握人文关怀及护患沟通技巧对患者护理服务的效果[J].中华养生保健,2020,38(3):89-90.

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