

护患沟通在门诊护理工作中的应用研究

邱媛

贵州医科大学附属医院门诊治疗室 贵州贵阳

【摘要】目的 对护患沟通在门诊护理工作中的应用效果进行分析。**方法** 为了促进门诊中护理水平的提升, 研究就护患沟通的具体应用效果展开深入的探讨, 将本院 200 例门诊治疗患者作为研究对象进行分组, 并在分组后分别实施不同的护理干预措施, 将两组患者护理后得到的不同护理结果进行比对。**结果** 比较后发现, 观察组患者的护理效果相比对照组存在明显差异 ($P < 0.05$)。**结论** 在门诊护理期间, 增加护患沟通可以有效的提升门诊的护理效果, 改善患者护理满意度。

【关键词】 护患沟通; 门诊护理; 应用

【收稿日期】 2022 年 11 月 25 日 **【出刊日期】** 2023 年 1 月 13 日 **【DOI】** 10.12208/j.jacn.20230046

Research on the application of nurse-patient communication in outpatient nursing

Yuan Qiu

Outpatient Treatment Room, Affiliated Hospital of Guizhou Medical University, Guiyang, Guizhou, China

【Abstract】 Objective To analyze the effect of nurse-patient communication in outpatient nursing work. **Methods** In order to promote the improvement of nursing level in the outpatient department, the study on the specific application effect of nursing patient communication was carried out in-depth discussion, 200 cases of outpatient treatment patients in our hospital as the research object were grouped, and after the grouping were respectively implemented different nursing intervention measures, the two groups of patients after the nursing of different nursing results were compared. **Results** After comparison, it was found that the nursing effect of the observation group was significantly different from that of the control group ($P < 0.05$). **Conclusion** During outpatient nursing, increasing nurse-patient communication can effectively improve the effect of outpatient nursing and improve patients' nursing satisfaction.

【Keywords】 nurse-patient communication; Outpatient care; application

引言: 门诊是临床中的关键科室, 也是医院和患者之间进行交流的主要窗口和场所, 门诊的护理质量在很大程度上代表着医院的服务质量, 因此门诊的服务质量是非常关键的。随着人们生活方式不断的变化, 对临床护理需求也提出了更高的要求, 这也导致了更多的护患纠纷, 且在临床中呈逐渐上升的趋势。不仅如此, 随着当前各种疾病发病率逐渐上升的时代背景下, 门诊中的人流量逐渐增加, 同时门诊的疾病种类较多并且复杂, 这也给临床护理工作提出了较高的挑战, 一旦护理人员在护理期间所采取的护理干预措施出现失误或沟通出现问题就可能引起不良事件或护患纠纷的出现, 最终威胁到医院的医疗形象。有相关研究表明, 在临床护理中加强护患沟通可以有效的促

进科室内护理水平的提升, 提升护患之间的信任度, 从而使护理人员和患者之间更加理解对方, 提升患者的护理依从性和护理满意度。因此本文就门诊护理期间护患沟通的应用效果进行分析, 内容如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

2020 年 11 月至 2022 年 11 月分别是研究的开始和结束时间, 将这一期间收治的 200 例门诊患者作为研究对照进行分组, 分组后比较两组患者的一般资料, 将对结果通过表 1 进行显示。

1.2 方法

对照组患者在护理期间采取常规护理干预措施, 在护理过程中对患者进行常规的导诊护理以及健康指

导等等,观察组则是在这一基础上增加护患沟通措施,详细护理操作如下:

①入院沟通。在患者入院治疗后,护理人员要了解患者的实际情况,并为患者建立个人档案,然后主动和患者进行沟通和交流,熟悉患者的实际情况和性格特点,并主动向患者介绍自己,提升患者对自己的了解程度,从而避免患者不信任护理人员从而护理依从性较低。在和患者进行沟通和交流的过程中,护理人员尽量保持平和热情的态度,并耐心回答患者的问题,使患者对自身更加信任,拉近护患关系^[1-2]。在短暂的了解完毕后,就可以带领患者对医院门诊室的相关环境以及重要地点如卫生间和开水间等进行熟悉,加快患者对院内环境的熟悉程度,最大限度上降低患者的陌生感,同时也可以使患者感受到护理工作的热情和护理人员专业的工作态度。

②心理护理。在和患者沟通的过程中,护理人员尽量了解患者的文化程度以及性格特点等等,并在和患者进行沟通的期间,保持微笑倾听或讲解。很多患者在就诊前受到病痛的折磨导致情绪不佳,甚至还会出现不同程度的心理问题,这就要求护理人员在护理期间给予患者合理的心理疏导,降低患者的焦虑和抑郁情绪,同时还可以在沟通和交流过程中采取语言和肢体的轻抚来安慰患者,对患者进行鼓励,提升患者对护理人员的信任感和依从性^[3-4]。同时尽量在沟通的过程中了解患者的兴趣爱好,并以患者的兴趣爱好作为话题来开展一些对话,从而改善患者的负性情绪。在交流期间,如果探讨到患者不愿意告知的隐私问题,要合理的避开,如患者告知隐私也要为患者进行保密。

③开展健康教育。在护理期间,护理人员需要根据患者对疾病的认知水平对患者开展健康宣教,在健康宣教期间让患者充分了解自身的疾病发病机制、注意事项以及治疗可以达到的效果和治療后的不良反应等等,提升患者对疾病的认知水平,避免在发生不良反应后患者的情绪过于激烈从而导致的护患纠纷的

生。如患者在护理期间出现不良反应需要及时对患者采取有效的处理措施,降低患者的不适感。

④合理控制情绪。护理人员在护理期间,需要学会换位思考问题,对自己的情绪进行合理的控制,并通过交流来掌握患者的心态和需求,对于患者的一些合理需求也可以适当的满足。如果患者的情绪激动,对护理人员的态度不好,护理人员需站在患者的角度思考,患者通常是受到疾病影响而产生的不良情绪,这些情况对患者而言都是正常的,因此护理人员要理解患者,控制自己的情绪,从而降低当前护患纠纷的发生几率,提升患者的护理满意度和护理依从性^[5-9]。

1.3 观察指标

以两组患者护理前后的心理状态和护理满意度作为对比依据,心理状态采取 SAS 自评量表和 SDS 自评量表进行评估。

1.4 统计学处理

统计学软件 SPSS 22.0 是本次进行数据处理软件,在进行分析处理后,分别采取土标准差和 n (%) 来表达计量和计数,并采用 t 和 χ^2 进行数据的检验。经过对比后,如组间数据差异较大则通过 (P<0.05) 进行表示。

2 结果

2.1 表 1 为两组患者的一般资料对比情况

2.2 表 2 为两组患者护理前后的心理状态对比情况

2.3 表 3 为两组患者的护理满意度对比情况

3 讨论

随着我国医疗水平的不断提升,全国各大医院医疗体系也得到了巨大的改革,因此人们对护理工作也提出了更高的要求,在临床治疗中,要求护理工作有更高的服务水平且更阿基多样化,护理需求也逐渐发生着很大的变化。在传统的护理干预中,护理人员以患者的病情作为护理中心,忽略了患者的真实感受以及实际的护理需求,在护理期间护理人员更加以自己的感受为主开展护理工作,这也会导致护患纠纷的发生。

表 1 两组患者的一般资料对比情况 ($\bar{x} \pm s, n, \%$)

组别	例数	年龄跨度(岁)	平均年龄(岁)	性别(例)	
				男	女
观察组	100	21~62	44.25±3.16	56(56.00)	44(44.00)
对照组	100	22~63	43.51±3.44	57(47.00)	43(43.00)
χ^2/t 值			0.6256		0.8514
P 值			>0.05		>0.05

表 2 两组患者护理前后心理状态对比 ($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	SDS		SDS	
		护理前	护理后	护理前	护理后
观察组	100	49.52±5.69	34.81±4.81	48.75±5.69	33.12±4.51
对照组	100	49.72±4.87	42.03±4.65	48.76±5.89	40.46±4.51
t 值		0.6244	4.6608	0.4618	4.9154
P 值		>0.05	<0.05	>0.05	<0.05

表 3 两组患者护理满意度对比情况 (n,%)

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意度
观察组	100	88 (88.00)	8 (8.00)	4 (4.00)	96 (96.00)
对照组	100	56 (56.00)	26 (26.00)	18 (18.00)	82 (82.00)
χ^2 值					19.8527
P 值					<0.05

甚至对患者的护理舒适度和护理满意度造成影响,也会导致医院护理水平直线下降^[10-11]。有相关研究表明,护患沟通是降低护患纠纷发生的主要方式,同时还可以提升患者对护理工作的满意程度。而想要充分发挥护患沟通的护理效果首先就要求护理人员可以做到积极主动对患者进行关心,同时对患者的治疗问题保持耐心的态度进行回答,并匀速讲解,确保患者可以听懂。如果患者是老年人,护理人员还需要合理的调整音量,保证语言的简洁和易理解,根据患者的实际病情、年龄和性格等相关方面来对患者进行沟通,对患者比较敏感的话题要避免,同时不要在患者介意的情况下对患者的隐私进行询问。在沟通期间也要求护理人员保持全程微笑的表情和热情的态度,利用自己的乐观心态对患者形成感染,从而提升患者的治疗信心,确保患者可以以良好的心态和情绪面对疾病的治疗,同时在沟通期间,还要和患者保持合理的距离和角度,可以适当的对患者进行握手或点头等关怀和认可动作,让患者在护理期间可以充分感受到患者的尊重和关心,拉近护患关系。在本次研究中,比较了两组患者的护理效果,经过护理后发现,观察组患者情绪状态和护理满意度在护理后均优于对照组,组间差异显著($P < 0.05$)。由此可见,观察组患者通过护患沟通后的情绪状态得到了明显的改善,同时其对护理工作的满意度也随之提升。

综上所述,在门诊护理期间采用护患沟通护理措施可以有效的促进患者护理满意度的提升,降低护患纠纷的发生几率。

参考文献

- [1] 程丽萍,凌莉.基于护患沟通的护理质量持续改进策略对急诊输液护理质量的影响[J].当代护士(中旬刊),2022,29(04):150-153.
- [2] 管琴,张帆,任伟伟.人文关怀和护患沟通对口腔门诊患者心理与依从性的影响[J].中国卫生标准管理,2021,12(23):165-168.
- [3] 张丽,刘文文.护患沟通在老年糖尿病护理过程中的作用效果及对改善患者病情的影响[J].沈阳药科大学学报,2021,38(S1):117-118.
- [4] 董永珍.急诊科护士情绪智力、护患沟通能力与职业倦怠感间相关性研究[D].青岛大学,2021.
- [5] 彭春光,周燕,吴林燕,等.人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的应用[J].实用中西医结合临床,2016(8):2.
- [6] 孙燕萍,黄翌之,张燕,等.良好护患沟通在门诊护理工作中的应用及患者满意度调查[J].当代护士:上旬刊,2016(11):3.
- [7] 魏静.护患沟通在门诊护理工作中的应用[J].中国医药指南,2016,14(24):267-268.
- [8] 王辉芝.护患沟通在门诊护理工作中的应用价值[J].中外女性健康研究,2017(21):2.
- [9] 周冬梅.护患沟通在门诊护理工作中的应用[J].中外女性健康研究,2017(5):2.

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