

## 护患沟通技巧在门诊分诊护理工作中的应用研究

梁思焕

广西中医药大学第一附属医院 广西南宁

**【摘要】目的** 探析护患沟通技巧在门诊分诊护理工作中的应用效果。**方法** 选取本院2025年1月-12月门诊分诊期间接诊的120例患者为研究对象。随机分为对照组（60例，常规沟通）与观察组（60例，人文关怀沟通技巧）。**结果** 观察组护患纠纷率、患者投诉率、不良事件发生率低于对照组，分诊准确率、分诊效率及满意度高于对照组，相关数据统计分析，均有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。**结论** 在门诊分诊护理工作中应用护患沟通技巧，不仅可有效减少护患纠纷、投诉等不良事件的发生，而且还可提高就诊效率、分诊准确率及患者对护理服务的满意度。

**【关键词】** 门诊分诊；护患沟通；人文关怀；投诉；效率

**【收稿日期】** 2026年5月8日

**【出刊日期】** 2026年6月3日

**【DOI】** 10.12208/j.cn.20260319

### Application of nurse patient communication skills in outpatient triage nursing work

Sihuan Liang

The First Affiliated Hospital of Guangxi University of Traditional Chinese Medicine, Nanning, Guangxi

**【Abstract】 Objective** To evaluate the efficacy of nurse-patient communication skills in outpatient triage nursing practice. **Methods** A total of 120 patients admitted during the outpatient triage period from January to December 2025 were enrolled as study subjects and randomly assigned to either a control group ( $n=60$ , receiving routine communication) or an observation group ( $n=60$ , receiving humanistic care communication techniques). **Results** The observation group exhibited lower rates of nurse-patient disputes, patient complaints, and adverse events compared to the control group, while demonstrating higher triage accuracy, triage efficiency, and patient satisfaction. These differences were statistically significant ( $P < 0.05$ ). **Conclusion** The application of nurse-patient communication skills in outpatient triage nursing not only effectively reduces adverse events such as disputes and complaints but also enhances treatment efficiency, triage accuracy, and patient satisfaction with nursing services.

**【Keywords】** Outpatient triage; Nurse patient communication; Humanistic care; Complaint; Efficiency

护患沟通是一门技巧，更是一门艺术。良好的护患沟通工作可有效缓解患者负面情绪，减少各种矛盾的发生，对保障后续诊疗工作顺利开展至关重要。但在门诊分诊实践中发现，部分护理人员沟通方式欠佳，易引发护患僵持、投诉等不良事件的发生<sup>[1]</sup>。为此本院从人文护理角度出发，梳理并改进分诊工作中存在的护患沟通问题，对护理人员展开了规范化沟通技巧培训，旨在构建和谐、温暖、有序的就医环境<sup>[2]</sup>。基于此，下面就护患沟通技巧在门诊分诊护理工作中的应用效果展开观察，详见报道如下。

### 1 资料与方法

#### 1.1 一般资料

纳入本院2025年1月-12月门诊分诊期间接诊的

120例患者为研究对象。随机分为2组。对照组60例，男37/女23，平均年龄： $43.63 \pm 5.39$ 岁。观察组60例，男33/女27，平均年龄： $44.52 \pm 5.40$ 岁。两组患者一般资料对比分析，无统计学意义（ $P > 0.05$ ），具有可比性。

#### 1.2 方法

**对照组：常规沟通护理：**患者入院后到门诊，护理人员询问患者病情，症状，病史，了解过后指导患者挂号，提高分诊准确率，然后到相应科室候诊区候诊。

**观察组：人性化关怀沟通护理：**（1）护理人员需着装规范，举止端庄，在患者入院后，不以貌取人，以热情饱满的态度，得体的称呼主动问候患者，真诚与患者沟通。耐心引导患者不要着急，慢慢表述。同时灵活

应变, 察言观色, 主动关注安抚患者情绪, 建立信任、和谐的护患关系后, 再指导患者挂号。(2) 耐心倾听患者陈述病情, 不打断, 不敷衍, 通过全面倾听, 真实周详的了解患者生理及心理情况, 快速判断患者所需就诊科室, 适当的情况下, 用通俗的语言对患者进行科学的健康宣教并给予情绪安抚, 让患者以平静, 乐观的心态去就诊, 进而提高患者配合度与就医体验。(3) 门诊诊疗过程相对复杂, 部分患者不熟悉医院环境, 同时对于办理医疗卡、挂号、候诊等一系列程序不太了解, 这时护理人员主动热情的向患者说明办卡, 挂号, 候诊等流程, 注意事项, 以便患者能够快速完成就诊。在条件允许的情况下, 分诊护理人员可主动协助行动不便、年龄大的患者完成挂号, 并引导患者至所需就诊科室, 提供贴心、主动的护理服务。

### 1.3 观察指标

表1 两组护患纠纷率、患者投诉率、不良事件发生率、分诊准确率及分诊效率对比(%,  $\bar{x} \pm s$ )

组别	例数	护患纠纷率(%)	患者投诉率(%)	不良事件发生率(%)	分诊准确率(%)	分诊效率
对照组	60	13/60 (21.67%)	9/60 (15%)	4/60 (6.67%)	50/60 (83.33%)	11.36±2.14
观察组	60	1/60 (1.67%)	0/60 (0%)	0/60 (0%)	58/60 (96.67)	7.30±1.03
$\chi^2/t$		19.4022	16.2162	6.9001	9.8864	13.2417
$P$		0.001	0.001	0.009	0.002	0.001

表2 两组患者护理满意度对比(n, %)

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意率
对照组	60	23	26	11	49/60 (81.67%)
观察组	60	42	16	2	58/60 (96.67%)
$\chi^2$		-	-	-	11.6494
$P$		-	-	-	0.001

### 3 结论

门诊分诊是医院的窗口单位, 也是患者就医的第一站, 护理服务质量直接影响患者的整体就医体验。而有效的沟通能够帮助护理人员准确了解患者的病情与就医需求, 与患者建立信任关系, 为患者提供个性化护理服务。良好的沟通还可缓解患者紧张焦虑的情绪, 及时解答疑问、消除顾虑, 增强患者就医信心, 提高治疗依从性与护理效果, 进一步提升患者满意度<sup>[3]</sup>。

在门诊分诊护理实践中, 护患纠纷仍时有发生, 纠纷引发的不良循环影响恶劣, 不仅严重损害医院的社会信誉, 也给患者带来诸多不必要的困扰。分诊工作平凡、繁琐、强度大, 护理人员每日需接待大量病情复杂、文化背景不同、性格各异的患者。部分患者初次就诊, 面对陌生环境充满担忧与恐惧; 部分患者病情紧急, 情

(1) 观察两组护患纠纷率、患者投诉率、不良事件发生率、分诊准确率及分诊效率(平均分诊时间)。

(2) 对比两组患者护理服务满意度。

### 1.4 统计学方法

采用 SPSS23.0 软件分析, 计量资料比较用  $t$  检验, 以  $(\bar{x} \pm s)$  表示, 计数资料用  $\chi^2$  检验, 以  $n$  (%) 表示,  $P < 0.05$  为差异有统计学意义。

## 2 结果

2.1 两组护患纠纷率、患者投诉率、不良事件发生率、分诊准确率及分诊效率对比

观察组护患纠纷率、患者投诉率、不良事件发生率均低于对照组, 但分诊效率与分诊准确率高于对照组 ( $P < 0.05$ ), 见表 1。

### 2.2 两组患者护理满意度对比

观察组患者护理满意度更高 ( $P < 0.05$ ), 见表 2。

绪急躁; 部分患者因患病部位特殊难以启齿; 还有患者因经济压力大、长期受病痛折磨而情绪不稳、言语过激。若护理人员语言生硬、沟通方式简单粗暴, 极易激化患者烦躁情绪, 使后续沟通陷入僵局。患者会认为医院缺乏人性化、态度冷漠, 而护理人员则认为自身仅在履行工作职责, 加之工作繁忙易带入负面情绪, 双方理解偏差最终引发护患矛盾, 而护患矛盾带来的恶性循环影响极为严重<sup>[4-5]</sup>。目前门诊分诊工作多侧重于流程化、标准化、量化管理。而对沟通模式、人文关怀、患者心理需求等软性内容缺乏深入思考与持续改进。长期沿用单一、固化、偏机械化的沟通模式, 易使护理人员形成思维惯性, 忽视沟通生硬、缺乏温度、灵活性不足、人文关怀缺失等问题, 导致此类隐患长期存在且难以被察觉。只有护理人员真正从自身工作出发, 主动反

思、实现职业觉醒,意识到传统沟通模式的不足,并立足患者视角优化沟通方式、推行护患式沟通,才能真正发现问题、改进服务,让分诊不只分科室、分医生,更能分情绪、分需求、分关怀,从根本上提升门诊护理质量与就医体验及患者满意度<sup>[6]</sup>。这就要求护理人员在工作中给予患者关爱、热情、耐心与理解,坚持以患者为中心,急患者之所急、想患者之所想,主动为患者解决实际问题,使分诊工作更积极主动、更具创造性,护患沟通也更加顺畅。本院针对现存问题实施改进,优化门诊分诊护患沟通模式,并对护理人员开展沟通技巧规范化培训,取得显著效果。2025年7-12月期间,护理人员运用语言艺术与灵活沟通方式开展工作,较2025年1月-6月时间段,护患纠纷、患者投诉及不良事件发生率明显下降。通过规范运用沟通技巧,患者情绪得到有效安抚,沟通更真诚、表达更清晰,护理人员可全面倾听患者就医诉求,精准完成分诊,分诊效率与准确率明显提升。本次观察结果显示,观察组护患纠纷率、投诉率、不良事件发生率均低于对照组,分诊准确率、分诊效率及患者满意度均高于对照组( $P<0.05$ )。这一结果充分说明,门诊分诊护理人员只有具备同理心、职业觉悟、耐心与热情,真诚与患者沟通,让患者切实感受到关怀与尊重,后续分诊工作才能更加有序顺畅,同时也会增加患者就医体验的满意程度<sup>[7]</sup>。

综上所述,此种以人为本的沟通模式,既是构建和谐医患关系、顺应社会发展的需要,更是护理人文精神的深刻觉醒。因此在门诊分诊护理工作中规范应用护患沟通技巧,可有效减少护患纠纷、投诉及不良事件的

发生,提高分诊准确率、就诊效率与患者满意度,持续提升门诊护理服务质量,推动护理工作向更人性化、专业化、高质量方向发展<sup>[8]</sup>。

### 参考文献

- [1] 孙佳,纪艳娇,倪冲. 护患沟通技巧在门诊分诊护理工作中的应用[J]. 医学信息,2024,37(z1):146-148.
- [2] 唐振华. 护患沟通技巧在门诊分诊护理工作中的应用[J]. 现代医学研究,2025,3(11):287-288.
- [3] 董丹丹. 护患沟通技巧在门诊分诊护理工作中的应用效果分析[J]. 婚育与健康,2024,30(17):196-198.
- [4] 张瑞,张宵. 门诊分诊导诊中应用沟通技巧的效果研究[J]. 国际护理与健康,2025,6(3).
- [5] 张馨予. 沟通技巧在候诊室分诊护患沟通中的应用效果研究[J]. 继续医学教育,2024,38(12):185-188.
- [6] 张志华. 优质护理在提升门诊导诊护理质量中的价值分析[J]. 国际护理学研究,2024,6(10).
- [7] 杨春艳. 门诊预检分诊中护患沟通因素的分析及对策[J]. 养生保健指南,2020(42):292.
- [8] 原忠青. 护患沟通技巧在门诊分诊护理工作中的应用有效性研究[J]. 养生保健指南,2020(22):212.

**版权声明:** ©2026 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**