

护患沟通在门诊护理工作中的应用效果

宋海燕

解放军第九六〇医院 山东济南

【摘要】目的 探究将护患沟通应用在门诊护理工作中的应用效果。**方法** 选择我院门诊就诊的 70 例患者，随机平分成对照组和观察组，分别实行常规护理和护患沟通护理，对比效果。**结果** 观察组健康教育认知、护理质量、护理满意度均明显高于对照组 ($P < 0.05$)。**结论** 将护患沟通应用在门诊护理工作中，能够提高患者健康教育认知，提升护理质量，使护理满意度增强。

【关键词】 应用效果；门诊护理；护患沟通

【收稿日期】 2025 年 3 月 21 日

【出刊日期】 2025 年 4 月 23 日

【DOI】 10.12208/j.cn.20250194

The application effect of nurse-patient communication in outpatient nursing work

Haiyan Song

The 960th PLA Hospital, Jinan, Shandong

【Abstract】Objective To investigate the effect of applying nurse-patient communication in outpatient nursing work. **Methods** A total 70 patients who visited the outpatient department of our hospital were selected and randomly divided into a control group and an observation group, each group was given routine nursing and-patient communication nursing respectively, and the effects were compared. **Results** The health education cognition, nursing quality and nursing satisfaction of the observation group were significantly higher than those the control group ($P < 0.05$). **Conclusion** The application of nurse-patient communication in outpatient nursing work can improve patients' health education cognition, nursing quality and increase nursing satisfaction.

【Keywords】 Application effect; Outpatient nursing; Nurse-patient communication

门诊是医院的重要组成部分，可提供医疗、预防、检测、康复等全面的医疗服务，其涉及的疾病种类比较多且复杂，接诊患者较多，具有较大的工作量。因此，在导诊护理过程中，如护理人员沟通欠缺，极易导致医患冲突和纠纷的产生，对正常医疗工作的开展产生影响，还会对医院整体形象带来负面影响^[1]。常规护理主要是对整体的流程和形式较为重视，对于患者高质量的要求无法满足，护理效果并不理想^[2]。护患沟通主要是围绕患者开展，采用针对性的护理方式和沟通技巧，建立与患者间的良好沟通，保证护理工作顺利实施^[3]。本文主要对护患沟通在门诊护理工作中的应用效果探究，如下。

1 资料和方法

1.1 一般资料

选取我院门诊就诊的 70 例患者（2023 年 3 月~2024 年 4 月），随机分成对照组 35 例，观察组 35 例，其中对照组男 19 例，女 16 例，平均（41.39±7.82）岁，

观察组男 17 例，女 18 例，平均（41.85±7.22）岁，两组资料对比（ $P > 0.05$ ）。

1.2 方法

对照组：常规护理，患者进到门诊后，护理人员应对询问患者个人状况，依据其临床表现和主诉，指导其挂号就诊，同时配合医生将诊疗工作做好。指导患者进行基础性检查等，做好患者健康宣教工作，针对用药和治疗过程中注意事项等应向患者详细讲述。

观察组：护患沟通，（1）成立护患沟通小组，对以往门诊出现的护患沟通中的不良事件整理和分析，依据当前门诊护理中出现问题，进行有关规章制度建立，护理人员应在护理工作开展中遵循相关规章制度。

（2）做好培训工作，培训老师可扮演患者角色，让小组成员能够在不同临床情景当中对突发情况处理、沟通技巧等进行学习，完成培训后，培训老师应针对培训内容测试小组成员对其掌握状况。（3）做好形象管理，在对患者实施护理时，护理人员应对自身形象进行重

视,穿戴整洁,在与患者交流时,言谈举止应大方得体,声音不应过大,或出现不耐烦等情况,应与患者保持耐心良好交流。(4)语言沟通,应多与患者沟通,针对患者文化程度、家庭状况、社会活动、生活环境、病史等有关信息详细了解,并对患者感受进行询问,依据其反馈状况对其实行一定的护理,解决患者对于疾病方面的疑惑。同时还应告知患者疾病需要注意事项和治疗方法等,提升其对疾病认知。治疗时,应对患者各种表现严密观察,多与患者保持沟通,针对出现不良情绪状况,对其实行心理疏导,缓解其负面情绪,使其能够积极面对疾病,在治疗过程中更加配合。(5)肢体沟通,除了与患者保持语言沟通外,还可采用握手、拥抱、延伸等肢体沟通对患者实施鼓励,提升与患者间亲切感,使患者感受到一定的关心。(6)倾听,护理人员进行护理时应学会倾听,由于门诊患者大部分为老年人,其在言语上比较啰嗦重复、逻辑不清等,护理人员应学会耐心倾听患者情况,依据其描述内容,对关键信息进行获取,为患者讲述检查需要注意事项、就诊科室具体位置等,使其就诊时间缩短。(7)健康宣教,由于患者对于就诊有关流程、疾病认知不足,极易导致

医患矛盾。门诊护理人员应对患者实行人性化指导,保证治疗和诊断能够顺利开展。可采用多媒体设备、视频、文字宣传、宣传手册发放等方式,普及疾病和防治方法等,使患者能够对疾病更加知晓。针对健康宣教接受程度不佳患者,可先对其进行血压和体温测量,获得患者信任后再对其实施宣教,使其接受程度提高。还可在不同科室诊室门口安排专人,将疾病健康教育内容向患者普及。

1.3 观察指标

采用自制健康教育认知调查表对健康教育认知水平评价;使用自制护理质量问卷调查表对护理质量评价;两组护理满意度。

1.4 统计学处理

采用 SPSS23.0 处理数据, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组健康教育认知评分

两组对比 ($P < 0.05$), 如表 1 所示。

2.2 两组护理质量

两组对比 ($P < 0.05$), 如表 2 所示。

表 1 两组健康教育认知评分[($\bar{x} \pm s$), 分]

指标	观察组 (n=35)	对照组 (n=35)	χ^2	P
疾病	86.79 ± 5.41	79.37 ± 4.22	4.625	<0.05
合理用药	87.16 ± 5.54	78.63 ± 4.79	5.928	<0.05
不良反应	91.05 ± 5.61	80.22 ± 4.03	4.137	<0.05
护理知识	90.34 ± 5.33	80.11 ± 4.71	4.095	<0.05

表 2 两组护理质量评分[($\bar{x} \pm s$), 分]

指标	观察组 (n=35)	对照组 (n=35)	χ^2	P
护理态度	88.33 ± 6.48	78.62 ± 5.47	4.031	<0.05
管理措施	90.22 ± 6.05	80.04 ± 4.11	6.928	<0.05
心理疏导	89.67 ± 6.12	79.55 ± 5.69	3.754	<0.05
操作水平	90.58 ± 6.23	81.13 ± 5.26	4.556	<0.05

2.3 两组护理满意度

对照组: 13 例 (37.14%) 非常满意、8 例 (22.86%) 较满意、5 例 (14.29%) 满意、9 例 (25.71%) 不满意; 观察组: 16 例 (45.71%) 非常满意、11 例 (31.43%) 较满意、7 例 (20.00%) 满意、1 例 (2.86%) 不满意, 对照组和观察组总满意度分别为 74.29% (26 例) 和 97.14% (34 例), 两组对比 ($\chi^2 = 5.137$, $P < 0.05$)。

3 讨论

门诊是患者在住院治疗前, 在医院进行初步诊断和治疗的环节, 是提供医疗卫生服务的平台和窗口^[4]。门诊就诊环节、就诊程度多且复杂, 会有大量的患者聚集在此, 因此, 门诊的服务能够对医院整体服务能力和水平进行直接反映。而门诊护理效率和质量也直接影响整个医院服务^[5]。就既往门诊开展服务状况而言, 因护理人员、患者间沟通欠缺, 又因许多患者自身不了解医疗对应知识, 在医疗服务需求上不同患者差异也较

大,此时运用统一标准护理患者,则极易引发护患间矛盾,降低治疗期间患者配合度,对整体疗效提升而言十分不利。此背景下,需积极创新护理传统形式,在必要护理操作高质量落实层面上,推动患者积极配合治疗、护理工作,提升治疗整体的效用。护患沟通在护理中极其重要的一环,护理人员与患者保持良好沟通,可使患者更多熟知疾病和治疗情况,采用耐心、良好的态度对待每一位患者,可使护患关系有效提高,提升患者对医院信任和认可^[6]。

护患沟通,即护理人员与患者交流、传递信息期间运用语言或非语言形式。在护患沟通中语言沟通属基本的一个前提,借助易懂通俗、简洁明了语言与患者沟通、交流,便于患者充分掌握信息,亦可最大限度拉近二者间关系,信任感提高。而非语言沟通,即主要经面部表情、身体姿势、目光接触、肢体动作等肢体众多语言表达出关心患者。护理人员若选择运用非语言沟通形式,首先应保持自身形象,接待患者时态度应积极,自身行为应规范。护患良好沟通可充分展现护理以人为本的理念,将护理高效、科学、优质性的服务提供给患者,护患良好关系形成,不仅利于满意度提高,亦可保持医院良好形象,价值优越。护理人员经高质量沟通,强化患者了解各方面知识,与患者实际状况结合选择干预策略,保证且针对性。干预期间护理人员一方面需保证自身专业技术扎实,还需保证与患者顺畅沟通,确保护理高效性。

本文结果,观察组健康教育认知情况显著高于对照组($P<0.05$),护患沟通中通过专业沟通小组建立,对小组成员实施全面培训,能够提升其对语言表达、沟通技巧掌握,从而在与患者沟通交流中能够采用适合的方式和方法。采用多媒体等方式将疾病有关内容、注意事项、治疗等进行宣教,让患者能够对疾病进行初步认知,使其就诊时的紧张、恐惧等负面心理缓解。同时在不同科室门口进行专人安排实施宣教,能够使患者对自身疾病的认知提升,有效改善其负面心理^[7]。观察组护理质量、护理满意度显著高于对照组($P<0.05$),护患沟通中,护理人员能够对突发情况处理、沟通技巧熟练掌握,为患者提供高效、高水平的护理服务。同时为患者积极指出就诊位置和有关诊室内容,使其治疗和等待时间缩短。采用恰当的方法保持与患者沟通,鼓

励其将内心担忧等讲述出来,建立良好护患关系,对患者实际需求细致、耐心的解决,有效提升护理质量,使护理满意度提高,防止问题处理不当而导致的投诉和纠纷事件^[8]。

综上,在门诊护理工作当中采用护患沟通,可增强患者对健康教育的认知,提高护理质量,提升护理满意度。

参考文献

- [1] 黄宛如.基于人文关怀的护患沟通技巧联合健康教育干预对发热门诊患者的护理效果[J].中国医药指南,2024,22(22): 126-128
- [2] 唐素华,唐湘冰,谭昌兰.护患沟通护理对门诊患者健康教育认知水平及护理满意率的影响[J].中西医结合护理(中英文),2024,10(3):145-147
- [3] 徐荣.护患沟通对于门诊导诊护理工作的影响以及应用效果观察[J].中国科技期刊数据库 医药,2024(2):0127-0130
- [4] 郑沙沙,周红燕.以循证理论为框架的护患沟通技巧对肺结核患者自我感受负担、自我护理能力及病理状态改善情况的影响[J].黑龙江医学,2023,47(16):2026-2028
- [5] 刘玉婷.加强护患沟通对预防儿科门诊护理纠纷及提高满意度的效果分析[J].中文科技期刊数据库(文摘版)医药卫生,2024(1):0177-0180
- [6] 王俊祥,冯海珍,李鑫鑫.儿科门诊雾化吸入护理中护患沟通技巧的应用与雾化吸入依从率等效果评估[J].中文科技期刊数据库(引文版)医药卫生,2024(10):0125-0128
- [7] 陈霞.加强护患沟通对预防儿科门诊护理纠纷及提高满意度的效果分析[J].中国社区医师,2023,39(17):121-123
- [8] 贾金侠,齐海晞,付晓娟.护患沟通技巧在儿科门诊雾化吸入护理中的干预效果[J].山西医药杂志,2023,52(8): 628-631.

版权声明: ©2025 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