

人文关怀与护患沟通对门诊护理工作满意度的提升评价

陈佳佳

江苏省第二中医院 江苏南京

【摘要】目的 门诊中开展人文关怀与护患沟通的效果分析。**方法** 研究时间：2023 年 1 月~2024 年 12 月；对象：抽取我院 50 例门诊患者，随机分为各为 25 例的对照组与观察组，对比常规护理与人文关怀+护患沟通效果。**结果** 与对照组对比，观察组干预后 HAMA、HAMD 更低, $P<0.05$ ，观察组护理服务质量、就医体验感评分、满意度更高, $P<0.05$ 。**结论** 门诊中基于人文关怀理念对患者开展护理，加强与患者之间的沟通，可以提升护理服务质量、就医体验感，避免患者在就医过程中过度焦虑、抑郁，从而达到患者更满意的服务。

【关键词】 门诊护理；人文关怀；护患沟通；满意度；就医体验感；服务质量

【收稿日期】2025 年 7 月 25 日

【出刊日期】2025 年 8 月 24 日

【DOI】10.12208/j.ijnr.20250427

Evaluation of the improvement of satisfaction with outpatient nursing work through humanistic care and nurse patient communication

Jiajia Chen

Jiangsu Second Traditional Chinese Medicine Hospital, Nanjing, Jiangsu

【Abstract】Objective To analyze the effectiveness of humanistic care and nurse patient communication in outpatient clinics. **Methods** Research period: January 2023 to December 2024; Object: Select 50 outpatient patients from our hospital and randomly divide them into a control group and an observation group of 25 each. Compare the effects of routine nursing and humanistic care+nurse patient communication. **Results** Compared with the control group, the observation group had lower HAMA and HAMD after intervention, $P<0.05$, The nursing service quality, medical experience score, and satisfaction of the observation group were higher, $P<0.05$. **Conclusion** Based on the concept of humanistic care, providing nursing care to patients in outpatient clinics and strengthening communication with patients can improve the quality of nursing services, enhance the medical experience, avoid excessive anxiety and depression during the medical process, and achieve more satisfactory services for patients.

【Keywords】 Outpatient nursing; Humanistic care; Nurse patient communication; Satisfaction; Medical experience; Quality of service

门诊是医院不可缺少的一部分，也是为患者提供医疗服务非常重要的窗口，门诊医疗服务质量直接影响医院信誉度^[1]。门诊患者流量大，患者病情复杂，突发问题较多，患者需要快速就医，而部分患者对疾病知识了解比较少，门诊护理人员工作繁重，实施常规护理忽略了人性化理念，很容易导致护患矛盾^[2]。基于此，在门诊护理中遵循人文关怀原则，和患者保持良好的沟通，通过为患者提供人性化、科学化、个性化的护理服务，更好的满足患者需求，可以有效不良事件发生率^[3]。此次研究抽取 50 例门诊患者，对人文关怀与护患沟通的效果展开讨论，现报告如下：

1 资料与方法

1.1 研究对象

研究时间：2023 年 1 月~2024 年 12 月；对象：抽取我院 50 例门诊患者，纳入标准：（1）研究对象均为我院门诊患者，年龄超过 18 周岁；（2）病历资料完整；（3）知悉、同意研究内容；排除标准：（1）严重感染；（2）器官功能障碍；（3）精神异常、认知障碍及缺乏独立沟通能力；随机分为各为 25 例的对照组与观察组，男女各为 13/12 例,11/14 例,年龄 19~62(39.45 $\pm$ 2.79) 岁, 20~63 (39.62 $\pm$ 2.17) 岁；内科、外科及妇科各为 8/9/8 例,10/8/7 例；两组一般资料接近, $P>$

0.05, 具有可比性。

1.2 研究方法

对照组常规护理: 患者就医时, 医护人员保持热情的态度, 为患者留下更好的印象。组织患者按照顺序就医, 将患者就医环境打扫干净, 就诊室窗户打开, 让空气保持更好的流通。患者在填写就诊资料时, 医护人员可以从旁协助, 确保患者准确、无误的填写。患者取药完毕后, 详细为患者介绍各种药物的用法, 告知用药过程中需要注意哪些事项, 保证患者可以正确的用药, 降低用药风险, 提醒患者注意复查的时间。

观察组人文关怀与护患沟通: 内容如下: (1) 环境管理。为了让患者在就医时能保持良好的体验感, 让患者身心感到更加的舒适, 需要确保就医环境更加干净、温馨。医护人员应保持统一的穿着, 并且要检查护士服、燕尾帽干净、整洁, 给人更好的亲和力, 也能让患者感受到医护人员的专业性, 更加信任医护人员。就医环境中, 需要检查座椅是否摆放恰当, 科室粘贴标识, 提醒患者在就医时要保证文明。对环境光线进行调整, 并摆放绿植, 保持温馨。准备一次性水杯, 方便患者等待时饮水, 并准备报刊、杂志, 以免患者长时间等待产生不耐烦的情绪。(2) 护患沟通管理。护理人员要随时面带微笑, 热情且主动, 不要表现出不耐烦或者抗拒的情绪, 多和患者沟通, 适当的给予患者一些关心, 在解决患者问题时要保持礼貌, 让患者感受到医护人员的尊重。用亲切的语言和患者进行沟通, 沟通是时要结合患者年龄和受教育的程度, 患者在叙述自己的感受时, 医护人员可以适当的点头, 表示自己的肯定, 理解患者的感受, 放慢说话速度, 确保患者可以听清, 让患者慢慢的放松下来, 感受到医护人员的重视。(3) 语言调整。医护人员在和患者交流时, 不要直接否定患者, 批评患者, 多用反向询问, 掌握患者真正的诉求。多用文明用语, 如“请”“谢谢”“您稍等”, 根据患者年龄合理的称呼患者, 沟通中可以保持诙谐, 通过幽默、简单的语言, 拉近和患者之间的关系, 也能让患者感受

到更加有人情味的医疗服务。需要注意, 沟通技巧不仅仅是体现在语言, 面部表情也非常重要, 可以通过眼神、面部表情, 给予患者肯定, 激发患者表达欲望。(4) 分诊、导诊。就诊数量比较多时, 需要提供分诊、导诊, 帮助患者挂号, 安排患者排队、就诊、检查以及缴费, 通过电子叫号, 提高患者的就医效率。

1.3 观察指标

(1) 经 HAMA、HAMD 量表进行心理焦虑、抑郁程度评估, 评分高则心理状态更差^[4]。

(2) 经问卷调查表进行护理服务质量、就医体验感调查, 总分均为 100 分, 评分高则护理服务质量、就医体验感更好。

(3) 经问卷调查表进行满意度调查, 满意度=非常满意率+满意率。

1.4 统计学分析

研究数据运用 SPSS26.0 软件进行处理, 计数资料以 (n) 表示, 行 χ^2 检验; 计量资料以 ($\bar{x} \pm s$) 表示, 行 t 检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组心理状态评分对比

与对照组对比, 观察组干预后 HAMA、HAMD 更低, $P < 0.05$, 详见下表 1。

2.2 两组护理服务质量、就医体验感评分对比

与对照组对比, 观察组护理服务质量、就医体验感评分更高, $P < 0.05$, 详见下表 2。

2.3 两组满意度对比

与对照组对比, 观察组满意度更高, $P < 0.05$, 详见下表 3。

3 讨论

在医疗卫生服务体系中门诊服务十分关键, 我国门诊患者人数远超住院人数, 这也意味着护理人员工作任务更加繁重, 而近年来, 患者对医疗服务质量要求也更高, 虽然门诊已经在不断对服务进行优化, 但是患者就医满意度仍旧难以提升^[5]。

表 1 两组心理状态评分对比 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	HAMA 评分		HAMD 评分	
		干预前	干预后	干预前	干预后
观察组	25	16.94 ± 4.13	9.69 ± 2.11	17.49 ± 4.17	10.93 ± 2.16
对照组	25	16.82 ± 4.10	6.17 ± 1.25	17.36 ± 3.20	7.67 ± 1.18
t 值	-	0.103	7.176	0.124	6.623
P 值	-	0.918	<0.001	0.902	<0.001

表 2 两组护理服务质量、就医体验感评分对比 ($\bar{x}\pm s$,分)

组别	例数	护理服务质量				就医体验感			
		门诊预约	就医引导	诊疗指导	随访管理	就医环境	医患沟通	诊疗便捷	诊疗结果
观察组	25	87.21±2.45	87.43±2.50	87.52±2.13	88.13±2.63	88.54±2.43	81.26±2.60	82.23±2.31	82.63±2.54
对照组	25	92.34±2.09	93.17±2.11	93.16±2.07	91.26±2.29	91.27±2.40	91.35±2.08	91.27±2.09	92.31±2.13
<i>t</i> 值	-	7.965	8.773	9.494	4.488	3.997	15.152	14.510	14.601
<i>P</i> 值	-	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

表 3 两组满意度对比[n.(%)]

组别	例数	非常满意	满意	不满意	满意度
观察组	25	13 (52.00)	11 (44.00)	1 (4.00)	24 (96.00)
对照组	25	9 (36.00)	10 (40.00)	6 (24.00)	19 (76.00)
χ^2 值	-				4.153
<i>P</i> 值	-				0.042

此次研究观察发现,观察组干预后 HAMA、HAMD 更低, $P<0.05$,观察组护理服务质量、就医体验感评分、满意度更高, $P<0.05$,分析主要原因是:人文关怀服务中更加尊重患者尊严,保护患者人格、权利,尽力的满足患者需求,医护人员更加真诚,给予患者更多的关怀与照顾,可以为患者提供精神以及情感方面的支持,确保患者得到更加合理、优质的服务^[6-7]。而在护患沟通中融入人文关怀理念,医护人员保持亲切的态度和患者进行沟通,充分发挥沟通技巧,可以更好的了解患者护理需求,结合患者需求为患者设计护理方案,及时解决患者问题,不仅能促进患者更快就医,还能减少与患者之间的矛盾^[8-9]。

基于此,门诊患者应重视人文关怀服务,通过和患者保持良好的沟通,了解患者内心真实需求,提高护理的针对性,从而提升患者就医体验,减轻患者心理压力,提高患者满意度。

参考文献

[1] 李潢,李书芬,孙永珊. 强化护患沟通技巧对门诊导诊工作中纠纷事件发生的预防作用分析 [J]. 云南医药, 2024, 45 (05): 107-108.

[2] 吕媛喜,卢梅英,林成英. CICARE 沟通模式对发热门诊护士沟通能力、支持度及护患纠纷的影响 [J]. 心理月刊, 2023, 18 (13): 166-168.

[3] 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.

[4] 张琴,祝勤雅,刘宁,等. 护患沟通技巧在门诊服务中心导诊工作中的应用效果 [J]. 齐鲁护理杂志, 2023, 29 (04): 154-155.

[5] 刘文永. 护患沟通技巧在门诊换药护理中的应用价值 [J]. 黑龙江中医药, 2023, 52 (01): 237-239.

[6] 江南. 人文关怀护患沟通模式对门诊患者护理干预的临床效果分析 [J]. 中国社区医师, 2022, 38 (22): 115-117.

[7] 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.

[8] 敬丽,廖学娟. CICARE 沟通模式在口腔颌面外科护患沟通中的应用 [J]. 全科护理, 2020, 18 (23): 3040-3042.

[9] 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.

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/>

