

护患沟通对于门诊导诊护理工作的影响分析

贺金平, 商晓蕾*, 徐睿娟

宁夏医科大学总医院 宁夏银川

【摘要】目的 评价在门诊导诊护理工作中, 实施护患沟通的干预成效。**方法** 筛选 100 例门诊病例, 均为本院门诊就诊患者, 纳入年限 2024 年 5 月-2025 年 5 月, 将其以随机数字表法划分为 2 组, 即对照组 ($n=50$, 实施常规导诊方案) 和观察组 ($n=50$, 结合护理沟通导诊模式), 评估 2 组患者的导诊效果及满意度情况。**结果** 相比对照组的门诊导诊时间和挂号时间, 观察组的所用时间更短 ($P<0.05$)。观察组比对照组的导诊准确率更高, 而纠纷事件概率比对照组更低 ($P<0.05$)。在门诊患者导诊护理满意度上, 与对照组的 90.00% 相比, 观察组的 100.00% 更高 ($P<0.05$)。**结论** 将护患沟通导诊模式引入门诊导诊护理工作中, 不仅可缩短门诊导诊及挂号时间, 提高导诊准确率, 而且可减少纠纷事件概率, 提高患者的满意度, 改善门诊导诊护理质量。

【关键词】 门诊导诊; 护理工作; 护患沟通; 导诊准确率; 纠纷事件

【收稿日期】 2025 年 10 月 18 日 **【出刊日期】** 2025 年 11 月 26 日 **【DOI】** 10.12208/j.jnmn.20250568

Analysis of the impact of nurse patient communication on outpatient guidance nursing work

Jinping He, Xiaolei Shang*, Ruijuan Xu

Ningxia Medical University General Hospital, Yinchuan, Ningxia

【Abstract】 Objective To evaluate the effectiveness of implementing nurse patient communication interventions in outpatient guidance nursing work. **Methods** 100 outpatient cases were selected, all of whom were patients who visited our hospital from May 2024 to May 2025. They were randomly divided into two groups using a random number table method: a control group ($n=50$, implementing a routine guidance plan) and an observation group ($n=50$, combining nursing communication guidance mode). The guidance effectiveness and satisfaction of the two groups of patients were evaluated. **Results** Compared with the control group, the observation group had a shorter time for outpatient guidance and registration ($P<0.05$). The accuracy of guidance in the observation group was higher than that in the control group, while the probability of dispute events was lower than that in the control group ($P<0.05$). In terms of satisfaction with outpatient guidance and nursing, the observation group had a higher satisfaction rate of 100.00% compared to the control group (90.00%) ($P<0.05$). **Conclusion** Introducing the nurse patient communication guidance model into outpatient guidance nursing work can not only shorten the time for outpatient guidance and registration, improve the accuracy of guidance, but also reduce the probability of dispute events, improve patient satisfaction and enhance the quality of outpatient guidance and nursing care.

【Keywords】 Outpatient guidance; Nursing work; Nurse patient communication; Guidance accuracy rate; Dispute event

门诊作为医院的一线部门, 患者均需要经过门诊就诊方式到院进行治疗。但因医院科室众多、患者病症知识储备受限, 一些患者在挂号时并无法正确找寻到就诊科室^[1]。而门诊导诊作为医护工作者依照患者主诉症状、生命体征和临床表现等信息初步判定患者的病情, 以此来安排患者到相应科室就诊, 作为影响医院综

合医疗服务水平的重要环节^[2]。但因为门诊人流量较多、复杂程度不同和疾病种类, 难免会出现等候时间长或导诊错误等情况, 从而延长患者的就诊时长, 对护患和谐关系有直接影响。以往研究指出, 不良或无效沟通是引起护患关系紧张的关键因素。可见经过强化医护工作者的护患沟通技巧来巧妙化解护患紧张关系, 减少

*通讯作者: 商晓蕾

纠纷事件风险^[3]。鉴于此,本研究着重探讨在门诊导诊护理工作中,实施护患沟通的干预成效,为医疗服务的优化提供参照,详见下述。

1 资料与方法

1.1 资料

筛选 100 例门诊病例,均为本院门诊就诊患者,纳入年限 2024 年 5 月-2025 年 5 月,将其以随机数字表法划分为 2 组,每组均有一样的样本量,即 50 例。对照组:男女比例 27:23,年龄 25-64 岁,均值(40.32 ± 4.62)岁;疾病类型:11 例呼吸系统疾病,3 例妇科疾病,8 例泌尿系统疾病,7 例消化系统疾病,13 例心脑血管疾病,8 例皮肤疾病。观察组:男女比例 26:24,年龄 24-65 岁,均值(40.41 ± 4.56)岁;疾病类型:10 例呼吸系统疾病,4 例妇科疾病,7 例泌尿系统疾病,9 例消化系统疾病,14 例心脑血管疾病,6 例皮肤疾病。2 组基础资料相似($P>0.05$),研究可比。本研究与伦理学原则相符,可进行研究。

入组条件:(1)均为门诊就诊患者;(2)患者均为成年人,性别不限;(3)沟通和认知能力正常;(4)本人或家属在知情书上签字。

排除条件:(1)仅为开检查单或开药等非就诊患者;(2)近 6 个月内曾和本院医务工作者有过纠纷事件者;(3)挂号后因自身原因退号未就诊者;(4)存在沟通、理解、认知和精神障碍者。

1.2 方法

对照组:常规导诊方案,医护人员对患者诉求有基本了解,指导其到相应科室就诊,或告知患者检查和就诊位置,针对不能处理的问题,现场联系有关科室进行细致了解。

观察组:结合护患沟通导诊模式,主要为:(1)增强培训医护人员的专业技能水平:a 专业知识:强化临床学科、基础疾病归属学科、检查流程和地理位置等内容培训,将知识储备水平和能力提高,同时定期进行考核。b 培训心理素质:经过线上课程和专家讲座等提升医护人员的抗压能力和服务精神,增强其沟通能力和换位思考能力。c 仪表培训:医护工作者应该保持衣着整洁、得体,精神状态饱满,平时可维持淡妆、举止

得体且端庄。d 沟通技巧培训:由专业人员培训医护工作者的沟通技巧。(2)实际操作:a 医护人员主动、积极和面带微笑地询问患者临床症状和主观感受等,认真倾听患者的回答,不能随意打断,简单总结同时再次对患者的情况确认,有效指导。灵活与患者进行交流,对于焦躁患者采取语言安慰和鼓励,使年长患者稍微提高音量,并简化专业术语;针对听障患者进行文字沟通。b 问询患者很多,可以依照病情紧急程度第一时间和就诊科室联系,增强科室之间的深入沟通与合作。c 发放健康宣传手册:初步普及疾病相关知识,改善其焦虑情绪。d 总结同时探讨导致纠纷事件的诱因,制定针对性预防性措施。

1.3 观察指标

1.3.1 门诊导诊时间(患者在门诊导诊台排队到患者获得就诊信息离开时间)和挂号时间(患者就诊挂号到进入诊室就诊的时间)。

1.3.2 导诊准确率和纠纷事件:导诊准确人数在总导诊人数中的占比为准确率。纠纷事件是投诉管理部门接到的投诉受理事件。

1.3.3 患者满意度:该指标的评定运用本院自制的调查问卷方式,将满意度划分三个标准,即满意(85 分及以上)、比较满意(60-84 分)和不满意(59 分及以下)。总满意度=满意+比较满意。

1.4 统计学方法

结果部分的数据均引入 SPSS24.0 软件中予以处理,计量资料($\bar{x} \pm s$)检验用 t ;而计数资料($[n(\%)]$)检验时用 χ^2 ,数据有差异时, $P<0.05$ 。

2 结果

2.1 整理门诊导诊时间和挂号时间

表 1 呈现,相比对照组的门诊导诊时间和挂号时间,观察组的所用时间更短($P<0.05$)。

2.2 汇总 2 组的导诊准确率和纠纷事件

表 2 呈现,观察组比对照组的导诊准确率更高,而纠纷事件概率比对照组更低($P<0.05$)。

2.3 门诊患者导诊护理满意度

表 3 呈现,在门诊患者导诊护理满意度上,与对照组的 90.00%相比,观察组的 100.00%更高($P<0.05$)。

表 1 整理门诊导诊时间和挂号时间($\bar{x} \pm s$, min)

分组	例数	门诊导诊时间	挂号时间
对照组	50	13.26 ± 1.62	17.32 ± 3.52
观察组	50	8.35 ± 1.25	12.36 ± 2.64
t		16.968	7.971
P		0.000	0.000

表 2 汇总 2 组的导诊准确率和纠纷事件[n (%)]

分组	例数	导诊准确率	纠纷事件
对照组	50	40 (80.00)	8 (16.00)
观察组	50	48 (96.00)	1 (2.00)
χ^2		6.061	5.983
P		0.014	0.014

表 3 门诊患者导诊护理满意度[n (%)]

分组	例数	满意	比较满意	不满意	总满意度
对照组	50	23 (46.00)	22 (44.00)	5 (10.00)	45 (90.00)
观察组	50	30 (60.00)	20 (40.00)	0 (0.00)	50 (100.00)
χ^2		-	-	-	5.263
P		-	-	-	0.022

3 讨论

在医疗需求的随之增长下, 门诊患者人数不断增加, 门诊导诊工作面临极大挑战。门诊导诊作为患者就医期间的关键环节, 其质量对患者就医感受、医疗效率有直接影响。然而, 当下门诊导诊工作存在不少问题, 如挂号时间长、导诊时间长、导诊准确率低和纠纷事件多等, 这些问题不仅对患者的满意度降低, 还会对医疗工作的正常开展有影响。因此, 对门诊导诊护理工作进行优化, 可促进导诊效率和质量提高, 成为目前急需处理的问题。

本研究经过开展护患沟通导诊模式, 发现其在门诊导诊护理工作中有积极影响。由表 1 数据发现, 相比对照组的门诊导诊时间和挂号时间, 观察组的所用时间更短 ($P<0.05$)。原因是护患沟通经过有效缩短门诊导诊和挂号时间。在常规导诊模式中, 患者通常花费较多等待时间和寻找有关信息, 而护患沟通的引入促使护士可以主动地和患者沟通, 提前了解其病情和需求, 进而迅速准确地引导患者的就诊及挂号, 减少患者在导诊期间的无效等待时间^[4]。另外, 由表 2 数据发现, 观察组比对照组的导诊准确率更高, 而纠纷事件概率比对照组更低 ($P<0.05$)。原因是护患沟通可提高导诊准确率。经过和患者进行有效沟通, 护士可全面地掌握患者的就诊目的和病情, 进而为患者提供十分精准地导诊服务, 防止因信息不准确而引起的误诊, 将医疗的有效性和安全性提高^[5]。而且, 护患沟通还会减少纠纷事件的风险。良好的沟通可以增进患者对医疗过程的信任和理解, 降低因信息不对称或误解而出现的投诉和纠纷^[6]。此外, 由表 3 数据发现, 在门诊患者导诊护理满意度上, 与对照组的 90.00%相比, 观察组的

100.00%更高 ($P<0.05$)。可见, 护患沟通可以明显提高患者的满意度。原因是护患沟通可以让患者感受到护士的尊重与关心, 增强患者对于医疗服务的满意度和认同感^[7]。可见, 在门诊导诊护理工作中, 引入护患沟通导诊模式, 不仅能够将门诊导诊与挂号时间缩短, 提升导诊准确率, 而且还可降低纠纷事件概率, 使患者的满意度提高, 进而使得门诊导诊护理质量提高^[8]。所以, 在门诊导诊护理中值得进一步推广护患沟通导诊模式, 使门诊导诊护理质量和效率提高, 提高患者的就医满意度和感受。未来研究可以深入分析护患沟通在其他护理领域的干预效果, 为优化护理工作提供更多的理论指导与实践依据。

总之, 将护患沟通导诊模式引入门诊导诊护理工作中, 不仅可缩短门诊导诊及挂号时间, 提高导诊准确率, 而且可减少纠纷事件概率, 提高患者的满意度, 改善门诊导诊护理质量。

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(5):107-108.
- [2] 张琴, 祝勤雅, 刘宁, 金丽. 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(4): 154-155.
- [3] 毕晓欢. 护患沟通在门诊导诊护理中的应用效果[J]. 中国城乡企业卫生, 2022, 37(12):180-182.
- [4] 张贝凝. 在门诊导诊护理工作中加强护患沟通技巧对门诊挂号等候时间及纠纷事件的干预效果[J]. 黑龙江中医药, 2020, 49(5):307-308.

- [5] 张金慧,车丽萍.护患沟通在门诊导诊护理中的应用效果[J].名医,2020,(3):168-169.
- [6] 孙颖.护患沟通技能在门诊导诊工作的应用价值[J].心理月刊,2020,15(4):139-140.
- [7] 凌诗莹.探讨护患沟通技能在门诊导诊护理工作中的应用价值[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(10):106, 108.

- [8] 王立娜.护患沟通技巧在门诊导诊护理中的应用及效果观察[J].世界最新医学信息文摘,2019,19(87):281-282.

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