

人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的应用研究

赵晓红

长春市传染病医院

DOI:10.32629/carnc.v3i12.21901

[摘要] 目的：探析人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的应用。方法：回顾性分析2025年1月至2025年10月期间，院内102例，门诊患者病历资料。2025年1月至2025年5月的51例患者接受常规护理，作为对照组。2025年6月至2025年10月的51例患者强化人文关怀与护患沟通，作为观察组。对比两组护理质量及护理满意度。结果：观察组工作责任心，工作积极性，人文关怀，应变能力以及护患沟通评分均高于对照组， $P<0.05$ 。观察组护理满意度评分高于对照组， $P<0.05$ 。结论：在门诊护理工作中强化人文关怀与护患沟通，可显著改善门诊护理质量，并进一步提升患者护理满意度，具有良好的应用价值。

[关键词] 门诊护理；人文关怀；护患沟通；护理质量；护理满意度

中图分类号：R473 文献标识码：A

Research on the Application of Humanistic Care and Nurse-patient Communication in Outpatient Nursing Work

Xiaohong Zhao

Changchun Infectious Disease Hospital

Abstract: Objective: To explore the application of humanistic care and nurse-patient communication in outpatient nursing work. Methods: A retrospective analysis was conducted on the medical records of 102 outpatients in our hospital from January 2025 to October 2025. Among them, 51 patients receiving routine nursing from January to May 2025 served as the control group, and another 51 patients receiving enhanced humanistic care and nurse-patient communication from June to October 2025 served as the observation group. Nursing quality and nursing satisfaction were compared between the two groups. Results: The observation group obtained higher scores in work responsibility, work enthusiasm, humanistic care, adaptability and nurse-patient communication than the control group ($P<0.05$), and the nursing satisfaction score was also higher ($P<0.05$). Conclusion: Strengthening humanistic care and nurse-patient communication in outpatient nursing can significantly improve nursing quality and further enhance patients' nursing satisfaction, which has good application value.

Keywords: outpatient nursing; humanistic care; nurse-patient communication; nursing quality; nursing satisfaction

引言

医院门诊是为患者提供医疗以及护理服务的第一窗口，门诊护理工作质量及效率在很大程度上可对患者病情状态及整体就医体验产生不同程度的影响。在实际开展门诊护理工作的过程中，需遵循以患者为中心的理念，充分围绕患者核心诉求及护理需求，予以其全面且高效的护理措施，确保患者能够得到优良的护理体验。但现阶段门诊护理工作具有人流量大、突发事件多及患者病情复杂的特点，且在信息化技术迅速发展的背景下，进一步涉及患者信息管理与隐私保护，在很大程度上对门诊诊疗的护理管理质量提出了新的要求。加上多数医院门诊护理人员配置有限，如未能高效处理护理需求，并落实有效沟通，则极易诱发多样化的护患纠纷，

严重影响医院整体医疗质量^[1-2]。过去传统的护理模式缺乏足够的人文关怀与护患沟通，促使整体工作质量大打折扣，针对此类情况，需及时对护理管理模式进行全面的优化^[3-4]。而人文关怀护理属于新型护理模式，在此类护理模式之下，其更加突出以患者为中心的理念，通过围绕患者实际需求开展工作，并予以患者足够的人文关怀，对于改善整体服务质量具有重要的意义。依托于高效且深入的护患沟通，则能够进一步明确门诊患者实际需求，并掌握其身心状态，为相关护理措施的优化奠定基础，两者联合应用有望进一步改善门诊护理服务质量^[5-6]。基于此，本文将探析人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的应用，详情如下所示。

Clinical Application Research of Nursing Care

1 资料与方法

1.1 一般资料

回顾性分析 2025 年 1 月至 2025 年 10 月期间, 院内 102 例, 门诊患者病历资料。2025 年 1 月至 2025 年 5 月的 51 例患者作为对照组。2025 年 6 月至 2025 年 10 月的 51 例患者作为观察组。对照组中: 男 28 例, 女 23 例, 年龄为: 21-76 岁, 平均年龄 (47.39 ± 5.60) 岁。观察组中: 男 30 例, 女 21 例, 年龄为: 22-78 岁, 平均年龄 (48.02 ± 6.04) 岁。两组一般资料对比, $P > 0.05$ 。纳入标准: ①均为门诊患者; ②一般资料完整; ③不存在认知障碍。排除标准: ①合并重要脏器严重疾病; ②缺乏独自就诊及沟通交流能力; ③病情危重。

1.2 方法

1.2.1 对照组方法

采用常规护理管理模式, 由患者自行挂号完成预约, 到院后由门诊护理人员落实引导工作, 协助其前往诊室报到, 等待叫号, 接受诊疗服务, 诊疗结束后, 自行前往窗口缴费, 接受检查或取药, 如需住院, 则凭门诊医师出具的住院单至对应科室办理住院手续。

1.2.2 观察组方法

①构建门诊护理小组, 小组由护士长、门诊骨干护理人员以及门诊护理人员构成, 以护士长为主导, 强化对门诊护理人员的针对性培训, 为其深入普及人文关怀理念, 人文关怀落实途径, 护患沟通方式等, 促使相关门诊护理人员能够掌握人文关怀的内涵, 并将人文关怀精神融入日常护理工作之中。同时针对过往门诊护理工作进行全面的梳理, 明确其中所存在的不足, 重点强化针对患者的人文关怀及护患沟通, 指导相关护理人员将人文关怀融入护理措施之中, 并深化与患者的交流, 确保护理人员能够更为高效的明确患者实际需求, 进而持续性优化护理措施, 保障整体护理质量的提升。

②强化环境护理, 人流量大, 人员流动性高, 环境嘈杂均属于门诊的主要特点, 因而需及时对环境进行全面的优化, 每日落实门诊环境的清洁与消毒措施, 采用含氯消毒剂对院内地表、墙面等位置进行消毒, 针对门诊进行合理布局, 在相应的区域设置明确的标识, 摆放绿植, 调整光线, 温度以及湿度, 保障环境的舒适状态, 改善患者就诊的流畅性以及舒适性。同时要求进一步针对门诊布局进行优化, 构建候诊区与就诊区域, 避免就诊环节变得嘈杂, 达到一人一诊室的效果, 最大程度地保护患者隐私。同步强化分诊护理人员的引导工作, 指导患者耐心等待就诊, 过程中可为患者进行健康知识科普, 在确保就诊秩序的同时, 可进一步促使患者掌握更多的基础健康知识。同时为患者介绍就诊流程, 避免患者耽误不必要的的时间, 针对老年患者提供针对性的引导服务, 针对病情严重的患者, 及时开辟绿色通道, 确保其能够

及时就诊。

③强化针对性人文关怀, 在患者就诊以及分诊的过程中, 由相关护理人员观察患者的状态, 如发现存在焦虑或是急躁状态的患者应及时询问其缘由, 加强与此类患者之间的沟通, 引导其进行耐心的等待, 如存在相应的紧急情况, 则应根据当时的实际情况告知相关负责人, 予以有效措施进行干预。同时在患者等待诊疗期间, 诊疗期间强化对于急躁、焦虑等类型患者的安抚工作, 及时与其进行沟通, 明确此类患者面临的主要问题, 协助其高效解决, 改善患者就诊体验。

④深化护患交流, 优化服务态度, 部分患者存在起病急, 对疾病认知不足的情况, 可使得患者出现多样化的不良情绪, 如服务态度仍存在异常, 可极大地提升护患纠纷的发生率, 针对此类情况, 要求门诊护理人员及时优化服务态度, 以积极主动的态度与患者进行交流, 耐心听取患者诉求, 明确其实际需求, 进而落实针对性的服务, 保障其满意度的提升。

⑤构建门诊急诊联动机制, 如存在紧急情况, 则需要及时告知当班负责人, 落实应急措施, 确保患者能够及时得到诊疗, 与急诊形成联动机制, 在门诊配备急诊医护人员, 发现病情紧急的患者, 立即配合急诊医护人员落实急救, 由转移抢救转变为现场抢救, 确保患者生命安全。

⑥完善纠纷处理, 针对已经出现的护患纠纷事件, 要求第一时间将纠纷事件中的护理人员及患者带离现场, 由其他护理人员暂时顶替该岗位, 深入了解纠纷事件发生的原因、经过以及造成的影响, 针对所存在的违法及违规行为, 由公安部门介入处理, 并为患者进行耐心的解释与引导, 以积极的态度解决此类纠纷事件, 避免影响其他患者就诊体验。

1.3 观察指标

1.3.1 护理质量

采用院内自制量表评定, 包括工作责任心, 工作积极性, 人文关怀, 应变能力以及护患沟通评分, 每项总分 100 分, 分数越高护理质量越好。

1.3.2 满意度

采用院内自制满意度量表评定, 总分 100 分, 分数越高满意度越好。

1.4 统计学方法

将数据纳入 SPSS 22.0 软件中分析, 计量资料比较采用 t 检验, 并以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示, 率计数资料采用 χ^2 检验, 并以率 (%) 表示, $P < 0.05$ 为差异显著, 有统计学意义, 数据均符合正态分布。

2 结果

2.1 两组护理质量

观察组工作责任心, 工作积极性, 人文关怀, 应变能力以及护患沟通评分均高于对照组, $P < 0.05$, 见表 1:

Clinical Application Research of Nursing Care

表1 两组护理质量 ($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	工作责任心评分	工作积极性评分	人文关怀评分	应变能力评分	护患沟通评分
对照组	51	(83.79 ± 1.50) 分	(80.51 ± 1.79) 分	(79.46 ± 3.16) 分	(80.60 ± 3.07) 分	(82.89 ± 1.56) 分
观察组	51	(92.88 ± 2.08) 分	(91.87 ± 2.29) 分	(94.65 ± 2.11) 分	(94.22 ± 2.67) 分	(95.88 ± 2.40) 分
t	-	25.315	27.911	28.549	23.906	32.408
P	-	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

2.2 两组护理满意度

观察组护理满意度评分高于对照组, $P < 0.05$, 见表2:

表2 两组护理满意度 ($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	护理满意度评分
对照组	51	(84.79 ± 2.46) 分
观察组	51	(93.80 ± 1.33) 分
t	-	23.009
P	-	0.000

3 讨论

在人群生活质量及健康意识不断提升的背景下, 现阶段人群对于护理工作质量的要求愈发提升, 且护理需求呈现出多样化的特点。而门诊护理工作往往具有人流量大、患者病情及护理需求多样化的特点, 此时在很大程度上对门诊护理工作提出了新的要求, 如未能及时引起足够的重视, 则会存在较大的几率促使院内整体护理工作质量受到严重影响, 甚至诱发护患纠纷, 针对此类情况, 需及时优化以往常规护理模式, 保障整体护理工作质量的提升^[7-8]。

此次研究发现, 观察组护理质量评分及护理满意度评分均高于对照组, $P < 0.05$ 。说明该护理模式可显著门诊护理工作质量及患者满意度。分析其原因认为: 首先强化护患沟通的意义在于能够促使相关护理人员及时明确患者在就诊期间所面临的问题以及实际护理需求, 进而以此为基础, 准确落实高效的护理措施, 保障患者能够在短时间之内得到高质量的护理服务, 满足其实际需求。而人文关怀则能够进一步满足患者生理及精神等多维度的实际需求, 立足于以患者为中心的维度, 积极予以足够的人性化关怀、心理疏导及健康教育, 可显著改善其心理压力, 消除不良情绪, 以更为优良的状态接受后续干预措施^[9-10]。研究首先构建门诊护理小组, 强化针对护理人员的人文关怀及护患沟通培训, 保障相关护

理措施可高效落实, 同步梳理过往护理工作所存在的缺陷, 并落实针对性优化, 确保护理措施的高质量性。其次立足于患者生理-心理-精神等多维度, 积极落实环境优化护理、人文关怀为基础的心理护理, 完善护患纠纷处置, 构建应急护理措施等干预措施, 进一步确保患者门诊就医体验得到改善, 确保整体工作质量及患者满意度得到显著提升。

综上所述, 在门诊护理工作中强化人文关怀与护患沟通, 可显著改善门诊护理质量, 并进一步提升患者护理满意度, 具有良好的应用价值。

[参考文献]

[1]刘芳芳.护患沟通对门诊护理质量及护理满意度的效果观察[C]//中国企业评价协会科研成果出版与交流专业委员会.首届健康管理与医疗企业高质量发展学术交流会议论文集.[出版者不详],2026:271-273.

[2]郭省莉,郭路.人文关怀护理专案在门诊患者就医体验中的应用[J].中国城乡企业卫生,2026,41(4):159-162.

[3]黄雯妮,李贤华,康磊,等.基于四维度模型的门诊护士人文关怀能力提升方案构建[J].护理学报,2025,32(20):75-78.

[4]钟永红,赵莉莉,李瑛.人文关怀护理在门诊就诊患者中的应用效果分析[J].中国社区医师,2025,41(20):97-99.

[5]王莉萍,张威庆,戴瑜,等.人文关怀护理在门诊患者护理中的应用效果观察[J].中国社区医师,2025,41(19):88-90.

[6]张殿红,肖红,庞淑敏.人文关怀护理在门诊护患沟通中的应用效果[J].中国城乡企业卫生,2024,39(9):109-111.

[7]徐舒双,舒雪铭.人文关怀护理模式对门诊护理质量及患者满意度的影响分析[J].现代诊断与治疗,2023,34(18):2836-2839.

[8]张丽双,郑丽明,陈洁颖.人文关怀护理在门诊就诊患者中的应用效果分析[J].中外医疗,2022,41(30):160-164.

[9]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.

[10]王晓红,曾成,洪阿双.人文关怀结合护患沟通在门诊护理管理中的应用[J].西藏医药,2022,43(4):119-120.

作者简介:

赵晓红 (1972.11-), 女, 汉族, 吉林长春人, 副主任护师, 护士长。