

人文关怀护患沟通在门诊患者护理中的应用

安艳芳¹ 吴凯楠¹ 曹风红²

1 解放军总医院京南医疗区复兴路门诊部 2 北京卫戍区丰台第五离职干部休养所门诊部

DOI:10.12238/carnc.v2i3.9170

[摘要] 目的: 探讨人文关怀护患沟通模式在门诊患者护理工作中的应用效果。方法: 选取我院2023年3月~2024年3月收治的门诊患者88例作为对象,分析人文关怀护患沟通模式在门诊患者的护理过程中的应用效果,从而明确人文关怀护患沟通对提高门诊工作质量的意义。结果: 比较两组患者对于门诊护理人员的工作质量评估情况,实验组患者认为护理人员在沟通效率、服务态度和解决问题方面的能力较强,评估分数相对对照组较高。结论: 人文关怀护患沟通护理模式在门诊中的应用具有重要意义,能够缓解患者情绪以及提高护理工作效率等。

[关键词] 人文关怀; 护患沟通; 门诊患者; 护理效果

中图分类号: R47 文献标识码: A

Application of Humanistic Care and Patient Communication in Outpatient Patient Nursing

Yanfang An¹ Kainan Wu¹ Fenghong Cao²

1 General Hospital Jingnan Medical Area Fuxing Road Outpatient Department

2 Outpatient Department of the Fifth Retired Cadre Rest Center in Fengtai, Beijing Garrison District

[Abstract] Objective: To explore the application effect of humanistic care and nurse-patient communication mode in outpatient care work. Methods: Selected 88 outpatients admitted from March 2023 to March 2024 as the application effect of humanistic care nurse-patient communication mode in the nursing process of outpatients, so as to clarify the significance of humanistic care nurse-patient communication in improving the quality of outpatient work. Results: Comparing the work quality assessment of the two groups, the patients in the experimental group believed that the nursing staff were strong in communication efficiency, service attitude and problem solving ability, and the evaluation score was higher than that of the control group. Conclusion: The application of humanistic care nursing-patient communication nursing mode in outpatient service is of great significance and effectively improves the efficiency of clinical treatment.

[Key words] humanistic care; Nurse patient communication; outpatient; Nursing effect

门诊是临床诊疗工作的重要组成部分,是患者治疗的主要科室,由于门诊收治的患者数量较多,因此医护人员很难顾及所有患者的感受,因此会影响患者的就诊体验,直接影响着患者对医院的满意度,因此门诊护理工作一直以来都受到极大的关注。门诊护理阶段,患者主要的诉求就是能够尽快确诊病情、得到相应的治疗,门诊护理人员的数量有限,加上患者对医护工作不够理解,从而很容易激化双方的矛盾,不仅影响患者的治疗,也会对门诊工作带来影响,给更多的患者带来不便。门诊护理工作中,积极的沟通交流是非常关键的,通过交流可以满足很多患者的需求、让患者理解护理工作并且积极配合工作,从而保证门诊诊疗顺利完成,患者也因为问题得到了及时的答复而不会产生烦躁、焦虑的情绪,提高了就诊体验。人文关怀护患沟通的主旨就是促进护患之间的沟通,让护理人员能够更多的站在患者的角度考虑

问题,积极的给出答复并且给予一定的情绪安抚,避免因为不必要的误会而造成医患纠纷,本文则通过分析人文关怀护患沟通在门诊护理工作中的应用效果进行分析,探讨护理的应用价值。

1 资料和方法

1.1 一般资料

针对门诊中的患者进行分析,纳入实验的有88例,随机将患者分成两组,两组患者各有44例。实验组患者中有男性24例、女性20例,患者平均年龄为(52.26±11.25)岁;对照组中有男性23例、女性21例,患者平均年龄为(50.85±10.66)岁。纳入标准:患者均在门诊进行治疗,对本次在门诊开展的实验研究有充分的了解。排除标准:门诊患者及家属无法对治疗过程给予充分的配合,患者缺乏语言沟通的能力,意识障碍患者、认知障碍患者均不纳入本文研究。

1.2方法

1.2.1对照组

对照组采取常规护理干预。患者有问题咨询则给予回答,常规进行门诊分诊。

1.2.2实验组

实验组采取人文关怀护患沟通护理模式。(1)门诊分诊。对于门诊中就诊排队要增设分导诊,通过合理安排尽可能的提高就诊的速度。(2)调整沟通语言方式。在与患者沟通的过程中,要注意不可用教训、批评、教导的语气说话,比如你错了、你这样不对、你怎么能、你不应该等[1]。患者在表达不清楚的时候,要注意不可以有不耐烦的情绪,要保持耐心的沟通和温和的语气,通过引导性询问的方式了解患者的诉求,找到患者询问问题的重点给予相应的解答。患者情绪较为激动或面临崩溃的时候,要安排患者到相应的房间进行情绪安抚,询问患者相关问题,根据患者的需求给予一定的帮助。总而言之,护理人员在与患者沟通交流的过程中,要保持耐心、细心,态度要平和^[2]。(3)就诊安排。由2~3人一起应对患者的问询,提高解决患者问题的效率。可以将门诊中比较常见的问题汇编成手册,将其发放给患者,提高患者解决问题的效率。电子叫号的方式安排患者就诊,通过这样的方式维护了排队秩序,也让患者能够直观的看到就诊速度,做到心中有数,避免患者出现不知时间的等待。在患者等待的过程中可以主动的与患者交流,询问患者是否为第一次就诊,是否了解就诊流程等,护理人员还要密切观察排队患者的状态,若发现有异常情况的患者要及时作出应对,为患者开放绿色通道^[3]。(4)处理纠纷。一旦发生纠纷要第一时间将护理人员带离现场,由其他人员定岗并且给予患者情绪安抚,了解事情的起因,对于违法违规的行为要立刻报警,护理人员和患者语言沟通不畅造成的矛盾要耐心的给予解释,做好情绪的正确引导,积极的承担作为医护人员的责任。

1.3评价标准

评估患者对护理的满意度,评估内容包括沟通效率、服务态度以及解决问题的能力,满意度评分满分为4分,评分越高表示满意度越高。向患者调查护理人员在门诊工作中的情况,例如询问响应速度、解决问题速度以及平均就诊时间。评估门诊护理的纠纷发生率,分析门诊护理质量。采用焦虑自评量表和抑郁自评量表评估患者的情绪,评分越高表示患者不良情绪越严重。

1.4统计学方法

采用SPSS22.0软件作为统计学工具并且开展统计学数据检验,数据纳入到软件中则可自动计算t值和X²值,观察P值是否<0.05,P<0.05则具有统计学意义,实验组间对比具有明显的显著性。

2 结果

2.1评估护理人员工作能力

对比患者对于门诊护理人员的工作质量的评估情况,实验组患者认为护理人员在沟通效率、服务态度和解决问题方面的能力较强,评估分数相对对照组较高。见表1。

表1 评估护理人员工作能力

组别	例数	沟通效率	服务态度	解决问题能力
实验组	44	3.28±0.22	3.41±0.53	3.35±0.17
对照组	44	2.24±0.06	2.14±0.21	2.41±0.33
t		14.252	11.636	10.552
P		<0.05	<0.05	<0.05

2.2评估护理人员工作效率

对比两组患者的就诊效率,实验组的问询响应速度、解决问题速度以及看诊平均时间均高于对照组,P<0.05。见表2。

表2 评估护理人员工作效率

组别	例数	问询响应速度(min)	解决问题速度(min)	看诊平均时间(min)
实验组	44	0.43±0.14	2.33±1.25	15.62±2.63
对照组	44	2.14±0.33	5.52±2.61	22.36±3.14
t		8.262	6.725	11.424
P		<0.05	<0.05	<0.05

2.3评估护理纠纷发生率

实验组的护理纠纷的发生率低于对照组,P<0.05。见表3。

表3 评估护理纠纷发生率

组别	例数	语言纠纷	肢体纠纷	投诉	护理纠纷发生率(%)
实验组	44	1	0	0	1(2.27%)
对照组	44	3	2	2	7(15.91%)
t					14.252
P					<0.05

2.4评估患者情绪

评估两组患者的情绪状态,实验组门诊就诊患者的焦虑、抑郁情绪低于对照组,通过良好的护患沟通有效安抚患者的不良情绪,为减少护患纠纷有重要意义。见表4。

表4 评估患者情绪

组别	例数	SAS评分		SDS评分	
		护理前	护理后	护理前	护理后
实验组	44	53.26±5.58	33.05±4.05	54.58±6.33	35.63±5.05
对照组	44	53.17±5.41	44.14±4.63	55.05±6.31	45.41±5.74
t		0.869	8.825	0.662	9.652
P		>0.05	<0.05	>0.05	<0.05

3 讨论

人文关怀护理是从人文主义中发展形成的新型护理模式,在医疗改革的同时得到广泛的普及,人文关怀护理对患者的生存状态、人性等给予更高的关注,给予患者更多的关注、肯定了患者在护理工作中的价值。门诊护理过程中通过人文关怀护理可有效提高患者对诊疗工作的满意度、保障护理工作质量。护理工作其实是实现护理人员及患者价值的手段,患者通过护理能够提高治疗效率,护理人员则可实现工作价值,护理工作其实是人与人的交流和相处,因此人文关怀护理的应用价值不言而喻^[4]。

护理工作的对象是人,要保证护理有序开展那么就离不开患者的配合,患者的主观能动性被调动起来不仅可有效提高护理质量,也能保障患者的治疗效果,作为护理人员需要在沟通交流中保持耐心、细心,给予患者充分的关心与呵护,向患者家属仔细交代诊疗流程、护理技术、配合的注意事项等,还要通过心理疏导缓解患者和家属的心理压力,消除患者对未知病情的恐惧,提高对医护人员的信任^[5]。护患沟通作为护理工作的主要内容,也是保证护理工作质量的关键,促进护患交流才可以让患者及家属对护理操作有深入的了解,从而积极的配合治疗,良好的沟通也有利于促进护患之间的情感交流,也只有护患关系的和谐才有利于保障诊疗工作的有序开展,减少矛盾的发生,门诊护理人员的工作效率、工作能力才可以得到充分的提升和体现。

根据本文研究可知:对比两组患者的就诊体验,实验组的问询响应速度、解决问题速度以及看诊平均时间均高于对照组,P

<0.05。实验组的护理纠纷的发生率低于对照组,P<0.05。通过良好的护患沟通有效安抚患者的不良情绪,为减少护患纠纷有重要意义,护理人员的工作能力也得到了患者的认可。因此人文关怀护患沟通模式在门诊工作中有重要作用,消除患者对临床治疗的抵触情绪,有效避免护患纠纷,保证门诊工作顺利进行。综上所述,在门诊工作中实施人文关怀护患沟通,可有效安抚患者的不良情绪,护理人员不论是在沟通交流还是人文关怀方面都得到患者极大的认可,门诊工作中的各项问题也可以得到积极的解决,为患者营造更加人性化的就诊环境,对于保障人们得到良好的治疗有积极的作用,也可以帮助医院在社会中树立良好的口碑,推动医院的整体发展与进步。

[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]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.
- [3]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(04):119-120.
- [4]张春燕.人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的应用[J].智慧健康,2021,7(27):121-123.
- [5]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.

作者简介:

安艳芳(1984--),女,汉族,河北省石家庄市灵寿县人,大学本科,职称:主管护师,研究方向:全科护理。