

# 有效沟通在门诊护理中的应用

刘馨萍

(新疆维吾尔自治区中医医院)

**【摘要】**目的:有效沟通在门诊护理中的应用。方法:本次研究从本院2022年7月-2023年2月收入的门诊患者中随机抽取86例,按照随机数表法将其分为了对照组和观察组两组。对照组接受常规护理,观察组接受有效沟通护理,对比护理结果。结果:对比综合护理满意率:对照组综合满意33例(76.74%),观察组综合满意40例(93.02%),观察组综合护理满意率显著高于对照组,差异有统计学意义, ( $p < 0.05$ )。对比不良事件:对照组不良事件8例(18.60%),观察组不良事件2例(4.65%),观察组不良事件显著低于对照组,差异有统计学意义, ( $p < 0.05$ )。对比临床指标:干预前,两组对象负面情绪、希望水平、舒适度评价指标对比差异不显著,无统计学意义, ( $p > 0.05$ );干预后,观察组的以上指标结果显著优于对照组,差异有统计学意义, ( $p < 0.05$ )。结论:有效沟通护理方式可提升门诊护理效果,患者的不良事件发生率较低,可推广。

**【关键词】**有效沟通;门诊护理;护理效果

The application of effective communication in outpatient nursing

Liu Xinping

Xinjiang Autonomous Region Traditional Chinese Medicine Hospital

[Abstract] Objective: To apply effective communication in outpatient nursing. Method: In this study, 86 outpatient patients admitted to our hospital from July 2022 to February 2023 were randomly selected and divided into a control group and an observation group using a random number table method. The control group received routine care, while the observation group received effective communication care, and the nursing results were compared. Result: Comparison of comprehensive nursing satisfaction rates: There were 33 cases (76.74%) in the control group and 40 cases (93.02%) in the observation group. The comprehensive nursing satisfaction rate in the observation group was significantly higher than that in the control group, and the difference was statistically significant ( $p < 0.05$ ). Comparison of adverse events: There were 8 cases (18.60%) of adverse events in the control group and 2 cases (4.65%) in the observation group. The incidence of adverse events in the observation group was significantly lower than that in the control group, and the difference was statistically significant ( $p < 0.05$ ). Comparison of clinical indicators: Before intervention, there was no significant difference in negative emotions, hope levels, and comfort evaluation indicators between the two groups of subjects, with no statistical significance ( $p > 0.05$ ); After intervention, the above indicators in the observation group were significantly better than those in the control group, and the difference was statistically significant ( $p < 0.05$ ). Conclusion: Effective communication nursing methods can improve the effectiveness of outpatient nursing, and the incidence of adverse events in patients is relatively low, which can be promoted.

[Key words] Effective communication; Outpatient care; Nursing effectiveness

门诊是医院和患者接触的第一窗口,门诊医护人员的服务态度,服务水平、质量,会直接影响患者对医院的态度<sup>[1]</sup>。随着现代医护服务水平的不断提升,医院加强了对门诊护理人员的服务指导,提倡提供有效沟通的方式拉近医患距离,让患者能够理解医护人员的建议,进而配合医护活动<sup>[2]</sup>。现针对本院参与门诊护理的患者予以护理分析,探讨有效沟通干预效果,内容如下:

## 1. 一般资料与方法

### 1.1 一般资料

本次研究从本院2022年7月-2023年2月收入的门诊患者中随机抽取86例,按照随机数表法将其分为了对照组和观察组两组。对照组43例,男性21例,年龄为25岁-75岁,平均年龄为(49.63 ± 2.19)岁,女性22例,年龄为24岁-74岁,平均年龄为(49.62 ± 1.42)岁。观察组43例,男性23例,年龄为27岁-73岁,平均年龄为(50.48 ± 2.12)岁,女性20例,年龄为23岁-72岁,平均年龄为(48.18 ± 2.90)岁。两组基本资料无差异, ( $p > 0.05$ ),有可比性。

### 1.2 方法

对照组患者接受常规护理,护理人员按照科室的工作要求对患者予以导诊,咨询,解释,提醒等相关护理服务。

观察组患者接受门诊沟通护理,护理人员接受专业培训,在门诊护理管理期间做好沟通服务,内容如下:(1)做好语言沟通,护理人员接受专业技术培训,巩固门诊护理学、沟通学的相关知识,接受职业素质培训。护理时候明确沟通对象,结合同理心了解患者需求,通过察言观色了解患者的治疗目的,目前身心情况,健康知识了解情况;其次,结合救治需求,明确沟通的信息内容,中心思想,按照患者的身份如行为障碍、孕妇、孩童,老年人等调整语速,音量,交流方式;最后交流后需要及时反馈,提醒患者门诊的一些注意事项,告知患者科室导线、导诊联系的方式,方便为其答疑解惑。(2)做好非语言沟通,通过非语言沟通的方式可以让患者感受到门诊的优质服务,护理人员需要穿戴整洁,仪态端庄,通过手势和眼神等示意,为患者留下亲切、稳重、可信赖印象,进而得到患者的信任。

### 1.3 观察指标

对比患者临床综合护理依从率,十分依从为患者十分配合护理活动,基本依从即为患者在医护指导下配合护理活动,不依从即为患者完全抵触护理活动。综合护理依从率= $[(十分依从+基本依从)/小组例数] \times 100.00\%$ 。对比患者综合护理满意率,设置十分满意、基本满意、不满意三个等级,综合护理满意率= $[(十分满意+基本满意)/小组例数] \times 100.00\%$ ;对比患者在门诊护理期间发生的不良事件(跌倒、坠床、院内感染、用药错误);对比患者经过护理前后的负面情绪(SAS为焦虑评定量表,大于50分为焦虑、SDS为抑郁评定量表,大于53分为抑郁;分数越低,症状越轻)。

希望水平(总分12-48分,分值越高提示希望水平越高)、舒适度(分值越高提示舒适度越高,96-100分为较舒适,86-95分为舒适,76-85分为不舒适, $\leq 75$ 分为极不舒适)评价情况<sup>[3-5]</sup>。

### 1.4 统计学分析

使用SPSS22.0统计学软件,计数资料为 $[n(\%)]$ ,予以 $\chi^2$ 检验;计量资料为 $(\bar{x} \pm s)$ ,予以t检验。 $p < 0.05$ 提示统计学意义成立。

## 2. 结果

### 2.1 两组门诊患者综合护理依从率对比

观察组的综合护理依从率显著高于对照组, $(p < 0.05)$ ,有统计学意义,见表1。

### 2.2 两组门诊患者综合护理满意率对比

观察组的综合护理满意率显著高于对照组, $(p < 0.05)$ ,有统计学意义,见表2。

### 2.3 两组门诊患者不良事件对比

观察组的不良反应发生率低于对照组 $(p < 0.05)$ ,有统计学意义,见表3。

### 2.4 两组门诊患者负面情绪、希望水平、舒适度评价指标对比

护理后观察组的负面情绪、希望水平、舒适度评价显著改善,结果优于对照组 $(p < 0.05)$ ,有统计学意义,见表4。

表1 两组门诊患者综合护理依从率对比 $[n(\%)]$

小组	例数	十分依从	基本依从	不依从	综合依从
对照组	43	17 (39.53)	18 (41.86)	8 (18.60)	35 (81.40)
观察组	43	30 (69.77)	11 (25.58)	2 (4.65)	41 (95.35)
$\chi^2$	-	7.9291	2.5493	4.0737	4.0737
p	-	0.0049	0.1103	0.0436	0.0436

表2 两组门诊患者综合护理满意率对比 $[n(\%)]$

小组	例数	十分满意	基本满意	不满意	综合满意
对照组	43	17 (39.53)	16 (37.21)	10 (23.26)	33 (76.74)
观察组	43	31 (72.09)	9 (20.93)	3 (6.98)	40 (93.02)
$\chi^2$	-	9.2412	2.7633	4.4405	4.4405
p	-	0.0024	0.0965	0.0351	0.0351

表3 两组门诊患者不良事件对比 $[n(\%)]$

小组	例数	跌倒	坠床	院内感染	用药错误	其他	不良事件
对照组	43	3 (6.98)	1 (2.33)	2 (4.65)	1 (2.33)	1 (2.33)	8 (18.60)
观察组	43	1 (2.33)	0 (0.00)	1 (2.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (4.65)
$\chi^2$	-	1.0488	1.0118	0.3454	1.0118	1.0118	4.0737
p	-	0.3058	0.3145	0.5567	0.3145	0.3145	0.0436

表4 两组门诊患者负面情绪、希望水平、舒适度评价指标对比 ( $\bar{x} \pm s$ )

小组	例数	SAS (分)		SDS (分)		HHI (分)		GCQ (分)	
		护理前	护理后	护理前	护理后	护理前	护理后	护理前	护理后
对照组	43	57.39 ± 5.52	31.64 ± 2.73	57.23 ± 5.91	77.86 ± 6.61	22.69 ± 2.55	31.62 ± 2.67	77.18 ± 8.33	84.05 ± 8.16
观察组	43	57.64 ± 5.55	28.46 ± 2.72	57.60 ± 6.32	71.90 ± 7.35	22.74 ± 2.30	34.47 ± 3.09	76.69 ± 7.10	89.39 ± 8.07
t	-	0.2094	5.4110	0.2804	3.9537	0.0955	4.5764	0.2936	3.0512
p	-	0.8346	0.0001	0.7799	0.0002	0.9241	0.0001	0.7698	0.0031

### 3.讨论

门诊是医院运行的基础,门诊科室具有患者数量多、患者年龄段跨度大、病症类型较多、文化素质差异较大等综合特点,临床的护理工作面涉及范围较广,加大了临床医护管理的难度。门诊工作环境嘈杂、人流量大、患者的护理服务要求也各不相同,临床的护理难度也随之提升<sup>[6]</sup>。为了提升医院的综合服务水平和质量,临床医护人员也提倡做好门诊管理,加强门诊护理优化,提升护理人员的专业水平。对比传统的护理要求,既往的护理人员需要兼具过硬的理论基础知识和实践操作能力,能够迅速解决患者的相关护理问题,维护科室内的秩序,输出有效的护理服务<sup>[7]</sup>。在如今“心理-生理-社会”的护理原则下,门诊提倡优质,科学,人性化,综合化的护理服务。要求护理人员学习相关的沟通技术,心理学技巧,能够和患者拉近距离,加强护患之间的沟通,进而让患者理解,顺从护理活动,得到较好的护理结果<sup>[8]</sup>。

通过专业的护理沟通方式可以让患者减少负面情绪,同

时针对科室的实际情况,人流量和患者的特征开展专项的语言、非语言的沟通服务,进而提升护理人员的专业水平,减少门诊的护理风险。临床护理期间,医护人员和患者交流沟通,学习相关的沟通技巧,同时通过一些语言交流的方式消除患者的陌生感,焦虑感,安抚其负面情绪<sup>[9]</sup>。此外使用安慰,鼓励的语言让患者减少心理压力,认真解答患者的导诊,健康咨询等问题,满足患者的基础护理服务。为了进一步优化工作服务,科室内的护理人员也接受定期的考核和培训,让护理人员的绩效和患者满意评价挂钩,进而形成正向循环,全面提升医护人员的专业水平,为患者构建温馨和谐,专业服务的门诊形象<sup>[10]</sup>。

本文也针对门诊患者予以护理研究,对患者予以有效沟通后患者综合护理满意率较高且患者的不良事件发生率较低,对比传统的护理模式,患者的护理效果更好( $p < 0.05$ )。综上所述,有效沟通护理措施可提升门诊护理效果,可推广。

### 参考文献:

- [1]刘思妍,贾宝瑞,张温,王玉红.家属参与护理联合图文沟通在支气管哮喘患儿中的应用[J].齐鲁护理杂志,2023,29(21):47-50.
- [2]王晨瑛.阶段性康复联合治疗性沟通系统模式对先天性心脏病术后患儿的临床护理[J].护理实践与研究,2023,20(15):2313-2318.
- [3]孙琴.肢体语言沟通结合互动健康教育在小儿肺炎护理中的应用效果观察[J].中国社区医师,2023,39(22):109-111.
- [4]李洁,全泉.CICARE沟通模式在耐药结核门诊护理中的应用效果及对护理人员沟通技巧及护理满意度的影响[J].临床医学研究与实践,2023,8(21):137-140.
- [5]Veloz C A B, Munarriz C I, Garc í a R A, et al. Effect of a Multicomponent Intervention with Tele-Rehabilitation and the Vivifrail® Exercise Programme on Functional Capacity after Hip Fracture: Study Protocol for the ActiveFLS Randomized Controlled Trial [J]. Journal of Clinical Medicine, 2023, 13 (1): 115-117.
- [6]张霞.肢体语言沟通在儿科护理中的应用效果观察[J].中国社区医师,2023,39(14):124-126.
- [7]邹丽莉,孙洁,刘军,兰熔莉.聚焦解决模式联合语言沟通在焦虑症患者护理中的应用效果及对生命质量的影响[J].医学信息,2023,36(07):151-154.
- [8]王红,费越,李静.肢体语言沟通配合兴趣诱导护理干预在无痛纤维支气管镜下儿童气道异物取出术中的应用[J].齐鲁护理杂志,2023,29(06):92-95.
- [9]黄月丽,洪敏玉,黄亚男.双向沟通原理在门诊护理管理工作中的应用研究[J].基层医学论坛,2022,26(36):101-103.
- [10]王莉莉.护患沟通在老年糖尿病护理过程中的作用效果及对改善患者病情的影响[J].智慧健康,2022,8(33):253-256+261.