

基于心理疏导的护患沟通在门诊护理中的应用观察

李玉琴

(新疆生产建设兵团第十师一八二团医院 新疆福海 836403)

【摘要】目的 探讨基于心理疏导的护患沟通在门诊护理中的应用价值。方法 选取2024年1月-12月我院收治的48例门诊患者作为研究对象,随机分成采用常规门诊护理的对照组($n=24$),与采用心理疏导护患沟通模式的观察组($n=24$),对比两组患者护患矛盾率、患者投诉率,以及患者焦虑量表(SAS)及抑郁量表(SDS)评分。结果 采用心理疏导护患沟通模式的观察组护患矛盾率、护患投诉率均为0.0%,均显著低于对照组的20.8%和16.7%, p 均 <0.05 。此外观察组患者SAS及SDS评分均低于对照组, $p<0.05$ 。结论 在门诊护理中采用基于心理疏导的护患沟通,能够有效提高拉近护患关系,更令患者满意,值得推广。

【关键词】护患沟通;门诊护理;护患矛盾;护患关系

【中图分类号】R47

Observation on the Application of Nurse-Patient Communication Based on Psychological Counseling in Outpatient Nursing

Li Yuqin

(The 182nd Regiment Hospital of the Tenth Division of Xinjiang Production and Construction Corps, Fuhai, Xinjiang 836403)

[Abstract] Objective To explore the application value of nurse-patient communication based on psychological counseling in outpatient nursing. Methods A total of 48 outpatient patients admitted to our hospital from January to December 2024 were selected as the study subjects and randomly divided into a control group ($n=24$) receiving conventional outpatient nursing and an observation group ($n=24$) adopting a nurse-patient communication model incorporating psychological counseling. The nurse-patient conflict rate, patient complaint rate, as well as scores on the Self-Rating Anxiety Scale (SAS) and Self-Rating Depression Scale (SDS) were compared between the two groups. Results The observation group using the psychological counseling-based nurse-patient communication model exhibited a nurse-patient conflict rate and complaint rate of 0.0%, both significantly lower than the control group's rates of 20.8% and 16.7% ($p<0.05$). Additionally, the SAS and SDS scores of the observation group were lower than those of the control group ($p<0.05$). Conclusion The implementation of nurse-patient communication based on psychological counseling in outpatient nursing effectively improves nurse-patient relationships and enhances patient satisfaction, making it worthy of promotion.

[Key words] Nurse-patient communication; Outpatient nursing; Nurse-patient conflict; Nurse-patient relationship

门诊是病人就医的第一站,也是建立良好护患关系的关键环节。门诊护理中的护患沟通,不仅是基本信息的交流,还是情感的交流、信任的建立。这对于减轻病人的焦虑、增强病人的遵从性、降低护患冲突等具有重要意义。在门诊护理工作中,患者较为紧张,且就医环境陌生、不熟悉诊疗程序,容易引起病人的焦虑、抑郁等负面情绪,这些负面情绪会影响就医体验,甚至会造成心率、血压的波动,对患者造成进一步伤害^[1]。在这种情况下,护士起到了病人和医生间的桥梁作用,它能给病人带来需要的引导和心理上的支援,使患者更加信赖医院。基于此,我院针对常规门诊护理中护患沟通的不足,从改善患者心理状态的角度,制定了一套心理疏导护患沟通模式,并选取近1年来我院收治的48例门诊患者作为研究对象,随机分成采用常规门诊护理的对照组,与采用心理疏导护患沟通模式的观察组,各24例,对

比两组护理效果,具体报告如下。

1 资料和方法

1.1 一般资料

选取2024年1月-12月我院收治的48例门诊患者作为研究对象,随机分成采用常规门诊护理的对照组($n=24$),与采用心理疏导护患沟通模式的观察组($n=24$),其中观察组男13例,女11例,年龄24-67岁,平均(45.87 ± 3.15)岁。对照组男11例,女13例,年龄23-68岁,平均(46.15 ± 2.94)岁。两组一般资料没有统计学差异,具可比性, $p>0.05$ 。

1.2 方法

1.2.1 对照组



对照组采用常规的门诊护理方式,主要是在病人就诊时进行初步信息登记,引导病人去相应科室就诊,帮助病人做好检查预约,做好基础的健康教育、回答病人的一些简单问题。护士按照医院的规范护理流程,做好所需的护理工作、保证病人能顺利就医。

1.2.2 观察组

观察组在常规护理基础之上,还采用了心理疏导护患沟通模式,也就是将心理疏导的理念渗透到护患交流之中,以主动和富有同理心的交流方法来提高病人的就医体验。特别是在第一次就诊时,就要积极地病人和家人进行深度的沟通,利用倾听、共情等沟通技能,对病人的心理状况、对疾病的认识和对就医环境的适应性等方面有一个全面的认识,并为病人提供足够的心理支持,减轻他们的焦虑。在与病人进行交流时,要注意对病人的个人差异给予充分的重视,不能用太专业的医学术语,而要用一种简单明了的方式,把病情、检查程序和治疗计划都讲给病人听,让病人能清楚地了解有关的信息。心理疏导护患沟通是提高护理质量、建立良好护患关系的重要手段,为了达到这个目的,主要从以下几个方面入手:①护士应该积极和病人交流,在事先知道病人的病情、心理状况和就医需要的基础上,快速制定个性化的交流和护理对策。在与病人沟通的过程中,护士要注意共情、耐心聆听,给病人足够的了解和感情上的支持,减轻病人的焦虑,提高患者对护理工作的认同感。如对表现出紧张、害怕的患者,要安抚患者的情绪,对于情绪波动的儿童,可通过鼓励的方式,或给予小礼品,让幼儿能够依从医护工作。②在与病人交流时,要尽量避免使用太多的专业术语,多用简单明了的语言,以便于病人了解病情及处理方法。与此同时,护士也要注意非言语技巧的作用,运用微笑、目光接触、拥抱等身体语言的手段,把关心和温暖传达给病人,为病人创造一个温馨舒适的就医环境。③在护理流程方面也要加强改进,通过明确的标识、细致的指导、耐心的讲解,使病人尽快的融入到就诊的环境中,降低由于不熟悉程序而产生的紧张感。护士可以在病人候诊的时候,可在这一过程中为病人介绍门诊的布局、检查流程和可能的等候时间,使病人对看病的流程有一个大致的预期,减少病人由于未知所产生的不安和紧张情绪。④护士在开展门诊护患沟通时,也要把对病人的健康教育深入其中,根据患者的病情、需求,给予个体化的健康指导,包括指导药物的使用、治疗后的复发预防、饮食及生活方式的调整等,使病人能够更好的进行健康管理,促进患者尽快康复。④医院定期针对护患沟通,组织护士的能力建设,开展相关培训,提高护士对护患沟通的重视,除了要掌握基本的护理知识外,还应多掌握一些语言沟通技巧,和心理疏导技巧等。此外,还应建立一个有效的信息反馈机制,通过收集患者对护理工作的意见等,了解

患者对门诊护理的感受,通过对病人的及时反馈,护士可以了解到自己工作中的缺点,进而有针对性的改善,使护理服务的品质持续提高。通过以上的综合性措施,可以有效加强门诊护理过程中的护患沟通,提高病人的就医体验,减少护患冲突的发生,提高护理工作的效率,为病人提供更高质量的护理服务,最大程度消除患者的不良心理。⑤护士在护理的全过程中始终保持着温柔、耐心的态度,注意态度,防止由于言语上的不恰当而引起病人的误会或紧张。同时护理人员也会询问患者对其工作有没有不满意的地方,让他们知道病人对他们的护理工作的满意程度,并根据患者的反馈进行改进。以这样一种心理疏导的护患交流方式为目标,建立一种更积极、更主动、更具同理心的护患关系,改善患者的负面心理,减少护患冲突的发生,给病人提供更高质量的就医体验。

1.3 观察指标

对比两组患者护患矛盾率、患者投诉率,以及在患者门诊结束后,通过焦虑量表(SAS)及抑郁量表(SDS)对两组患者评分,分数越高表示负面心理情绪越严重。

1.4 统计学分析

采用 SPSS 22.0 软件进行数据处理,计量资料采用“($\bar{x} \pm s$)”表示,t检验;计数资料采用“n/%”表示,用 χ^2 检验,当 $P < 0.05$ 表示有统计学意义。

2 结果

2.1 护患矛盾率、患者投诉率

采用心理疏导护患沟通模式的观察组护患矛盾率、护患投诉率均为 0.0%,均显著低于对照组, p 均 <0.05 ,见下表。

表 1 两组患者护患矛盾率及患者投诉率对比

组别	n	护患矛盾率[n(%)]	患者投诉率[n(%)]
观察组	24	0 (0.0)	0 (0.0)
对照组	24	5 (20.8)	2 (16.7)
X ² 值		5.5814	5.3636
P 值		0.0182	0.3671

2.2 患者满意率

观察组患者包括焦虑、抑郁评分均显著低于对照组, $p < 0.05$,见表 2。

表 2 两组护理总满意率对比

组别	SAS (分)	SDS (分)
观察组 (n=24)	27.43 $\pm$ 3.17	26.54 $\pm$ 3.53
对照组 (n=24)	39.15 $\pm$ 2.96	39.73 $\pm$ 3.42
X ² 值	13.2383	13.1469
P 值	0.0000	0.0000

3 讨论

门诊护理是建立良好的医患关系的起点,其中护理沟通是门诊护理工作最重要的组成部分,它贯穿了病人的整个就诊过程,对提高护理质量、优化病人就医体验、建立和谐的护患关系具有重要意义。在门诊中,病人通常会面对病情复杂、就医过程陌生、治疗效果不确定等问题,从而产生焦虑、恐惧等消极情感,这会降低他们的依从性与护理满意度^[2]。在这种情况下,良好的护患沟通可以起到很大的支持作用,护理人员要耐心听取病人的要求,回答病人的问题,并在心理上、精神上给予安慰,使病人情绪得到舒缓,并增加病人对治疗的信心。

在门诊护理工作中,护士与患者之间的交流,不仅仅是信息的交流,同时也是护士了解病人病情、评估病人需要的一种方式。通过与病人的深度沟通,可以使护士对病人的生理、心理、社会等方面有一个整体的认识,并据此制定出更加有针对性、个性化的护理对策。不但可以提高护理工作的针对性,而且可以加强病人对护理的依从性,使后续的医护工作事半功倍^[3]。另外,良好的护患沟通也能有效地降低由于信息不对称或误会引起的护患冲突,减少病人投诉问题的发生率,创造一个更和谐的医疗环境。在门诊护理过程中,护士要用简单易懂的方式给病人讲解有关疾病的知识、治疗方案和注意事项,这样可以让病人对自己的病情有一个更好的了解,从而提高自己的自我管理能力。通过护理沟通,不但可以使病人在治疗过程中更好地与医护人员合作,还会影响病人对整体医疗服务的满意度,从而影响到医院的信誉与形象,因此加强护患沟通,不仅可提高医院服务质量,也是实现医疗服务优化、构建和谐医患关系、推动医院发展的一项重要战略。

心理疏导强调是把病人放在第一位,这种护理观念不仅仅是着眼于疾病的诊治,更多的是重视病人在就医过程中的情绪体验和心理支援,目的是要用关心和了解的方式,让病人树立起一种正面的态度,从而提高病人对治疗的信心和依从性。将心理疏导引入到和患者的交流中,可以有效地提高病人的交流效率,并改善病人的就医感受,其主要特征包括以下几个方面:①心理疏导护患沟通需要护士在与病人进行

沟通时,充分利用倾听及共情等沟通技能,注意病人的心理状况,护士在耐心聆听病人的要求时,可以更好地理解病人的忧虑和期待,以便给予病人更有针对性的帮助和引导。以共情为基础的交流模式,可以减轻病人的焦虑,增加病人对护士的信任,为下一步的护理工作打下坚实的基础。②心理疏导的思想强调了对病人个性的尊重,重视病人的自治。护士在与病人的交流过程中,要尽量不要用太专业的专业术语,要用简单明了的方式给病人讲解病情、检查过程和治疗计划,保证病人能清楚地了解有关的内容。与此同时护士还要对病人的知情权、选择权给予充分的尊重,让病人积极地参与到治疗的决策中来,让病人体会到自己对病人的重视和价值。这样一种尊重和授权的交流模式,可以有效地提高病人的满意度,加强他们的认同。③心理疏导的观念也要求护士在交流过程中要注意情感的传达和支持。护士用亲切的话语,关心的目光,恰当的身体语言,把关心和支持带给病人,创造一个温暖舒适的就医环境。这样的情绪照顾,不但可以减轻病人的孤独和无助,而且可以加强病人与护士的亲密关系,使护士与病人的关系更加紧密。在病人等候过程中,护士可以用放松的谈话来减轻病人的紧张;当病人出院时,要重新确定病人对接下来的诊断和治疗过程的了解,以保证病人能顺利地顺利完成接下来的治疗。在整个过程中,护士对病人的关心和关心是贯穿始终的,让病人感觉到了护理工作的温暖和深度。④心理疏导的根本含义是尊重病人、关心病人。它融入到护理与疾患的交流中,可以大大提高交流的效率,使病人的就医体验得到最好的满足,同时也能减少护患冲突的发生。

本次研究结果显示,采用心理疏导护患沟通模式的观察组护患矛盾率、患者投诉率均为 0.0%,均显著低于对照组的 20.8%和 16.7%, p 均 <0.05 。此外观察组患者的护理总满意率也高于对照组, $p<0.05$ 。本研究结果进一步说明加强护患沟通对门诊患者的重要作用。利用上述心理疏导护患沟通的措施后,可以让护士更好的理解病人的需要,为病人提供更多的护理服务,以减少护患冲突的发生。通过加强交流,改善病人对心理状况,为病人的下一步治疗提供强有力的保障。综上,心理疏导护患沟通是提高门诊护理服务质量的一种有效方法,值得推广。

参考文献:

- [1]麻丽娟.门诊护理风险防范与应对措施[J].健康必读, 2025 (02): 9-10.
 - [2]乔蕊,于晓洁.门诊护理风险因素识别与评估在门诊护理安全中的应用价值[J].医学临床研究, 2024, 41 (11): 1762-1764.
 - [3]张赞,张洁.优质护理服务理念在门诊患者护理中的应用效果[J].中国社区医师, 2024, 40 (27): 145-147.
 - [4]阮丽丹,钱丽锋,吴健平,等.门诊护理干预在老年慢性病患者中的应用效果分析[J].中国医药指南, 2024, 22 (31): 110-112.
- 作者简介:李玉琴(1975—),女,汉族,河南洛宁人,中级职称,中专学历,研究方向为基层医院护理工作。