

# 探讨在门诊护理中加强护患沟通对化解护患纠纷的效果

刘 慧

聊城市妇幼保健院 山东聊城 252000

**【摘要】目的** 分析门诊护理中加强护患沟通对化解护患纠纷的效果。**方法** 选择我院门诊于2017年10月-2018年9月接收的210例患者作为研究对象,按照随机数表法分为两组,对照组105例,采用常规护理沟通模式,观察组105例,在对照组基础上采用有效的护患沟通模式,从护患沟通培训、服务意识、沟通技巧、沟通及时性等方面加强护理沟通,比较两组患者的护理满意度与护理纠纷、护理投诉发生率。**结果** 观察组护理满意度显著高于对照组( $P < 0.001$ );观察组护理纠纷、护理投诉发生率均显著低于对照组( $P < 0.05$ )。**结论** 在门诊护理中加强护患沟通有助于降低护患纠纷、护患投诉发生率,提高护理满意度。

**【关键词】** 门诊护理;护患沟通;护理纠纷

**【中图分类号】** R473

**【文献标识码】** A

**【文章编号】** 1005-4596(2019)02-154-02

护患沟通即在患者医疗救护过程中,护士与患者及家属进行病情信息、护理信息及患者思想情绪等方面交流的过程。护患沟通对于护理质量保证、护患关系构建有良好的保障<sup>[1]</sup>。门诊作为患者入院后首先接触的科室,人流量大、环境复杂、流动性强,护理人员每日需接待大量患者,护患沟通不利时,极易引发各种护患纠纷<sup>[2]</sup>。本研究以我院门诊护理情况为对象,探讨门诊护理中加强护患沟通对化解护患纠纷的效果。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选择我院门诊于2017年10月-2018年9月接收的210例患者作为研究对象,按照随机数表法分为两组,观察组105例,男56例,女49例,年龄19-77岁,平均(41.38±12.07)岁;对照组105例,男58例,女47例,年龄18-78岁,平均(40.91±11.84)岁;两组患者在一般资料方面无明显差异( $P > 0.05$ ),具有可比性。

### 1.2 方法

对照组采用常规护理沟通模式,患者入院后给予必要沟通,按照医院要求、患者需求回答相关疑问,满足患者及家属的需求。

观察组在对照组基础上采用有效的护患沟通模式:①护患沟通培训:护士长安排高年资护士为门诊护理人员开展护患沟通培训,并聘请其他相关方面专家为护理人员提供专业的沟通技巧培训、服务意识训练,提高护理人员的护患沟通技巧与综合素质。②树立服务意识:作为入院第一站,门诊护理人员需以积极、饱满、热情、亲切的态度接待每一位患者,接纳、信任、同情、了解、尊重患者,以良好的服务意识、服务态度、职业素质、责任心及温和的语言向患者及家属介绍医院环境、科室分布、病房分布、自身护理经验等。③注意沟通技巧:在沟通前要注意先向患者介绍自己及护理经验,让患者能够了解自己。要注意分析患者具体情况,包括年龄层次、文化水平、疾病类型、心理状态等,采用有针对性的沟通方式,恰当称呼患者,选择患者感兴趣的话题开启交流,尊重患者隐私。要注意察言观色,当患者有烦躁、焦虑或不满等情绪时,及时停止交流,倾听患者,要将倾听作为了解患者的重要渠道,通过对患者主诉的倾听,分析患者在认知、心理、生理方面存在的真正需求,并在条件允许范围内,满足患者真正需求,倾听时,要注意全神贯注,保持合理的眼神交流,让患者感受到尊重与存在,获取患者的信任,提高沟通有效性。沟通时注意保持微笑,根据患者表情、肢体语言等方面的变化,及时给予心理护理,根据患者在主诉中表

现出的潜在心理需求,采用说教、安慰、鼓励、劝解等多种方式疏导其心理,提高患者的治疗信心。④注意沟通及时性:患者进入门诊后的办卡、挂号、候诊、就诊、缴费、检查、分诊、治疗等各个环节涉及多个窗口,患者疑虑较多,需要护理人员及时安排引导,回答患者各种疑问,避免患者等候过久引发不满。⑤护士在专业上不断学习,增加新知识,特别是专科疾病的健康教育方面的学习。

### 1.3 观察指标

比较两组患者的护理满意度与护理纠纷、护理投诉发生率。护理满意度采用门诊自制调查问卷进行评估,包括服务态度、入院介绍、护理责任心、沟通技巧、沟通有效性、沟通及时性6个方面,均采用4级评分法,非常满意、满意、一般、不满意分别对应5、3、1、0分,满分0-30分,分数越高,护理满意度越高。

### 1.4 统计学方法

采用SPSS20.0对数据进行处理、计算与分析。计量资料采用( $\bar{x} \pm s$ )表示,t检验,计数资料采用例数+百分比显示, $\chi^2$ 检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组患者护理满意度比较

观察组护理满意度为(27.31±1.28)分,显著高于对照组的(21.43±2.85)分( $t=19.285, P < 0.001$ )。

### 2.2 两组患者护理纠纷与护理投诉发生率比较

观察组护理纠纷发生率为3.81%(4/105),显著低于对照组的11.43%(12/105)( $\chi^2=4.682, P=0.030$ );观察组护理投诉发生率为1.90%(2/105),显著低于对照组的8.57%(9/105)( $\chi^2=4.701, P=0.030$ )。

## 3 讨论

护患纠纷的发生主要原因在于患者对于护理服务满意度不足、护患关系较差等,其中护理沟通障碍是护理纠纷发生的一个重要原因,患者及家属因医学知识较为缺乏,在疾病与医疗程序认知上与医护人员存在较大差异,门诊护理人员因工作量大,往往无法及时、有效地与患者及家属进行沟通,或者出现沟通不耐烦等问题时,容易引发护患纠纷与护理投诉事件<sup>[3]</sup>。

护患沟通的价值就在于满足患者对于相关医疗信息的需求,建立良好的护患关系,提高患者疾病治疗质量,促进患者康复<sup>[4]</sup>。要通过专业培训,确保护理人员有良好的护理沟通能力,能够及时了解患者病情、心理状态,为患者提供有

(下转第156页)

患者表示满意,有20例患者表示非常满意,患者的护理满意率为80.00%。在护理满意率上,使用针对性护理患者高于使用常规护理患者,比较差别较大( $P < 0.05$ )。在使用针对性护理患者中的置管感染率为2.50%,在使用常规护理患者患者的置管感染率为12.50%。在置管感染率上,使用针对性护理患者小于使用常规护理患者,比较差别较大( $P < 0.05$ )。在生活质量评分上,使用针对性护理患者高于使用常规护理患者,比较差别较大( $P < 0.05$ )。覃清萍等<sup>[6]</sup>研究的置入中心静脉导管在普外肿瘤科护理中的应用,所得的结果与本文所得的结果具有相似性,说明本文研究具有重复性,可信性比较高。

综上,在置入中心静脉导管的普通外科的肿瘤科的患者中使用针对性护理,能够减少患者的置管感染率,改善患者生活质量评分,提高护理满意率,值得临床使用和推广。

参考文献

[1] 王务萍,陈淑芬,高岭燕,张丽萍,周欣华,林海燕.三

种深静脉置管法在血液肿瘤科的应用效果比较[J].中国乡村医药,2018,25(07):64-65.

[2] 蒋青玉,张金桃,李湘,傅桂芬,陈美芳,刘翠容,黄晓艳,李一良,夏辉,李艳青.11例鼻咽癌患者双腔中心静脉导管发生症状性静脉血栓的护理[J].中华护理杂志,2017,52(01):17-20.

[3] 张文丽.肿瘤科经外周静脉置入中心静脉导管置管患者的护理风险管理[J].中国药物与临床,2017,17(06):924-926.

[4] 牟相玲.肿瘤科中心静脉导管感染危险因素的预防和护理[J].中国医药指南,2013,11(20):449+451.

[5] 葛俊娟.肿瘤科外周中心静脉置管术后感染因素分析及护理对策[J].中国实用医药,2013,8(35):183-184.

[6] 覃清萍.置入中心静脉导管在普外肿瘤科护理中的应用[J].中国农村卫生,2015(08):66.

(上接第152页)

[1] 邹焱,刘婷,张艳云,马珊珊,汪小华.妇产科手术患者留置尿管拔管时机的Meta分析[J].中华护理杂志,2016,51(09):1076-1081.

[2] 冯彦.应急导尿替代留置导尿治疗产后尿潴留的临床观察[A].浙江省医学会妇产科学分会、浙江省医学会围产医学分会.2014浙江省妇产科学、围产医学学术年会暨妇产科常见疾病规范化治疗新进展、围产医学现状与进展专题学术论坛论文集汇编[C].浙江省医学会妇产科学分会 浙江省医学会

围产医学分会,2014:1.

[3] 孟云琴,何娟,陈求珠,杨瑰艳,吴小云.洁悠神对住院妇产科留置导尿管患者泌尿系统感染的影响[J].中华医院感染学杂志,2017,27(13):3062-3065.

[4] 曹珠凤,冯志仙.妇产科老年患者留置尿管致尿路感染的护理[J].中华医院感染学杂志,2014,24(08):2034-2036.

[5] 陈勇华.危机理念对妇产科术后留置导尿管患者心境状态的影响[J].现代医院,2018,18(04):618-621.

(上接第153页)

双方的关系越来越僵持,彼此失去理解和信任。我院在临床护理中重点加强了护患沟通,并将应用效果和常规护理进行了对照比较,结果显示:观察组患者的症状改善、护理质量、护理满意度以及生活自理能力评分均显著高于对照组( $P < 0.05$ )。由此表明:护患沟通对于高血压患者的临床护理至关重要,值得推广。

参考文献

[1] 宋炜.在高血压护理过程中应用护患沟通的重要性分

析[J].疾病监测与控制,2016,10(4):343-344.

[2] 窦红伟.护患沟通在高血压护理过程中的作用[J].心血管病防治知识(下半月),2015,(4):106-107.

[3] 高秀峰.在对高血压患者进行护理的工作中加强护患沟通的效果分析[J].当代医药论丛,2015,(4):9-10.

[4] 刘慧萍.高血压护理过程中护患沟通起到的作用分析[J].大家健康(中旬版),2015,(2):227-228.

[5] 陈惠霞.护患沟通在高血压护理过程中的重要作用[J].农垦医学,2015,37(2):191-192.

(上接第154页)

效的医护干预,减少其不满情绪。护理人员要确保门诊就诊患者从门诊导医处开始即获得充分的帮助与有效的沟通,保证患者能够顺利挂号、候诊、就诊,及时了解患者需求,为患者提供帮助。为加强护理应变能力,护理人员需具备良好的护理沟通技巧,采用合适的语言、态度与患者进行沟通,避免发生沟通不良等问题,减少护患纠纷<sup>[6]</sup>。本研究显示,经过有效的护患沟通培训及有效的护患沟通后,观察组护理满意度显著高于对照组( $P < 0.001$ );护理纠纷、护理投诉发生率则显著低于对照组( $P < 0.05$ )。门诊护理人员通过耐心、主动、充分的答疑解惑、沟通倾听、理解尊重等行为,让患者感受到了更多的关爱,增进了护患信任,获得了良好的护理效果。

综上分析,在门诊护理中加强护患沟通有助于降低护患纠纷、护患投诉发生率,提高护理满意度。

参考文献

[1] 张玮.“他者”意识在儿科护患沟通教学中的应用[J].成都中医药大学学报(教育科学版),2016,18(1):46-48.

[2] 崔文灿.护患沟通在门诊护理工作中的应用价值[J].中国卫生产业,2017,14(34):24-25.

[3] 张继芳.门诊护士在护患纠纷中的自我防护及对策[J].中国卫生产业,2015,12(32):186-188.

[4] 任翠仙,张淑芳,赵新娜.浅议护患沟通在解决护患纠纷中的重要性[J].基层医学论坛,2016,20(22):3154-3155.

[5] 陈静静,刘红瑜,陈红敏.护患沟通在门诊护理工作中的应用价值[J].临床医学工程,2015,22(11):1523-1524.