

# 护患沟通在门诊护理工作中的应用

陈文化

兰州市第一人民医院 730050

**【摘要】目的** 探讨护患沟通在门诊护理工作中的应用。**方法** 选择 2019 年 2 月-2020 年 2 月我院门诊患者 92 例作为对象, 随机分为对照组 (n=46 例) 和观察组 (n=46 例)。对照组采用常规护理措施, 观察组采用护患沟通措施, 经过护理后对患者效果进行评估, 比较两组护理质量的评分和两组患者对护理满意度的评分。**结果** 观察组护理人员健康教育时间、基础护理时间、护理文书时间、总体护理质量评分均比对照组高 ( $P<0.05$ ); 观察组患者对护理环境、护理人员的护理态度、护理专业度及护理质量等指标的评分均高于对照组 ( $P<0.05$ ), 观察组患者对护理满意度的总评分高于对照组 ( $P<0.05$ )。**结论** 说明在门诊护理工作中应用护患沟通措施, 能够有效提升护理质量, 同时有效提升患者对护理人员对护理满意度的评分, 值得推广应用。

**【关键词】** 护患沟通; 门诊护理工作; 护理满意度

**【中图分类号】** R473

**【文献标识码】** A

**【文章编号】** 1005-4596 (2021) 03-087-02

每个医院的门诊服务部门都是医院中强大的综合服务部门。所以门诊护士的工作质量水平能够整体反映医院水平, 会对直接影响到患者对医院服务的质量和满意度<sup>[1]</sup>。本研究中把门诊患者作为对象, 探讨护患沟通在门诊护理工作中的应用, 报道如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 临床资料

选择 2019 年 2 月-2020 年 2 月我院门诊护理患者 92 例作为对象, 随机分为对照组和观察组。对照组 46 例, 男 24 例, 女 22 例, 年龄 (26-68) 岁, (48.43±22.14) 岁。观察组 46 例, 男 27 例, 女 19 例, 年龄 (28-76) 岁, 平均 (41.37±21.52) 岁。

### 1.2 方法

对照组: 采用常规护理措施, 按照常规护理内容对患者进行护理。

观察组: 采用护患沟通措施, 在对照组的基础上加强护患沟通措施, 对门诊护理人员进行护患沟通培训, 提升护理人员的沟通技巧, 提升护理人员的服务意识, 增强护理人员的个人素质。培训结束后, 进行对应考核, 使护理人员的护患沟通技巧达到标准。

### 1.3 观察指标

(1) 两组护理质量的评分。对两组护理中的各项指标进行对比, 其中包括健康教育时间、基础护理时间、护理文书时间、总体护理质量评分 4 项, 单项满分为 25 分, 总分共 100 分。由护士长或科主任进行评分, 并对最终评分结果进行对比分析。

(2) 两组患者对护理满意度的评分。对两组病人进行访谈调查, 调查病人对护理工作的满意度, 包括对护理环境、护理人员的护理态度、护理专业精神和护理质量进行评分, 总分 100 分, 满分 25 分, 得分越高, 病人对护理的满意度越高提高患者对护理的满意度。

### 1.4 统计分析

采用 SPSS18.0 软件处理, 计数资料行  $\chi^2$  检验, 采用 n (%) 表示, 计量资料行 t 检验, 采用 ( $\bar{x}\pm s$ ) 表示,  $P<0.05$  差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组护理质量的评分

观察组护理人员健康教育时间、基础护理时间、护理文书时间、总体护理质量评分均比对照组高 ( $P<0.05$ ), 见表 1。

表 1: 两组护理质量的评分 ( $\bar{x}\pm s$ , 分)

组别	例数	健康教育时间	基础护理时间	护理文书时间	总体护理质量评分	总分
观察组	46	24.53±1.58	24.74±1.21	24.67±1.94	23.55±2.56	98.25±3.56
对照组	46	20.35±2.54	21.54±1.53	21.74±1.84	21.72±3.73	89.63±2.74
t	/	3.627	5.742	3.743	4.732	4.864
P	/	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

### 2.2 两组患者对护理满意度的评分

观察组患者对护理环境、护理人员的护理态度、护理专业

度及护理质量等指标的评分均高于对照组 ( $P<0.05$ ), 观察组患者对护理满意度的总评分高于对照组 ( $P<0.05$ ), 见表 2。

表 2: 两组患者护理后满意度对比 (分,  $\bar{x}\pm s$ )

组别	例数	护理环境	服务态度	服务专业度	服务质量	总分
观察组	46	21.53±2.52	23.62±2.64	23.85±2.84	22.45±2.68	96.73±6.37
对照组	46	20.57±1.53	21.84±2.72	20.63±1.63	20.16±1.63	91.63±4.72
T	/	2.973	3.948	4.836	4.362	3.634
P	/	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

## 3 讨论

随着社会的不断发展进步, 患者对医院的护理服务的质量要求不断提高。而门诊作为医院的服务窗口, 具有人流量大, 流动性强, 患者及其家属文化差异较大的特点, 是最容易引起患者投诉和医疗纠纷的部门<sup>[2]</sup>。因此, 加强门诊部门护士的护患沟通能力, 对提高医院门诊部门的服务质量具有重要意义<sup>[3]</sup>。由于不同的患者具有不同的人格特征, 文化素质, 家

庭环境, 经济状况, 疾病类型和心理状态, 所以良好的沟通是医院服务质量的体现, 也是保证患者及时就医的关键<sup>[4]</sup>。本研究中, 观察组护理人员健康教育时间、基础护理时间、护理文书时间、总体护理质量评分均比对照组高, 说明在门诊护理工作中应用护患沟通措施, 能够有效提升护理质量。本研究中, 观察组患者对护理环境、护理人员的护理态度、

(下转第 91 页)

(1) 心肺功能: 对患者心脏及肺部的状况进行评估, 严密观察心率、呼吸、血压变化, 必要时给予相应的处理。(2) 消化系统: 进易消化饮食, 避免进食产气类的食物, 早期下地活动。多食含纤维素多的食物。养成良好的进食及排便习惯(3) 内分泌系统: 糖尿病, 严密监测三餐前、三餐后 2h 及睡前的血糖, 血糖控制良好后再给予手术治疗。(4) 术后回病房时注意触及小腹部是否膨隆, 并诱导患者排尿, 必要时导尿。导尿后保持尿道口清洁, 保证患者液体进量与出量的平衡。(5) 深静脉血栓: 入院时用 caprini 量表和 Wells 量表对患者发生血栓的危险性加以评估, 严密监测患者 D-二聚体, 下肢血管彩超的状况, 观察下肢皮肤、肿胀情况, 必要时给予低分子肝素钙预防性治疗。(6) 保持病房安静舒适, 可音乐疗法让患者放松心情, 可适量给予安眠药物。

### 3 小结

护理安全是保证护理质量的前提, 对于患者而言, 安全尤为重要。充分认识了解膝关节老年患者半月板术后的安全管理因素及应对的措施, 可以为患者提供一个安全的环境, 以促进患者进一步的康复。

(上接第 87 页)

护理专业度及护理质量等指标的评分均高于对照组, 观察组患者对护理满意度的总评分高于对照组, 说明在门诊护理工作中应用护患沟通措施, 能够有效提升患者对护理人员对护理满意度的评分。

综上所述, 说明在门诊护理工作中应用护患沟通措施, 能够有效提升护理质量, 同时有效提升患者对护理人员对护理满意度的评分, 值得推广应用。

### 参考文献

[1] Wang Yi, Wan Guangming, Chen Pei, et al. Construction and application of nurse patient communication platform in

(上接第 88 页)

理操作对伤口造成剧烈疼痛刺激, 进而致使患者恐惧、焦虑等负面情绪, 负面情绪的产生可降低患者换药护理中的依从性<sup>[3]</sup>。外科门诊换药护理告知即护理人员结合患者情况, 在换药前告知患者换药流程、换药的重要性、换药期间注意事项, 此外, 优化换药环境, 以保证换药工作的顺利开展<sup>[4]</sup>。本次研究显示实验组依从性高, 伤口愈合时间比对照组短, 综上所述, 门诊外科伤口换药中护理告知有较高的临床实践价值。

### 参考文献

(上接第 89 页)

凸显。女性从生理角度出发容易受各种因素影响而导致心理压力、负面情绪过多。在护理团队的管理之中, 也需要积极的重视情绪管理的价值, 具体的方式需要与护理人员做沟通互动。尽可能地减少对人员私人时间的占用, 同时在工作时间也需要注重互相的情绪影响价值, 保持更为和谐的工作氛围, 避免不良恶性事件导致的团队建设风险。

心脏介入导管室护理中的风险问题多样, 需要针对实际情况做好风险防控, 降低不安全因素带来的风险率与风险危害性。

### 参考文献

[1] 闫有梅, 瞿颖, 王海燕, 高龄患者住院期间的主要安全隐患及护理对策[J]. 中国实用护理杂志, 2016, 22(9B): 21-22

[2] 周静, 老年患者住院期间安全问题的分析及对策[J]. 天津护理, 2012, 10(6): 306-308

[3] 陈波, 葛秀琴, 住院患者意外跌倒危险因素的分析及对策[J]. 齐鲁护理杂志, 2013, 9(5): 340-341

[4] 梁爱玲, 骨科老年患者的心理分析及护理要点[J]. 内蒙古医学杂志, 2012(S6)

[5] 唐滨, 对膝关节手术患者围手术期的护理体会[J]. 华夏医学, 2015(03)

[6] 张瑞香, 李百华, 常桂娟, 王兰娣, 膝关节镜术后病人的康复训练[J]. 中医正骨, 2016(09)

[7] 魏绕森, 王济伟, 刘斌, 徐成, 关节镜治疗老年病人膝关节盘状半月板损伤[J]. 中医正骨, 2013, (12)

[8] 陈丽芳, 周苏, 骨科老年患者术前风险评估及护理管理[J]. 云南中医中药杂志, 2012, (04)

patients with PICC tube[J]. Modern scientific instruments, 2020, 21(1): 104-106

[2] 叶向红, 马静怡, 江方正, 等. 部位指向法护患沟通卡在 ICU 人工气道患者中的应用效果[J]. 东南国防医药, 2018, 20(06):71-74.

[3] 姚丹, 李荣, 汪霞, 等. 护患沟通技巧系统护理在支气管肺炎患儿雾化吸入护理中的应用及对患儿肺功能的影响[J]. 检验医学与临床, 2020, 017(007):979-981.

[4] 陈慧玲, 杨巧芳, 郭舒婕. 六步标准沟通流程在新入职护士护患沟通能力提升中的应用效果[J]. 中华现代护理杂志, 2018, 024(020):2410-2413.

[1] 于娟. 门诊外科伤口换药的护理告知及其意义[J]. 中国保健营养, 2020, 30(20):372-373.

[2] 万学红, 卢雪峰. 诊断学[M]. 9 版, 北京: 人民卫生出版社, 2018.

[3] 蔡媛菊. 门诊外科伤口换药的护理告知对患者的影响浅析[J]. 世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊), 2020, 20(56):253-254.

[4] 杨文清. 门诊外科伤口换药的护理告知对患者的影响[J]. 养生保健指南, 2019, 2(5):185187.

### 参考文献

[1] 金芳. 临时心脏起搏器在心脏介入治疗中的保护性应用及护理观察[J]. 中国医药指南, 2020, 18(5):235-236.

[2] 孙红运, 可艳清, 赵宏晶, 等. 成人先天性心脏病介入治疗的护理康复研究[J]. 中国现代药物应用, 2020, 14(6):213-214.

[3] 丁雪茹, 张慧娜. 心脏康复护理对心肌梗死介入治疗后患者心理状态临床疗效评[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5(14):66.