

人性化护患沟通对提升门诊患者护理满意度的效果分析

魏雯雯

兰州市第一人民医院 730050

【摘要】目的 探讨人性化护患沟通对门诊患者护理满意度的影响。**方法** 将 2020 年 8 月到 2021 年 8 月在本院门诊治疗的患者 150 例作为本次的观察对象,并将这 150 例观察对象随机分为实验组和对照组两组,每组有 75 例在门诊进行治疗的患者,对照组的 75 例患者采取常规的护理措施进行护理,而实验组的 75 例患者则是采用人性化护患沟通,并将两组患者采用不同护理方法护理后,对护理工作的满意度情况进行对比和分析。**结果** 采用人性化护患沟通的实验组对护理工作的满意度优于采用常规护理的对照组患者,且两组患者对护理工作满意度对比产生的差异数据具有统计学意义 ($p < 0.05$)。**结论** 本文通过对门诊的患者采取人性化护患沟通进行护理,可以有效的提高患者对护理工作的满意度,同时也能够提高患者在门诊治疗的舒适度以及患者的生活质量,建立良好的护患关系,在临床上值得推广使用。

【关键词】 人性化护患沟通; 门诊; 护理满意度

【中图分类号】 R473

【文献标识码】 A

【文章编号】 1005-4596 (2023) 05-131-02

对于在门诊进行治疗的患者,优于大部分的患者都需要进行输液、肌肉注射或者是皮下注射等治疗。但是对于年龄比较小的话来说,由于这种治疗的手段会导致患者出现疼痛感,所以会降低患者对治疗的依从性,并且还会引发患者出现不良的心理情绪,影响着治疗的效果。因此,对在门诊进行治疗的患者采取有效的护理措施是非常重要的,可以提高患者对护理工作的满意度以及在门诊治疗的舒适度。本文通过对门诊患者采取人性化护患沟通进行护理,并将护理的结果进行对比和分析。

1 资料与方法

1.1 一般资料

将 2020 年 8 月到 2021 年 8 月在本院门诊进行治疗的患者 150 例作为本次的观察对象,并将这 150 例观察对象随机分为实验组和对照组两组,每组有 75 例患者,对照组的 75 例患者中有男性患者 42 例,女性患者 33 例,患者的年龄到 3 ~ 75 岁之间,患者的平均年龄在 (17.13 ± 3.25) 岁,而实验组的 75 例在门诊治疗的患者中,有男性患者 45 例,女性患者 30 例,患者的年龄在 20 ~ 75 岁之间,患者的平均年龄在 (17.15 ± 3.30) 岁。两组在门诊治疗的患者均符合本次研究的纳入标准,并且两组患者的临床资料对比产生的差异数据不具有统计学意义 ($p > 0.05$),具有可比性。

1.2 方法

对照组的患者采用常规的护理措施进行护理,而实验组的患者就是采用人性化护患沟通进行护理,主要的内容包括:

1. 护理人员对于前来就诊的患者需要保持非常充足的热情以及尊重。对于家属和患者产生的疑问应该及时的进行解答,并且满足患者合理的需求。
2. 在分诊时,护理人员需要详细的向患者以及家属了解疾病的情况,对于病情比较严重的患者应该及时与医生取得联系,这样可以有效的缩短候诊的时间。
3. 健康教育和心理护理,在诊疗的时候护理人员应该详细的

将检查的内容以及检查的目的,还有注意事项等告知给患者及其家属,这样可以取得家属以及患者的配合。在进行侵入性操作的时候需要安抚患者的情绪,给予患者一定的安全感。此外,护理人员在候诊区进行巡查的时候应该疾病的相关知识讲解给患者。4. 语言的沟通,在与患者和家属进行沟通的时候,一定要先进行自我介绍,主要包括自身的护理经验和护理能力以及基本信息等,可以取得患者及其家属的信任度。在与患者沟通的时候,护理人员需要倾听患者的真实感受,并且给予患者一定的鼓励和安慰,使患者能够感受到重视和关怀。与患者交流的时候一定要使用通俗易懂的语言方式进行交流,这样可以有助于患者更好的理解。对于病情比较严重的患者,护理人员可以不用与其进行交谈以免影响患者的情绪。需要注意的是,在与患者进行交谈的时候以一定要注意保护患者的隐私,并且不要随意的打断患者的话。5. 非语言的沟通,在对患者护理的时候,除了与患者进行语言的沟通外,还应该保持着亲切、温和的态度,这样也可以增加患者对护理人员的亲切感和信任感。并且也能够很好的改善患者不良的心理情绪,可以提高患者对治疗的依从性以及医护人员信任度。

1.3 观察指标

将两组患者采用不同的护理方法护理后,两组患者对护理满意度的情况进行对比和分析。

1.4 统计学分析

采用 SPSS20.0 软件对数据进行处理和分析,计数资料用 $(n/%)$ 来表示,用 χ^2 进行检验,计量资料用标准差 \pm 来表示,用 t 进行检验,当 $p < 0.05$ 时具有统计学意义。

2 结果

采用人性化护患沟通护理的实验组的门诊患者对护理工作满意度优于采用常规护理的对照组的患者,且两组患者对护理工作满意度对比产生的差异数据具有统计学意义 ($p < 0.05$)

见表 1

表 1: 两组患者对护理工作满意度的对比情况

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意度
对照组	75	30 (40.00%)	34 (45.33%)	11 (14.67%)	64 (85.33%)
实验组	75	33 (44.00%)	40 (53.33%)	2 (2.67%)	73 (97.33%)
χ^2					6.82
p					0.01

3 讨论

人性化护患沟通主要是以患者为中心,对患者进行护理,

能够满足患者提出的合理的需求,可以重视患者的感受,通

(下转第 134 页)

3 讨论

对于前列腺肥大患者来说,如何尽快配合治疗,控制症状,避免病情进展,是促使病情康复的关键之处^[3]。但部分患者缺乏对病情的认知,不能以良好的心态配合治疗,不利于病情的尽快控制。但常规的护理更多是医嘱层面的专科护理,对患者健康知识水平、心态等关注度不高。认知护理干预是专门针对患者认知开展护理的模式,可解决以上问题^[5]。

结果显示,落实认知护理干预后,患者各项评分指标水平均更佳($p < 0.05$)。证明,在急诊患者中,进行认知护理干预,效果更好。具体而言,开展健康认知护理,帮助患者了解自身病情,掌握前列腺肥大的相关健康知识,认可治疗方案,从而积极配合。实施心理认知护理,了解患者精神需求,予以安慰、鼓励,避免过度焦虑、紧张,减轻患者对自身病情以及治疗的担忧,让患者更满意^[5]。

综上所述,在前列腺肥大患者中,实施认知护理干预,效果更好。

参考文献

[1] 周陵.心理认知行为护理模式对前列腺增生症手术患者心理状况的影响[J].中国医药导报,2022,19(30):150-153.

[2] 张梦婷,肖晓晓,赵文彩.前列腺增生症患者开展认知心理护理干预的价值评定[J].心理月刊,2021,16(15):197-198.

[3] 李凌乐.针对性护理措施在介入栓塞治疗良性前列腺增生中的应用效果及对患者疾病认知度的影响[J].黑龙江中医药,2020,49(05):202-203.

[4] 吴积,姜琴,李翠瑶,余月英.探讨认知心理护理对前列腺增生症患者术前焦虑、抑郁情绪的影响[J].现代诊断与治疗,2020,31(16):2678-2680.

[5] 郑艳.老年良性前列腺增生患者对术后并发下肢深静脉血栓形成的认知程度调查及护理预防分析[J].血栓与止血学,2018,24(01):102-104.

[6] 郑艳.老年良性前列腺增生患者对术后DVT并发症认知程度调查及护理[J].血栓与止血学,2017,23(05):860-861+864.

(上接第130页)

综上所述,在体检中心实施细节护理模式,可以明显的将体检者的护理满意度提升,而且有助推动体检效率的提高。因此,值得大量的推广应用。

参考文献

[1] 唐莉.细节护理管理应用于体检中心护理工作中的效果分析[J].中国卫生产业,2018,15(18):50-51.

[2] 奚蓉蓉.细节护理对体检者依从度及护理满意度的影

响[J].按摩与康复医学,2018,9(14):66-67.

[3] 黄碧茜,周伟.细节护理在体检中心护理服务中的应用效果[J].中西医结合心血管病电子杂志,2018,6(13):151.

[4] 康雯雯,王超,卢晨,等.细节护理干预实施于体检中心护理服务中的价值探析[J].世界最新医学信息文摘,2018,18(32):205.

[5] 郭秋云,张平.细节护理在体检中心采血室护理工作中的应用[N].承德医学院学报,2018,35(02):139-141.

(上接第131页)

过积极主动的与患者进行沟通和交流,掌握患者实际的心理情况以及病情的情况,随后通过沟通和交流中培养与患者之间的感情,建立良好的护患关系,从而使患者能够得到更加全面以及更加专业的诊治和检查以及护理等,提高医疗质量,同时也可以提高患者对治疗的依从性和信心,改善患者预后的恢复情况。

综上所述,本文通过对门诊治疗的患者采用人性化护患沟通,可以提高患者对护理工作的满意度,同时也能够建立良好的护患关系,促进患者的预后恢复,提高患者的治疗效果,在临床上值得推广和使用。

参考文献

[1] 庄丽玉.护患沟通在门诊护理工作中的应用[J].医学信息,2021,29(13):181-182.

[2] 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,2021,22(11):1523-1524.

[3] 王维花,穆爱兰.护患沟通对急诊科护理满意度及风险事件的影响[J].实用临床医药杂志,2021,19(12):54-56.

[4] 张忠春.护患沟通在门诊护理工作中的应用[J].中国民族民间医药,2021,23(8):131.

[5] 许晓莉.护患沟通在门诊护理工作中的应用研究[J].中国医药指南,2021,14(29):216-216.

(上接第132页)

意率为95.83%,对照组为83.33%。试验组明显高于对照组。两组对比,差异具有统计学意义($P < 0.05$)。比较护士信任度,试验组为97.92%,对照组为85.42%。试验组明显高于对照组。两组对比,差异具有统计学意义($P < 0.05$)。

总之,新生儿用全程优质护理模式,能提高家属对护士的信任度以及对护理工作的满意率,临床应用价值颇高。

参考文献

[1] 李芳.新生儿护理中全程优质护理的实施效果[J].内蒙古中医药,2021,33(22):121.

[2] 张巧阳.新生儿临床护理中全程优质护理实施的效果

观察[J].中外女性健康(下半月),2020,(7):80-80,58.

[3] 孙秀梅.探讨全程优质护理模式在新生儿护理中的应用效果[J].中国卫生标准管理,2021,6(21):215-216.

[4] 傅思勇.观察全程优质护理模式在新生儿护理中的应用效果[J].医学信息,2020,28(46):247.

[5] 李茜,宋洪玉.新生儿全程优质护理模式的护理效果评价[J].中国社区医师,2021,32(8):154-155,157.

[6] 罗美芳.全程优质护理模式在新生儿护理中的应用分析[J].大家健康(中旬版),2021,(7):301-302.

[7] 沈国芳.探讨全程优质护理模式在新生儿护理中的应用[J].健康必读(中旬刊),2021,12(11):374.