

# 导诊护理工作中医患沟通模式的应用效果观察

田霞, 高国露 (宁夏回族自治区妇幼保健院宁夏儿童医院, 宁夏银川 750002)

**摘要:** 目的 分析导诊护理工作中医患沟通模式的应用效果。方法 选取医院门诊 2021 年 1 月~2022 年 2 月接诊的 1002 例患儿为研究对象, 根据入院时间分为对照组和研究组, 每组 501 例。对比两组护理效果。结果 研究组导诊护理满意度评分显著优于对照组 ( $P < 0.05$ )。护理前, 两组患儿 SCARED 评分结果比较差异不显著 ( $P > 0.05$ ); 护理后, 两组患儿的 SCARED 评分比较差异显著 ( $P < 0.05$ )。研究组中出现 11 例投诉, 投诉率为 2.2%; 对照组中出现 59 例投诉, 投诉率为 11.78%, 组间比较差异显著 ( $P < 0.05$ )。结论 在导诊护理工作中构建良好的医患沟通模式, 可优化导诊服务秩序, 提升导诊服务的质量, 提高工作效率, 增加患儿治疗依从性。

**关键词:** 导诊护理工作; 医患沟通模式; 应用效果

儿童医院收治的患者数量很大, 加之患儿患病会产生很大的负面情绪, 家属心情极度焦躁, 如果服务不及时到位, 很容易引发矛盾, 给医疗服务质量带来极大的影响。门诊工作中导诊护理起到积极的作用, 护理工作的质量影响到纠纷率。导诊护理工作的质量, 与医护人员的综合能力和服务水平等, 有着很大的关系, 能够反映出医院医疗质量, 且代表着医院的形象。导诊工作人员的一言一行都会影响到就诊患儿及其家属的心理情绪, 不断提升导诊服务的质量有着重要的意义。本研究旨在探讨导诊护理工作中医患沟通模式的应用效果。

## 1 一般资料与方法

### 1.1 一般资料

选取医院门诊 2021 年 1 月~2022 年 2 月接诊的 1002 例患儿为研究对象, 根据入院时间分为对照组和研究组, 每组 501 例。对照组: 男患儿 271 例, 女患儿 230 例; 年龄 3 个月~8 岁, 平均年龄 ( $4.01 \pm 1.56$ ) 岁。研究组: 男患儿 269 例, 女患儿 232 例; 年龄 3 个月~9 岁, 平均年龄 ( $4.32 \pm 1.47$ ) 岁。两组患儿一般资料对比差异不具有统计学意义 ( $P > 0.05$ )。纳入标准: (1) 知情且同意; (2) 良好的精神状态; (3) 有一定的配合度。排除标

准: (1) 有传染性疾病者; (2) 听力障碍者; (3) 语言障碍者; (4) 中途退出研究者。

### 1.2 方法

#### 1.2.1 对照组采用常规护理方案

为患儿家属答疑解惑, 做好患儿病情变化的记录。

#### 1.2.2 研究组在常规护理中应用护患沟通模式

(1) 培养导诊服务人员的业务能力。首先, 非语言沟通能力。导诊护理中, 使用动作语言结合的方式, 可以更为完整地表述内心所要表达的内容, 增强沟通的感染力。对患儿家属答疑解惑时, 使用语言技巧和肢体语言, 能够让家属更快速地明确自己问题的答案。作为导诊护理人员必须要始终保持良好的精神状态和仪容仪表, 给患儿家属留下良好的印象, 方便后续的诊疗工作开展。当和患儿进行交流时, 注意引导患儿的情绪, 适当的安抚患儿, 与患儿形成良好的信任关系。合理使用肢体动作, 结合语言表达来缓解患儿的焦虑, 同时要注重和家属产生共情。其次, 语言沟通技巧。患儿在医院就诊, 常常会因为自身疾病的难受产生不良情绪, 如果感受到导诊服务人员不重视, 则会造成更加混乱的局面。作为专业的导诊服务人员, 必须要有着足够的耐心, 用亲切的态度接待患儿, 加强和患儿家属的沟通, 注意使用的语言是否合适, 确定用词是否准

确。在沟通时还要严格控制语速,使得家属可以明确自己想要得到的信息。通过简单的询问,了解患儿的信息,包括姓名和年龄以及疾病等,为后续的沟通做好准备。最后,共情能力。导诊护理人员必须要富有同情心,能够产生共情能力,沟通与交流的过程使得患儿家属的负面情绪得到缓解,进而减轻家属与患儿的不安,必须保持诚恳的态度<sup>[1]</sup>。

(2) 积极倾听患儿及家属的主诉。导诊每日接待的患儿很多,且不同的患儿所患有的疾病不同,机体症状表现不同,在为其提供服务时需要导诊工作人员具有一定的专业知识,能够有效引导患儿及家属讲述自己的症状,同时可以根据患者的动作和表情等,进行深入的观察与分析,并且详细询问各类信息。导诊服务期间,工作人员必须要保持倾听的状态,不急不躁,认真倾听每位患儿的信息,快速判断,为其提供相应的服务,使得患者家属的问题得到有效解决。如果未能清楚明白患儿家属所要表达的内容,需积极为其解决,使得患儿及家属可以获得良好的导诊服务体验<sup>[2]</sup>。

(3) 对沟通模式的应用进行评估和优化。医患沟通模式的应用,对提升导诊服务的质量,起到积极的作用。实践中,可利用PDCA循环法,进行导诊工作的优化。根据导诊服务的内容和职责,结合就诊患者的普遍特点,进行全面的分析,制定导诊服务计划,根据不同的人群特点,提出

不同的沟通方式,做到高效化沟通。采取自制调查表或者其他方式,对导诊服务的开展情况进行评估,及时了解导诊工作人员的服务态度和沟通能力等,及时发现问题并且做好优化调整,使得工作质量不断提升。

### 1.3 观察指标

(1) 比较两组患儿家属对导诊护理工作的满意度。使用自制的护理满意度调查表,围绕护理人员的态度、宣教的细致度、沟通的舒适性、护理的专业性,进行护理工作质量的评分,每项结果都是100分,得分越高则证明患儿家属对导诊服务的满意度越高。(2) 使用SCARED,即儿童焦虑性情绪障碍筛查表,对两组患儿护理前后的心理状态进行评估,得分越低意味着患儿的心理情绪状态越好。(3) 记录两组的护理投诉率。

### 1.4 统计学分析

实验数据采用SPSS 20.0软件进行统计学分析,计量资料采用t检验,计数资料采用 $\chi^2$ 检验, ( $P < 0.05$ )为差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组患儿家属对导诊护理满意度比较

研究组导诊护理满意度评分显著优于对照组,两组比较差异具有统计学意义( $P < 0.05$ )。见表1。

表1 两组患儿家属对导诊护理满意度比较( $\bar{x} \pm s$ ,分)

组别	n	护理态度	宣教细致度	沟通舒适性	护理专业性
对照组	501	67.45 ± 3.34	66.54 ± 3.86	67.24 ± 3.75	65.42 ± 4.78
研究组	501	91.12 ± 5.81	90.46 ± 6.16	91.77 ± 5.74	92.36 ± 5.79
P		< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

### 2.2 两组患儿护理前后的心理状态评分比较

护理后,两组患儿SCARED评分比较差异显著( $P < 0.05$ )。见表2。

表2 两组患儿护理前后的心理状态评分比较( $\bar{x} \pm s$ ,分)

组别	n	护理前	护理后
对照组	501	46.12 ± 3.46	42.16 ± 2.78
研究组	501	46.13 ± 3.75	14.78 ± 1.78
P		> 0.05	< 0.05

### 2.3 两组导诊服务的投诉率情况

研究组中出现11例投诉,投诉率为2.2%;对

照组中出现59例投诉,投诉率为11.78%,组间比较差异显著( $P < 0.05$ )。

## 3 讨论

根据《2021中国医师调查报告》显示,超过半数的医师认为当前的医患关系为紧张或者非常紧张,对5年内医患关系可以改善持有乐观态度的医师只有17.71%。个案的突发性与社会影响力不能

完全代表当下的医患关系和医疗纠纷现状。近年来,我国设医刑事案件与医疗纠纷数量出现了下降的态势,验证了部分措施在解决医疗纠纷和维护医患关系方面取得了积极的成效。在构建良好的医患关系时,除了具有专业知识外,如何有效的沟通也是关键。一起医疗纠纷需要医患双方共同解决,各自承担各自的责任。从以往的纠纷情况分析,反映出部分医护人员对患者的异常反应不重视,或者服务态度差等,与患者之间缺少良性的沟通<sup>[3]</sup>。

随着人们的物质生活质量不断提高,对自身健康更加重视,同时对医疗护理服务的质量要求不断提高。当医护人员出现怠慢或者重视度不足等情况,则容易引发矛盾纠纷,影响到医院医疗服务的持续。患者就诊的第一步和全过程中都涉及导诊服务,导诊工作人员为其提供院内导航和就诊信息服务等,与患者的交流沟通较多<sup>[4]</sup>。如果导诊护理人员的专业性和服务态度不佳等会激发医患矛盾,影响医疗服务质量。因此,要注重导诊服务的优化,同时也要关注到导诊工作人员的情况,为其提供有效的疏导和支持,使其保持良好的工作状态,避免出现不良的情绪。对导诊工作人员进行全面的培训,增强其沟通能力和共情能力,使其可以更多的理解患者的焦虑不安,用专业的态度为患者提供导诊服务,提升导诊工作的质量和效率,增加患者的满意度。

儿童医院接诊的患者比较特别,受到患儿年龄和身体发育等的影响,治疗的配合依从性不强,且极易产生哭闹不安等情绪,影响到治疗工作的推进,因此要注重结合儿童患者的特点,进行导诊护理服务的研究,提出优化护理服务的策略<sup>[5-6]</sup>。

本研究结果显示,研究组导诊护理满意度评分显著优于对照组( $P < 0.05$ )。护理前,两组患儿SCARED评分结果比较差异不显著( $P > 0.05$ );护理后,两组患儿的SCARED评分比较差异显著( $P < 0.05$ )。研究组中出现11例投诉,投诉率为2.2%;对照组中出现59例投诉,投诉率为11.78%,组间

比较差异显著( $P < 0.05$ )。说明医患沟通模式的应用对提升导诊服务质量具有积极作用。

导诊工作中,导诊工作人员占据主导地位,为提升导诊护理的效率和质量,要做好培训,还需要为护理人员提供关心关爱,了解工作人员的工作与生活情况,及时帮助其排忧解难,保持良好的工作态度,用耐心和细心解决患者的问题。医院应对导诊服务进行全面评估,分析导诊服务的不足,采取优化调整措施,为患者提供优质的服务;贯彻人性化管理理念,搭建多渠道沟通平台,如微信和院内管理系统等,为导诊人员和其他医护人员沟通提供平台,增强部门之间的衔接度,优化导诊业务,提高导诊工作的质量,减少患者的误解,避免医患纠纷的发生<sup>[7]</sup>。此外,利用信息化平台和院内的心理疏导资源,为导诊工作人员提供服务,及时了解工作人员的情况,合理安排导诊任务,保持导诊服务的质量,面向患者提供优质的服务。根据导诊服务的工作需求,合理引入现代化技术手段,如互联网技术,从患者进入医院到出院全过程,实时感知患者的需求,快速配置导诊服务资源,为患者提供相应的服务,帮助解决各类问题,同时提高导诊服务的效率和质量,降低导诊服务的工作强度,将部分工作交给互联网技术,将更多的人力投入到和患者沟通中,提升导诊服务的质量,为患者提供全过程的导诊服务,构建良好的医患关系。

## 参考文献

- [1] 张贝凝. 在门诊导诊护理工作中加强护患沟通技巧对门诊挂号等候时间及纠纷事件的干预效果[J]. 黑龙江中医药, 2020, 49(5): 307-308.
- [2] 林梅宁, 林艺红. 门诊导诊护理工作中医患沟通意义[J]. 中外医学研究, 2020, 18(10): 64-65.
- [3] 陈竹林. 护患沟通在门诊导诊护理工作中的应用价值分析[J]. 世界最新医学信息文摘, 2019, 19(56): 296, 303.
- [4] 马菲菲, 张志纯, 周玫玫. 护患沟通技巧在门诊导诊护理工作中的应用效果[J]. 医疗装备, 2018, 31(20): 151-152.
- [5] 张冬梅. 护患沟通在门诊导诊护理工作中的应用效果评价[J]. 中国医药科学, 2018, 8(18): 134-136, 150.
- [6] 李伟英. 护患沟通在门诊导诊护理工作中的应用价值评价[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2018, 3(6): 149, 153.
- [7] 孔秀霞. 医患沟通在导诊护理工作的重要性[J]. 世界最新医学信息文摘, 2017, 17(42): 172, 174.