

门诊分诊导诊中应用沟通技巧的效果研究

张 瑞 张 宵

空军军医大学第二附属医院门诊部 陕西 西安 710000

摘 要: **目的:** 观察分析在门诊导诊中,应用沟通技巧的实际效果。**方法:** 纳入时间范围为我院2023年3月-2024年3月期间,以门诊收治的140例患者展开本次研究,以随机分组形式分为对照组与实验组两个组别,各组人数均为70例。对照组患者进行常规问答,实验组患者则应用沟通技巧。对比研究两组患者的挂号等候时间、辅助检查等候时间、检查依从度、纠纷事件发生率、分诊导诊满意度。**结果:** 实验组患者的挂号等候时间、辅助检查等候时间明显更短,与对照组数据结果比较存在差别较大($P < 0.05$)。实验组患者的检查依从度明显更高,与对照组数据结果比较存在差别较大($P < 0.05$)。实验组患者的纠纷事件发生率明显更低,与对照组数据结果比较存在差别较大($P < 0.05$)。实验组患者的分诊导诊满意度明显更高,与对照组数据结果比较存在差别较大($P < 0.05$)。**结论:** 门诊分诊导诊中应用沟通技巧的效果相对较为显著,不仅可以缩短患者的挂号等候时间、辅助检查等候时间,还可以有效提升患者的检查依从度与分诊导诊满意度,避免一系列纠纷事件发生,建议临床推广与应用。

关键词: 门诊分诊导诊; 沟通技巧; 护理效果

引言:现阶段,随着人们生活质量不断提升,对医疗服务质量、机体保健工作的重视度显著提升。而门诊可以将医院的综合水平体现出来,流动性较强,每日需要接待的患者数量较多。其中某一环节处理不当,都可能引发患者不满情绪,导致护理纠纷、投诉等不良事件发生。对于分诊导诊护理人员来说,其需要在最短时间内,对患者的病情做出准确的判断,确保诊疗秩序良好,指导患者按序接受检查与诊疗。对常规的问答沟通形式来说,存在操作性较差、沟通不佳的情况。而合理利用沟通技巧,能形成良好的护患关系,切实提升分诊到诊的服务质量水平。门诊分诊护理人员需要接受专业培训,积累丰富工作经验,善于与患者与家属沟通交流,缩短其等待时间。本次研究对对照组患者进行常规问答,实验组患者则应用沟通技巧。对比研究两组患者的挂号等候时间、辅助检查等候时间、检查依从度、纠纷事件发生率、分诊导诊满意度,现对具体内容做出如下报道。

1 资料与方法

1.1 一般资料

纳入时间范围为我院2023年3月-2024年3月期间,以门诊收治的140例患者展开本次研究,以随机分组形式分为对照组与实验组两个组别,各组人数均为70例。对照组男性为39例,女性为31例,年龄区间范围为25-78岁,平均年龄为(44.58 ± 2.06)岁;实验组男性为70例,女性为30例,年龄区间范围为26-78岁,平均年龄为(48.58 ± 2.47)岁。两组基线数据资料结果比较存在差别

不大,具可比性($P > 0.05$)。

1.1.1 纳入标准

患者各项指征稳定;患者年龄超过18岁;患者资料完整,配合度相对较高。

1.1.2 排除标准

合并精神功能障碍患者、认知不清晰患者;急性感染期患者;合并严重脏器功能损伤患者;患者与家属配合度较差,中途退出本次研究。

1.2 方法

对照组患者进行常规问答:采用常规接待方式,即依照患者询问内容和实际情况进行就诊指导。

实验组患者则应用沟通技巧:运用沟通技巧为患者提供就诊指导服务,沟通技巧应用主要包含以下几个方面:

1.2.1 认真倾听:倾听是沟通的基础,也是建立信任的关键,护理人员要认真倾听患者诉说,如患者对自己疾病症状的描述、就医经历、个人担忧及需求等。只有全面了解患者实际情况,护理人员才能给出最准确的建议。通过认真倾听,护理人员能准确捕捉患者的关键信息,以便为后续诊疗提供支持。同时,这种倾听的态度可以让患者感受到被尊重理解,从而增强其满意度。

1.2.2 面部表情:除了语言交流以外,面部表情也是沟通中不可或缺的一部分,一个微笑、一个点头都能传递出温暖。每一个到医院的患者不仅承受着身体的疼痛,并且心理也会有极大恐慌,因此,护理人员深要时刻保持亲切面容,可以用微笑和点头来回应患者诉说。这些非语言性的沟通方式虽然简单,但却能极大增

强护患之间的亲近感。在这一基础上，护理人员还可以根据患者情绪变化及时调整自己的面部表情，以确保沟通效果最大化。这种细腻面部表情运用，可让患者在就医过程中感受到了更多关爱。

1.2.3 健康宣教：在提供就诊指导的同时，护理人员要对患者进行健康宣教，只有让患者了解自己的病情，同时了解医疗知识的必要性，才能更好地配合治疗。所以，护理人员可以根据患者具体情况为其提供针对性的就诊引导，用通俗易懂的语言解释医疗知识，并帮助患者树立正确就医观念。另外，随着通信网络技术的不断提升，其已经被运用到了医院门诊分诊导诊中。为方便患者就医，可开通网预约挂号渠道，护理人员不仅告诉患者新科技的好处，还可以手把手地教会患者如何使用，让患者感受到科技进步带来的便利。通过健康宣教，护理人员不仅提高了患者医疗知识水平，还能增强了患者自我保健意识。

1.3 观察指标

(1) 对比研究两组患者的挂号等候时间、辅助检查等候时间。

(2) 对比研究两组患者的检查依从度：患者完全根据流程接受检查，配合医护人员操作，则表示为完全依从；受检人员没有在规定时间内接受检查，基本配合医护人员操作，则表示为部分依从；不满足上述指标，则表示为部分依从。

(3) 对比研究两组患者的纠纷事件发生率：具体选取

指标包括语言沟通不当、服务态度不佳、隐私权被侵犯。

(4) 对比研究两组患者的分诊导诊满意度：以本院自制的分诊导诊满意度问卷为基础评估标准，从服务态度、沟通形式、辅助检查、专业技能等层面入手。各项分数为0~100分，分数越接近0分表示体检满意度越差。

1.4 统计学分析

采用SPSS 25.0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 对比研究两组患者的挂号等候时间、辅助检查等候时间

实验组患者的挂号等候时间、辅助检查等候时间明显更短，与对照组数据结果比较存在差别较大($P < 0.05$)。具体数据见下表1。

表1 对照组与实验组患者的挂号等候时间、辅助检查等候时间比较 (min, $\bar{x} \pm s$)

组别	例数	挂号等候时间	辅助检查等候时间
实验组	70	10.41±2.12	12.49±2.58
对照组	70	22.79±2.43	24.79±2.31
t 值	——	32.119	29.717
P 值	——	0.000	0.000

2.2 对比研究两组患者的检查依从度

实验组患者的检查依从度明显更高，与对照组数据结果比较存在差别较大($P < 0.05$)。具体数据见下表2。

表2 对照组实验组患者的检查依从度比较 (%)

组别	完全依从	部分依从	不依从	总依从率
实验组 ($n = 70$)	43 (61.43)	26 (37.14)	1 (4.13)	69 (98.57)
对照组 ($n = 70$)	35 (50.00)	27 (38.57)	8 (11.43)	62 (88.57)
χ^2 值	——	——	——	5.819
P 值	——	——	——	0.016

2.3 对比研究两组患者的纠纷事件发生率

实验组患者的纠纷事件发生率明显更低，与对照组数据结果比较存在差别较大($P < 0.05$)。具体数据见下表3。

表3 对照组与实验组患者的纠纷事件发生率比较

组别	例数	语言沟通不当	服务态度不佳	隐私权被侵犯	不良反应发生率 ($n, \%$)
实验组	70	1 (1.43)	1 (1.43)	0 (0.00)	2 (2.86)
对照组	70	4 (5.71)	3 (4.29)	2 (2.86)	9 (12.86)
X^2 值	——	——	——	——	4.834
P 值	——	——	——	——	0.028

2.4 对比研究两组患者的分诊导诊满意度

实验组患者的分诊导诊满意度明显更高，与对照组数据结果比较存在差别较大($P < 0.05$)。具体数据见下表4。

表4 对照组与实验组患者的分诊导诊满意度比较 (分,

$\bar{x} \pm s$)					
组别	例数	服务态度	沟通形式	辅助检查	专业技能
实验组	70	90.41±1.05	90.37±1.24	90.25±1.03	90.47±2.01
对照组	70	66.52±1.63	66.17±1.17	66.85±1.46	66.42±2.33
t		103.087	118.762	109.572	65.390
p		0.000	0.000	0.000	0.000

3 讨论

在现代医疗服务体系中,门诊作为医院与患者接触的前沿阵地,其服务质量高低会直接关乎患者对医院的整体印象。随着医疗模式的不断转变和患者需求的提升,传统问答式沟通方式已难以适应现代门诊分诊导诊需求。因此,本研究聚焦于沟通技巧在门诊分诊导诊中的应用效果,通过实证研究探索如何运用有效沟通技巧来提升门诊服务质量。通过分析沟通技巧运用对患者满意度、就诊效率以及医患关系等方面的影响,为门诊服务模式的改进和优化提供科学依据。

本研究结果显示,实验组患者在挂号等候时间以及辅助检查等候时间方面,均呈现出了明显短于对照组的趋势,差异具有统计学意义($P < 0.05$)。这一数据说明沟通技巧在缩短患者等待时间方面的显著有效性。通过认真倾听患者诉求,护理人员能准确地把握患者就医意图,进而为患者提供有效的就诊指导。这种沟通方式不仅减少了患者因不熟悉医院流程而浪费的时间,还可以提升了患者就医体验。同时,良好的沟通技巧在增强护理人员与患者之间的信任感方面也具有重要作用,当患者感受到护理人员的真诚和关怀时,其更愿意配合护理工作,从而进一步提高了就诊效率,这种信任感建立能够为医患之间的良好合作奠定坚实基础。

在检查依从度方面,实验组患者的依从度显著高于对照组($P < 0.05$)。这得益于护理人员亲切的面部表情、耐心的解释以及专业的健康宣教。借助沟通方式优化,护理人员能成功帮助患者消除了对检查的恐惧,进而增强患者对疾病治疗的信心,这种以患者为中心的沟通方式,不仅有利于提高患者检查依从性,还能为后续的诊疗工作开展提供帮助。此外,本研究还发现,实验组患者的纠纷事件发生率低于对照组($P < 0.05$),说明沟通技巧在预防医疗纠纷方面的作用。同时在分诊导诊满意度方面,实验组患者的满意度也高于对照组($P < 0.05$)。这进一步证实了沟通技巧在提升患者满意度方面的效果,借助有效的沟通方式,护理人员能够为患者提供个性化服务,从而满足患者多元化需求,并提升整体医疗服务质量。

综上所述,沟通技巧在门诊分诊导诊中的应用效果

明显,不仅能够缩短患者等待时间,提高检查依从度,还能有效预防医疗纠纷,提升患者满意度。因此,建议在临床实践中广泛推广应用沟通技巧,以提升门诊分诊导诊的服务质量和效率。同时,医院还应加强对护理人员的沟通技巧培训,强化其专业素养,以此为构建和谐医患关系贡献力量。

参考文献

- [1]李滇,李书芬,孙永珊.强化护患沟通技巧对门诊导诊工作中纠纷事件发生的预防作用分析[J].云南医药,2024,45(05):107-108.
- [2]戴顺仪,杨雯,孙丽萍,等.以人为本的导诊服务在改善老年人就医体验和服务质量中的应用效果[J].医药前沿,2024,14(29):135-137.
- [3]张敏,陈美华.针对性心理干预应用于肿瘤门诊导诊中的效果分析[J].中外医疗,2024,43(09):140-143.
- [4]杨维姬.细节服务管理对门诊导诊护理服务质量及服务满意度的影响[J].智慧健康,2023,9(33):97-100.
- [5]张琴,祝勤雅,刘宁,等.护患沟通技巧在门诊服务中心导诊工作中的应用效果[J].齐鲁护理杂志,2023,29(04):154-155.
- [6]吴志梅,王龙华.护理干预服务在提高患者完成超声检查导诊满意度中的效果评价[J].中国医药指南,2022,20(28):136-138.
- [7]黄菊英,张瑜,李娟兰.导诊护理工作中医患沟通模式的应用效果[J].中国医药指南,2022,20(17):186-189.
- [8]梁玉英,周小梅,张昕.心理干预应用于肿瘤门诊导诊中的作用分析[J].心理月刊,2022,17(08):94-96.
- [9]周宇.7家医院门诊导诊护士压力源的现状调查与对策[J].当代护士(下旬刊),2021,28(11):24-26.
- [10]吴婷.门诊导医服务质量的影响因素分析与心理干预效果研究[J].心理月刊,2021,16(09):124-125.
- [11]张继芬.信息化导医结合心理沟通对门诊导医工作流畅性及患者满意度的影响研究[J].心理月刊,2021,16(08):189-190.
- [12]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(05):307-308.