标准化沟通模式在皮肤科门诊护患纠纷防范中的应用研究

汪育梅

安徽医科大学第一附属医院 安徽 合肥 230000

【摘　要】：目的：探究标准化沟通模式在皮肤科门诊护患纠纷防范中的应用。方法：选取 2024 年 1 月到 2024 年 12 月在本院皮肤科门诊就诊的 300 例患者，采用随机数字表法将其分为实验组和对照组，每组 150 例。对照组采用常规沟通模式，实验组采用标准化沟通模式，对比两组患者的护患纠纷发生率、患者满意度。结果：实验组护患纠纷发生率为 0.67%，对照组护患纠纷发生率为 4.67%，实验组患者护患纠纷发生率明显低于对照组，差异有统计学意义（P＜0.05）；实验组患者满意度为 99.33%，对照组患者满意度为 94.00%，实验组患者护理满意度明显高于对照组，差异有统计学意义（P＜0.05）。结论：将标准化沟通模式应用在皮肤科门诊可以有效降低护患纠纷发生率，提高患者满意度和护理工作质量，值得临床推广应用。

【关键词】：标准化沟通模式；皮肤科门诊；护患纠纷；防范；应用

DOI:10.12417/2705-098X.25.21.056

在皮肤科门诊，由于患者群体和疾病特点的特殊性，护患纠纷的发生风险相对更高[1]。皮肤病不仅在病理上影响患者身体健康，生理上还影响患者心理健康，长期处于紧张焦虑状态会使机体分泌一些应激激素,如皮质醇等。皮质醇水平的升高可能会干扰皮肤的正常代谢,影响皮肤的屏障功能,使皮肤更容易受到外界刺激，加重皮肤病[2-3]。在治疗过程中，医疗服务质量与患者就医体验直接关系着护患纠纷发生率、患者满意度，影响护患之间原本应有的信任关系，导致患者对治疗的依从性降低，无发达到原有治疗效果和康复进程[4]。从医疗机构的角度来看，护患纠纷的频繁发生会干扰正常的医疗秩序，增加医疗成本，损害医院的声誉[5-6]。标准化沟通模式的应用为皮肤科门诊避免护患纠纷提供新方向，改模式通过制定统一、规范的沟通流程和语言，够减少沟通中的误解和歧义，使信息传递更加准确、高效[7]。基于此，本研究选取 2024 年 1 月到 2024 年 12 月在本院皮肤科门诊就诊的 300 例患者作为研究对象，旨在探究标准化沟通模式在皮肤科门诊护患纠纷防范中的应用。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取 2024 年 1 月到 2024 年 12 月在本院皮肤科门诊就诊的 300 例患者作为研究对象，采用随机数字表法将其分为实验组和对照组，每组 150 例。

实验组中男性患者 52 例，女性患者 98 例；年龄 20～65 岁，平均年龄（38.58±8.23）岁；疾病类型：痤疮 75 例，湿疹 52 例，银屑病 13 例，其他 10 例。

对照组中男性患者 50 例，女性患者 100 例；年龄 22～68 岁，平均（39.21±7.94）岁；疾病类型：痤疮 73 例，湿疹 56 例，银屑病 12 例，其他 9 例。

两组患者在性别、年龄、疾病类型等基本信息方面比较，差异无统计学意义（P＞0.05），具有可比性。

1.2 方法

对照组采用常规沟通模式。在患者就诊时，护理人员简单询问患者的症状和病史，告知患者基本的诊疗流程和注意事项，如就诊科室位置、检查项目及时间等。在治疗过程中，向患者介绍所使用药物的名称、用法和用量，对于患者提出的疑问进行简要解答，但缺乏系统、规范的沟通流程和内容。

实验组采用标准化沟通模式，具体内容如下：

（1）统一规范沟通话术：精心编制皮肤科门诊专用的沟通话术手册，内容涵盖常见皮肤疾病的诊断、治疗及护理说明。针对不同病症，如银屑病、白癜风等，给出详细且易懂的解释话术。例如，向银屑病患者介绍病情时，统一话术为：“银屑病是一种慢性炎症性皮肤病，目前虽无法根治，但通过规范治疗可以有效控制症状。您的情况处于[具体分期]，接下来我们会采用[具体治疗方案]，这个方案能帮助减轻皮肤炎症、缓解鳞屑症状。”手册定期更新，确保护士始终使用最准确、有效的沟通语言，减少因解释不一致引发的患者疑虑。

（2）强化患者就诊沟通流程：在皮肤科门诊设置导诊护师，帮助患者挂号后，由导诊护士介绍就诊流程，用简洁明了的语言说明挂号、候诊、就诊、缴费、检查、取药等各个环节的顺序和大致时间。并在候诊区设置流程图展板，制定可视化沟通路径图，张贴在显眼的位置，可在可视图上放置公众号二维码，便于患者获取电子版流程，方便患者随时查看确认。以湿疹为例，路径图从初次就诊的诊断流程（如皮肤检查、过敏原检测等）开始，到治疗阶段（外用药物涂抹方法演示图、口服药物服用时间提醒），再到康复随访注意事项，都以图文并茂的形式展示。护士在与患者沟通时，对照路径图进行讲解，让患者对整个诊疗过程有清晰直观的认识，避免因对流程不了解而产生误解和纠纷。

（3）建立“患者反馈二维码”机制：在皮肤科门诊的候诊区、诊疗室等位置张贴带有患者反馈二维码的标识。患者就

诊结束后，可通过扫描二维码进入一个简短的在线问卷页面，对本次就诊过程中的护患沟通体验进行评价和反馈。问卷内容包括护士的态度是否友好、解释是否清晰、对患者问题的回应是否及时等方面。护理团队安排专人定期收集和分析这些反馈信息，针对患者提出的问题和建议，及时调整和完善标准化沟通方案，以不断提升护患沟通质量，降低纠纷风险。

1.3 观察指标

本研究观察指标为护患纠纷发生率和患者满意度。

（1）护患纠纷发生率：统计两组患者在就诊过程中与护理人员发生纠纷的事件次数，计算护患纠纷发生率，护患纠纷发生率=（纠纷发生例数/总例数）×100%。纠纷的判定标准为患者或家属对护理服务表示强烈不满，与护理人员发生言语冲突或投诉等情况。

（2）患者满意度：采用本科室自行设计的满意度调查问卷，治疗结束时要求患者务实填写，问卷内容包括对护理人员的服务态度、沟通能力、专业知识水平、诊疗流程安排等方面的评价，问卷总分为 100 分，分为满意（80～100 分）、一般满意（60～79 分）、不满意（60 分以下）三个等级。满意度=（满意例数+一般满意例数）/总例数×100%。

1.4 统计学方法

采用 SPSS26.0 软件进行数据录入与处理。对于计数资料，应用 X^2 检验进行分析，并以[n（%）]的形式呈现结果。当 P 值＜0.05 时差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 对比两组患者护患纠纷发生率

实验组护患纠纷发生率为 0.67%，对照组护患纠纷发生率为 4.67%，实验组患者护患纠纷发生率明显低于对照组，差异有统计学意义（P＜0.05），详情见表 1。

表 1 两组患者护患纠纷发生率比较（n，%）

组别	实验组	对照组	X^2	P
例数	150	150		
护患纠纷发生率	1（0.67）	7（4.67）	4.623	0.032

2.2 对比两组患者满意度

实验组患者满意度为 99.33%，对照组患者满意度为 94.00%，实验组患者护理满意度明显高于对照组，差异有统计学意义（P＜0.05），详情见表 2。

表 2 两组患者满意度比较（n，%）

组别	实验组	对照组	X^2	P
例数	150	150		
满意	87	62		
一般满意	62	79		
不满意	1	9		
满意度	149（99.33）	141（94.00）	6.621	0.010

3 讨论

3.1 标准化沟通模式在减少护患纠纷中的作用

在病史询问阶段，护理人员会按照既定的问诊模板，全面、细致地收集患者信息，专业的问询方式可以让患者感受到护理人员的专业和认真，从而建立起初步的信任关系[8]。在疾病知识讲解中，护理人员会将专业性内容转化为口头化描述，选择通俗易懂的词汇，向患者详细介绍疾病的病因、症状、发展过程、治疗方法、预后等内容，提升患者对自身疾病的认知水平，能更好地理解疾病的本质和治疗的必要性，减少因认知错误产生的焦虑和不安，降低护患纠纷的发生风险。在治疗过程中，护理人员会详细介绍治疗原理、预期效果、可能出现的不良反应及应对措施，做好充足的心理准备，让患者参与进治疗过程中，增强患者对治疗的掌控感。本研究结果显示，实验组护患纠纷发生率为 0.67%，对照组护患纠纷发生率为 4.67%，实验组患者护患纠纷发生率明显低于对照组，差异有统计学意义（P＜0.05），充分表明标准化沟通模式通过明确沟通流程和规范沟通内容可以有效降低护患纠纷。

3.2 标准化沟通模式在提高患者满意度中的作用

标准化沟通模式通过满足患者对疾病信息需求、心理需求三方面入手，增强患者的就医体验，提高医院护理质量，获得患者的认可和好评。标准化沟通模式贯穿患者就诊全过程，按照标准化的流程执行。初诊时，护理人员会详细询问患者病史并详细讲解疾病知识，加深患者对自身病情的了解。复诊时，护理人员会根据恢复情况调整后续治疗方案、饮食方案、生活作息，并耐心解释方案调整原因，让患者觉得自己被重视。在就诊过程中护理人员应始终保持热情、友好的态度，使用礼貌用语，关注患者的心理状态和情感需求，让患者在就医过程中感受到温暖和尊重，在患者需要的时候给予情感上的支持，帮助患者树立战胜疾病的信心。本研究结果显示实验组患者满意度为 99.33%，对照组患者满意度为 94.00%，实验组患者护理满意度明显高于对照组，差异有统计学意义（P＜0.05），表明标准化沟通模式可以显著提高患者满意度。

综上所述，在皮肤科门诊中采用标准化沟通模式可以帮助护理人员更好地理解患者需求和心理状态，及时给予恰当的回应和关怀，可以增强患者对护理人员的信任，提高患者的满意度，降低护患纠纷的发生率。

参考文献：

[1] 马君,崔海涛,胡杨.CICARE 标准化沟通模式用于门诊患者服务质量改进的效果分析[J].中国标准化,2024(24):279-282.

[2] 滕薇.CICARE 沟通模式在门诊护患沟通中的应用效果评价[J].健康必读,2021(31):294-295.

[3] 关茜,韩丽娟,陈璐.对门诊颌面外伤清创手术患儿家属进行心理疏导在防范医疗纠纷中的作用[J].国际精神病学杂志,2020,47(4):801-803.

[4] 刘静,桑婧荣,缪红莉.基于微信平台的延续性护理对皮肤激光美容患者术后及时干预并减少纠纷的作用分析[J].中国美容医学,2020,29(9):170-173.

[5] 吴丽英,陈训婷,贺文芳.门诊采血室护患纠纷发生的原因及防范对策[J].中文科技期刊数据库（全文版）医药卫生,2023(9):15-18.

[6] 乔蕊,于晓洁.专项培训在防范急诊科常见护患纠纷中的应用效果[J].医学临床研究,2024,41(10):1628-1630.

[7] 王振香.护理管理在防范护患纠纷中的应用价值分析[J].中国科技期刊数据库医药,2023(10):73-76.

[8] 刘丹.护患沟通在构建和谐医患关系及防范医疗纠纷中的临床效果分析[J].大众文摘,2022(52):160-162.