

护患沟通技巧在门诊分诊护理工作中的应用效果研究

许丹

长沙市第四医院滨水新城院区门诊部 湖南 长沙 410000

【摘要】目的：探讨护患沟通技巧应用于门诊分诊护理工作的临床效果。方法：选取2024年5月-2025年5月期间本院门诊收治的100例患者，采用随机数字表法分组，各50例。对照组实施常规门诊分诊护理，观察组在常规基础上加强护患沟通技巧的应用。比较两组干预效果。结果：观察组在候诊时间上显著短于对照组（ $P<0.05$ ），分诊准确率更高（ $P<0.05$ ），护患纠纷发生率更低（ $P<0.05$ ）。患者满意度评分显著提升（ $P<0.05$ ）。结论：护患沟通技巧的有效运用可优化门诊分诊流程，提高分诊质量，增强患者就医体验，减少护患矛盾，是提升门诊护理服务水平的重要举措。

【关键词】护患沟通；门诊分诊；护理效果；患者满意度；护患纠纷

DOI:10.12417/2705-098X.26.12.071

门诊作为医院面向社会的重要窗口，其服务质量关乎着患者对医院的整体印象及评价。在门诊运营中，分诊环节发挥着关键作用，其引导患者有序走向各个专科科室，保证医疗资源科学配置并高效利用^[1]。但是，随着医疗服务需求不断增多，以及患者维权意识日益提高，使门诊分诊工作迎来更多挑战。一方面，患者数量众多、病情多样，要求分诊护士具备扎实的专业知识及工作经验；另一方面，患者在就医过程中会伴随紧张及焦虑情绪，这对医护人员提出了更高要求。在此背景下，良好的护患沟通是化解矛盾、提高效率的重要因素^[2]。有效的护患沟通能帮助护士对患者的病情和需求全面了解，从而做出正确的分诊决策，还能让患者感受到被尊重，缓解其负面情绪，提高就医依从性。相反，若沟通不畅，可能会导致误诊、漏诊，使患者的候诊时间延长，甚至会发生护患纠纷，影响医院正常秩序。据相关调查显示，因沟通问题导致的医疗纠纷有极高占比，其中门诊分诊环节是容易发区域之一^[3]。因此，深入研究护患沟通技巧在门诊分诊护理工作中的应用效果具有极为重要的现实意义。本研究旨在通过对比分析，明确护患沟通技巧对门诊分诊各项指标的影响，为临床实践提供科学依据，以期进一步完善门诊服务流程，提升护理质量。详情如下：

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取2024年5月-2025年5月在本院门诊就诊的100例患者。采用随机数字表法将患者分组，每组50例。观察组28例，女22例；年龄25-68岁，平均（46.78±10.56）岁。对照组男26例，女24例；年龄23-70岁，平均（47.23±9.89）岁。组间资料差异小（ $P>0.05$ ）。本研究遵循医学伦理原则，所有患者均知情同意并签署知情同意书。

纳入标准：①意识清楚；②首次来院就诊或近一年内未参加过类似研究的患者。③自愿参与研究。

排除标准：①病情危急需立即抢救者；②存在认知障碍者。

1.2 方法

对照组：实施常规门诊分诊护理。护士按照既定的工作流程，向患者询问基本症状，如疼痛部位、持续时间等，然后根据经验和简单的判断指引其进入相应科室候诊。在此过程中，使用普通的交流方式，未使用特殊的沟通技巧。

观察组：在常规门诊分诊护理基础上加强护患沟通技巧的应用。具体措施包括：

（1）培训分诊护士掌握有效的倾听技巧，细心地倾听患者的诉说，不中断患者发表想法，利用眼神交流、点头等方式回应患者，能够对患者病情及想法充分了解。

（2）利用清晰简洁的语言为患者解释分诊依据以及就诊流程，切记不要使用专业术语，避免患者产生困惑。

（3）采用同理心能够站在患者角度考量问题，理解患者的担忧及焦虑情绪，及时给予安慰及支持。

（4）对于复杂病情或不确定的状况，应主动与医生或其他专业人员进行沟通，经协商后告知患者，并耐心解答患者疑问。两组患者的观察周期均为从进入门诊到完成初步诊断为止。

1.3 观察指标

①候诊时间：记录每位患者从挂号到进入相应科室开始接受医生诊疗的时间间隔（单位：分钟）。②分诊准确率：由资深医师根据患者最终确诊的疾病类型评估分诊是否正确，计算正确的分诊次数占总分诊次数的比例（%）。③护患纠纷发生率：统计在分诊过程中发生争吵、投诉等护患纠纷事件的次数，计算其占总分诊人次的比例（%）。④满意度：采取问卷调查法统计分析两组患者对护理服务的满意程度，护理满意度=（非常满意+满意）/总例数×100.00%；

1.4 统计学分析

采用SPSS24.0软件分析数据，计量资料（ $\bar{x}\pm s$ ）表示，t检验，计数资料用（n%）表示， χ^2 检验，组间差异以 $P<0.05$

为有统计学意义。

2 结果

2.1 对比两组患者候诊时间

观察组患者的平均候诊时间为(32.45±8.76)分钟,显著短于对照组的(45.67±10.23)分钟(P<0.05),见表1。

表1 对比两组患者候诊时间($\bar{x}\pm s$, min)

组别	观察组	对照组	t	P
例数	50	50	-	-
候诊时间	32.45±8.76	45.67±10.23	6.941	0.000

2.2 对比两组患者分诊准确率

观察组的分诊准确率为96.00%(48/50),明显高于对照组的84.00%,(P<0.05),见表2。

表2 对比两组患者分诊准确率[(n%)]

组别	观察组	对照组	χ^2	P
例数	50	50	-	-
正确分诊例数	48	42	-	-
分诊准确率	96.00	84.00	4.000	0.046

2.3 对比两组患者护患纠纷发生率

观察组护患纠纷发生率低于对照组(P<0.05),见表3。

表3 对比两组患者护患纠纷发生率[(n%)]

组别	观察组	对照组	χ^2	P
例数	50	50	-	-
护患纠纷例数	1	7	-	-
护患纠纷发生率	2.00	14.00	4.891	0.027

2.4 对比两组患者满意度

观察组患者满意度高于对照组(P<0.05),见表4。

表4 对比两组患者满意度[(n%)]

组别	观察组	对照组	χ^2	P
例数	50	50	-	-
非常满意	30	15	-	-
满意	19	27	-	-
不满意	1	8	-	-
满意度	49(98.00)	42(84.00)	5.983	0.014

3 讨论

门诊患者来自不同的社会阶层及地域,患有各种疾病,其病情严重程度、紧急情况存在差异。准确的分诊能保证急危重症患者得到最先救治,普通患者也可以及时获得针对性的医疗服务,防止耽误救治时机^[4]。例如,急性心肌梗死患者需要尽早进入心血管内科给予溶栓或介入治疗,而普通感冒患者可以在内科门诊依照顺序就诊。若分诊错误,则会导致严重后果,如将急性阑尾炎患者误分至内科,会让病情发生恶化,会增加穿孔等并发症的风险^[5]。另外,合理的分诊还可以使医疗资源得到更高效地利用,让患者不必要的等待时间减少,避免往返奔波,降低医疗成本。因此,门诊分诊工作的质量直接关系到患者的健康结局以及医院的服务质量。

护患沟通属于双向的信息交流一个过程,分为语言沟通和非语言沟通。在门诊分诊中,良好的沟通技巧利于护士获得精准的患者信息,这是做出正确分诊决策的前提。当护士采取有效倾听技巧时,能掌握患者描述中的细微线索,如疼痛的性质、伴随症状等,这些细节对判断疾病归属极为关键^[6]。同时,清晰简洁的语言表达能让患者了解自己的病情,并明确下一步的行动安排,能减少误解,缓解焦虑。同理心的运用能够建立信任关系,让患者更加愿意配合护士的工作,提供真实的病情信息^[7]。例如,一位腹痛患者可能会因为紧张而表述不清,但如果护士耐心倾听并给予安抚,患者会逐渐放松,详细描述疼痛的特点及发作规律,从而帮助护士对胃肠道疾病还是妇科疾病等进行更加准确的判断。

候诊时间过长是影响患者就医体验的重要因素之一。观察组通过有效的护患沟通使得患者的候诊时间缩短。这是因为良好的沟通让护士能快速准确地评估患者的病情轻重,科学安排就诊顺序^[8]。对于病情较轻的患者,护士能在沟通中向患者告知预计等待时间,并向其提供减轻焦虑的建议,如阅读健康宣传资料等,让患者在等待的过程中能够放松心情;而对于病情较重或者紧急的患者,护士可迅速启动绿色通道,优先安排其就诊^[9]。例如,在实际工作中,有一名老年患者因胸闷不适前来就诊,护士通过对其进行细致询问和观察,发现其伴有大汗淋漓、面色苍白等症状,高度怀疑心绞痛发作,立即与医生联系,并优先安排检查及治疗,让患者的候诊时间进一步缩短,为挽救生命争取了宝贵时间。相比之下,对照组因为沟通不足,无法及时发现患者的紧急情况,导致候诊时间延长。

分诊准确率是衡量门诊分诊工作质量的关键指标。观察组较高的分诊准确率得益于应该了护患沟通技巧。在沟通过程中,护士能够对患者的病史、症状、体征等信息加以充分了解,结合自己的专业知识给予综合分析,从而使得分诊的准确性显著提升^[10]。例如,有些疾病的早期症状不典型,易混淆于其他疾病,但经过详细的交流能发现一些特异性表现。如一位以发热为主要症状的患者,看似像普通感冒,但在沟通中发现患者

近期有野外活动史,且身上有蚊虫叮咬痕迹,护士便考虑到有可能是蜱传疾病,及时将其转至感染科进一步检查,最终确诊为森林脑炎。而对照组仅依靠简单的问诊以及表面观察进行分诊,易出现误诊和漏诊的情况。

护患纠纷不但会使医院的正常工作秩序受到影响,还会使医患双方的利益受损。观察组较低的护患纠纷发生率说明护患沟通技巧能够预防并减少纠纷的发生。通过有效的沟通,护士可以提前察觉患者的不满情绪以及潜在需求,及时采取措施进行解决。例如,当患者因为候诊时间过长表现出不满时,护士可以通过诚恳地解释以及道歉来消除患者的负面情绪,并向患者说明目前的就诊进度和预计等待时间。同时,良好的沟通还能够让患者对医疗工作的复杂性表示理解,减少因期望值过高而引发的纠纷。而在对照组,因为缺乏沟通技巧,护士可能会无法及时发现患者的不满情绪,导致小问题积累成大矛盾,最终引发护患纠纷。

观察组患者满意度评分显著高于对照组,这表明护患沟通技巧的应用让患者获得了良好的就医体验。当护士与患者进行

有效沟通时,患者能感到自己被重视,从而对护士更加信任。护士在沟通中向患者呈现出自身的专业素养以及人文关怀,让患者对医院的服务形象留下良好印象。例如,在分诊过程中,护士主动向患者介绍医院的布局及就诊流程,帮助患者解答遇到的问题,如找不到检查科室等,这些贴心的服务让患者倍感温暖。另外,良好的沟通还能及时化解患者的不满情绪,避免矛盾升级。相反,对照组沟通不到位有可能导致患者对分诊结果不满意,认为护士不负责,进而对整个医疗服务的评价降低。

综上所述,护患沟通技巧在门诊分诊护理工作中具有重要作用。其能够缩短患者的候诊时间,提高分诊准确率,降低护患纠纷发生率,提升患者满意度。但是,要将护患沟通技巧的优势充分发挥,还需要强化对护士的培训,不断提高护士的沟通能力及服务意识。同时,医院也应建立健全相关的制度和机制,鼓励护士积极与患者沟通交流,为患者提供优质的医疗服务。未来,随着医疗技术的不断进步和患者需求的日益多样化,护患沟通会在医疗服务中扮演更为重要的角色。

参考文献:

- [1] 冯建英,谭尚冰,凌飞.护理分诊管理对门诊时段预约挂号就诊患者满意度的作用[J].黑龙江中医药,2024,53(6):322-324.
- [2] 葛文.心理护理在精神科门诊预检分诊中的应用价值[J].名医,2024,(20):132-134.
- [3] 李菲.以患者为中心的优质护理在门诊分诊护理中的应用效果分析[J].中国社区医师,2024,40(25):94-96.
- [4] 黄颖媚,赖雪琼,王月梅.门诊就诊患者应用优化门诊分诊导诊模式对护理质量的影响[J].西藏医药,2024,45(4):114-115.
- [5] 江元琼.护理分诊管理模式对门诊时段预约挂号患者就诊情况的影响[J].中外医药研究,2024,3(19):147-149.
- [6] 温慧英.门诊护理分诊流程对提高分诊准确率及就诊效率的价值探讨[J].基层医学论坛,2024,28(12):25-27+30.
- [7] 赵恒霞,陈哲,王转宁,等.门诊一站式提升患者就医体验的护理质量持续改进效果研究[J].生命科学仪器,2023,21(S2):81.
- [8] 王暖瑞,赵蜜.护理管理流程优化在提升妇产科门诊分诊护理质量中的应用效果观察[J].实用妇科内分泌电子杂志,2023,10(35):141-143.
- [9] 汤晶,黄惠.持续护理质量改进在特诊门诊预检分诊中的应用效果分析[J].中国医药科学,2023,13(18):112-115.
- [10] 王金凤.持续护理质量改进对门诊预检分诊准确率及满意度的影响分析[J].中华养生保健,2023,41(16):111-114.