

医患沟通与患者就诊满意度的相关性研究

赵玮雯

广西壮族自治区皮肤病医院，广西南宁，530007；

摘要：目的：由于近年来生活压力的逐渐增大和社会老龄化的发展，各大医院患者数量日益增加，而随着医疗技术的不断进步和医疗服务模式的转变，人们对医疗服务的要求越来越高，随之而来的医患矛盾进而增多，为了缓解医患关系，提高患者的就医体验，本文分析医患沟通与患者就诊满意度的相关性。方法：对近 1 年在我院就诊的患者进行调查研究，分析医患沟通与患者就诊满意度的相关性。结果：观察组患者就诊满意为 97.71%、治疗依从性为 97.14%、纠纷率为 1.14%、SAS (40.14±1.19) 分、SDS (41.03±1.31) 分、就医舒适度为 (95.76±3.62) 分，对照组依次为：79.43%、85.71%、10.28%和 (48.76±1.35) 分、(50.28±1.06) 分、(79.32±3.49) 分，两组数据对比 P<0.05，组间存在对比性。结论：医患沟通的质量与患者的满意度之间存在显著的正相关关系，通过加强沟通技巧培训、完善沟通机制以及改善医疗环境和对信息的公开透明，可以有效提高医患沟通的质量，进而提升患者的就诊体验和满意度，对于推动医疗服务整体水平的提升具有重要意义。

关键词：患者就诊满意度；医患沟通；应用效果；相关性

DOI:10.69979/3029-2808.24.6.030

由于我国经济的飞速发展和人们生活水平的提升，人们对医疗需求和自身健康给予了高度重视，加之广大群众维权和法律等相关意识不断增强，所以其对医疗护理提出的要求不断增高^[1]。但由于医院就诊的人流量大与护理工作繁杂，且患者就诊时均存在一定的负性情绪，加上长时间的就诊等待导致负性情绪显著增加，易出现纠纷事件，不但影响患者的诊疗秩序之外，还会影响医院良好社会形象的维持^[2-3]，尤其是针对年龄较大的老年患者和年纪较小的患儿，基础诊疗模式已经无法较好为其提供优质护理，致使护理有效性下降，因此临床医疗服务理念要向人性化、个性化、特色化、优质化转变。医患沟通指的是医护人员与患者及其家属之间就疾病诊断、治疗计划等内容所进行的双向互动过程，良好的护患沟通可以提高患者对医务人员的信任感，使患者在接受治疗时的心情得到保障，减少医患之间的矛盾^[4]，同时，良好的医患关系还能降低医务人员的职业压力，形成积极向上的工作氛围，提高医疗服务整体效能，让

患者在诊疗过程中感受到温暖和尊重，最终达到身心治愈的目的。

1 资料与方法

1.1 一般资料

此次研究随机抽取 2023 年 10 月-2024 年 10 月期间我院门诊接诊的 700 例患者，根据采取优质沟通医疗服务前后将所有患者分为对照组（应用常规沟通）和观察组（实施优质医患沟通技巧），为保证此次研究的准确性和科学性，所有患者充分了解研究方法、目的，临床资料无缺损，生命体征平稳，思维清晰，已完成全过程医疗服务，儿童患者则由其家长代答，且均签署了《知情同意书》。排除生命体征不稳、昏迷患者，有认知、听力和沟通障碍以及精神疾病者，重要器官功能障碍和因各种不可控原因不能全程参与者（治疗和护理期间出现严重生命体征不平稳或中途死亡者），研究之中所涉及的计量、计数相关数据均纳入到统计学软件之中进行处理，且各项资料指标间 P>0.05，可对比。

表 1 患者一般资料 (x±s)

项目		对照组 (n=350)	观察组 (n=350)	P 值
性别	男	178 (占比 50.86%)	170 (占比 48.57%)	>0.05
	女	172 (占比 49.14%)	180 (占比 51.43%)	>0.05
平均年龄 (岁)	-	55.14±15.41	54.37±15.63	>0.05
BMI 平均值 (kg/m ²)	-	23.36±1.72	23.80±1.12	>0.05
疾病类型	-	皮肤内科疾病 96 例/皮肤外科疾病 122 例/皮肤性病科疾病 65 例/美容皮肤科疾病 67 例	皮肤内科疾病 99 例/皮肤外科疾病 119 例/皮肤性病科疾病 68 例/美容皮肤科疾病 64 例	>0.05
患者受教育程度	-	大专以上 105 例、高中 128 例、初中及以下 117 例	大专以上 107 例、高中 125 例、初中及以下 118 例	>0.05

皮肤内科疾病，皮肤外科疾病，皮肤性病科疾病，美容皮肤科疾病

1.2 方法

1.2.1 对照组（常规沟通）

门诊护士接待患者简要了解病情并进行分诊，护士询问患者的情况、需求，为患者提供帮助与指引，介绍检查的项目和流程，并详细解释每项检查需要注意的事项。医生询问患者病情与既往病史并根据检查结果诊断、告知患者诊断结果并作简要解释、开具处方或实施治疗操作并解答患者的疑问、告知患者医嘱。完成治疗后护士要对患者合理展开健康教育工作，同时给予用药指导，为患者输液或作相关护理工作，并认真回答患者疑问，使患者能够顺利的进行诊断和治疗。为患者发放我院自制调查问卷，了解患者对就诊的体验，分析影响就诊满意度的因素，并制定相应的政策应用于观察组。

1.2.2 观察组（优质医护沟通技巧）

分析对照组影响就诊满意度因素主要包括：专业技术、医护人员的沟通技巧和服务态度、环境设施以及沟通交流频率、信息公开程度、等候时长等，为此，制定了针对性的策略，具体如下。

门诊的分诊台处为患者免费提供轮椅、雨伞、饮水等服务，便于患者就医，确保门诊护理人性化，在就诊环境方面，应注意维持就诊秩序，门诊部保持清洁、舒适、整洁，定时采用消毒水、紫外线进行消毒，定时打开门诊室窗户进行通风，适当调整室内温湿度，尽量提升患者的舒适度，地面不要放置杂物，在易滑区域，放置标识牌，门口放置座位以便患者等候。门诊医护人员保持良好的形象，在上岗前护理人员应统一着装，保证干净整洁，不佩戴饰品，禁止化浓妆，言行举止要大方、精神饱满，保证形象的专业性。

加强对全体在职员工特别是临床一线医护人员的职业道德修养及人际交往技能训练，定期组织医务人员参加专业课程学习，涵盖心理学基础、非言语表达技巧、冲突解决技巧等内容，以提高沟通能力，并规范与完善就诊流程和规章制度，以确保每一位医护人员都能在工作中恰当地运用这些技巧。当患者入院时，要主动与患者交流，为患者介绍医院的情况，包括医护人员值班情况、医院环境布置、医疗设备放置地点和使用方法等，消除患者刚入院的陌生感^[5]。同时对患者病情进行合理的评估，第一时间向患者讲解患病情况、诊断结果，并对疾病后期的发展趋势、治疗方式、需要检查的项目告知患者，保证患者的知情权，对于老年患者，医生应该采用更简单易懂的语言，并且给予更多的时间和耐心来

解答他们的问题，在与患儿的沟通中保持微笑，通过讲故事、做游戏等活动来缓解患儿的心理压力，减少恐惧感，促进患儿配合治疗及护理工作。待患者就诊之后，护理人员需引导患者完成缴费、检查或拿药等操作^[6]，对于需要住院治疗的患儿，还应协助其办理好入院手续。

患者就诊过程中，医护人员需保持诚恳的态度和温和的语气，沟通的时候言语要清晰、简洁，语速适中，避免使用过多的医学术语，以免造成患者的误解或恐慌。运用开放式问题引导患者表达，要耐心、认真的聆听患者的真实想法，不得随意打断患者主诉，并给予适当的反馈，确保信息的双向理解^[7]，当患者有问题需及时予以解答，不可急躁、不耐烦，还应注意保护患者的个人隐私。在复杂病情或重大医疗决策时，医生应邀请患者参与讨论，共同制定最佳治疗方案，能够增加患者对治疗方案的认同感和依从性，进而提高满意度。对有明显负面情绪的患者，医护人员需要采取针对性的心理疏导，换位思考了解患者的担忧与恐惧，使用肯定语言来鼓励和安慰患者，对患者的痛苦反应需给予点头、眼神鼓励等回应，来传递关心和支持；对于个人主观意识较强，比较以自我为中心的患者，医护人员需把握好分寸，保持耐心^[8]，尽量避免患者出现烦躁、愤怒等情况而引发医患纠纷，如患者年龄过大，听力受到影响，讲话时需将音量提高，以减少医患之间在沟通时产生的障碍，形成良好的医患关系。

建立有效的患者反馈机制和多渠道的沟通平台，鼓励患者提出意见和建议^[9]，对患者的反馈进行及时回应和处理，同时要设立专门的医患沟通部门或岗位，负责协调处理医患之间的矛盾和纠纷，并及时作出回应和改进措施。

1.3 观察指标

对比两组患者的治疗依从性、就诊满意度、纠纷率和就医舒适度（采用我院自制调查表进行评估）及心理状态（通过焦虑自评量表、抑郁自评量表进行评估）。

1.4 统计学分析

应用 SPSS25.0 软件进行本次研究所得数据予以统计学处理，将其计量以 t 检验，计数采取 χ^2 检查，计量以 $(\bar{x} \pm s)$ 计数以 $[n(100\%)]$ 代替，对比前后资料数据分析后，将以 $P < 0.05$ 呈现其统计学意义。

2 结果

表 2 两组患者治疗依从性和心理状态对比 $[n(100\%)] (\bar{x} \pm s, \text{分})$

组别	例数	完全依从	部分依从	不依从	依从率	SAS 评分	SDS 评分
对照组	350	198 (56.57%)	102 (29.14%)	50 (14.29%)	300 (85.71%)	48.76 $\pm$ 1.35	50.28 $\pm$ 1.06
观察组	350	254 (72.57%)	86 (24.57%)	10 (2.86%)	340 (97.14%)	40.14 $\pm$ 1.19	41.03 $\pm$ 1.31
P	-	-	-	-	<0.05	<0.05	<0.05

表 2 两组患者就诊满意度及纠纷率对比[n(100%)]($\bar{x}\pm s$, 分)

组别	例数	十分满意	满意	不满意	满意度	纠纷率	舒适度评分
对照组	350	86 (47.43%)	112 (32.00%)	72 (20.57%)	278 (79.43%)	36 (10.28%)	79.32±3.49
观察组	350	256 (73.14%)	86 (24.57%)	8 (2.29%)	342 (97.71%)	4 (1.14%)	95.76±3.62
P	-	-	-	-	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

每天医院会为大量不同类型、不同程度病情的患者提供医疗服务,随着现代医学模式向生物-心理-社会医学模式的转变,医疗服务不再仅仅关注疾病的治疗,而是越来越注重患者的整体感受和体验。其中,医患沟通是临床医疗过程中的重要环节,若产生医患沟通不佳,会导致冲突增多^[10-11],为此,临床应寻求一种科学、有效的措施来提升医护人员的工作效率和患者的就诊体验。

医患沟通作为连接医患双方的桥梁,在提高患者就诊满意度方面发挥着至关重要的作用,有研究表明,良好的医患沟通能够显著提高患者的依从性,进而提升治疗效果。除了直接关系到疗效外,还能促进医患之间的相互理解和尊重,不但让患者有满意的就诊体验,还减轻了医务人员的工作压力,构建出和谐融洽的服务氛围,然而,在实际的医疗实践中,由于种种原因(如时间紧迫、工作压力大等),部分医生往往忽视了与患者的沟通,导致双方产生误解或不信任感,进而影响到患者的就诊满意度。为了改善医患沟通效果,提升患者就诊满意度,此次研究采取了一系列有效的策略和技巧,首先,医护人员应树立以患者为中心的服务理念,除了具备过硬的专业技能和业务水平,还要对心理学知识有一定了解和掌握,尊重患者的主体地位和权益,积极倾听患者的需求和意见,针对每位患者的心理变化和特征进行准确把握,然后实施相应的疏导干预^[12]。其次,医护人员应加强沟通技能培训,掌握有效的沟通方法和技巧,如倾听、表达、反馈等,有效的沟通能够帮助医生更准确地把握患者的病情,制定更为个性化的治疗计划,同时也能够让患者在治疗过程中保持积极的态度,增强战胜疾病的信心。然后,关于费用、治疗方案、预后等方面的信息要公开透明^[13],医疗环境也应保障舒适安全,同时医院应设立专门的沟通协调部门,负责监督和指导医患沟通的实施,确保每一位患者都能获得充分的信息和关注。最后,医院还通过建立患者反馈系统,收集患者对医疗服务的意见和建议,及时调整服务策略,以满足患者的需求。

此次研究发现,医患沟通的质量与患者的满意度之间存在显著的正相关关系,通过加强沟通技巧培训、完善沟通机制以及改善医疗环境和对信息的公开透明,可以有效提高医患沟通的质量,进而提升患者的就诊体验

和满意度,对于推动医疗服务整体水平的提升具有重要意义。

参考文献

- [1]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.
- [2]赵丹.门诊护理工作中运用护患沟通的效果观察[J].甘肃科技,2021,37(20):139-141.
- [3]潘文姣,蒲有方.分析护患沟通技巧在门诊分诊护理工作中的应用效果[J].健康之友,2021(13):164.
- [4]叶云飞.人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的应用效果分析[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(46):98+109.
- [5]丛敏,林梅芳.护患沟通技巧应用于儿童医院门诊分诊工作的作用效果[J].中西医结合护理(中英文),2021(2):97-99.
- [6]何敏.门诊护理工作中应用人文关怀与护患沟通的效果研究[J].中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生,2022,02:148-150.
- [7]夏刘勤,张萌.医患沟通技巧对门诊患者满意度的影响[J].中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生,2022,05:175-178.
- [8]李建华.分析门诊护理工作中医患沟通的应用效果及对患者满意度的影响[J].中国科技期刊数据库 医药,2022,07:077-080.
- [9]蒋启菊,李宜岑.提高专家门诊护患沟通技巧对患者满意度的影响分析[J].中文科技期刊数据库(文摘版)医药卫生,2020,10:00100-00100+102.
- [10]韦薇,吴媛,庞雪兰,于丽琴,秦秋秀,胡怡香,张玉玲,刘丹丹.基于 GLTC 沟通理论的体验式教学在护生与老年人沟通中的应用[J].中国继续医学教育,2023,15(04):82-86.
- [11]刘敏.浙江省人民医院:检验门诊提升患者体验[J].中国医院院长,2022,18(21):78-79.
- [12]邓黎黎,廖晓阳,邹川,等.医教协同背景下全科医生沟通技能培训需求及影响因素研究[J].中国全科医学,2021,24(13):1690-1696. DOI:10.12114/j.issn.1007-9572.2021.00.018.
- [13]刘梅,郑少茹,李鹤,等.综合性三级甲等医院全科医疗科门诊就诊咨询满意度调查[J].中国全科医学,2019,22(16):1940-1944. DOI:10.12114/j.issn.1007-9572.2019.00.279.