

良好护患沟通对于提高门诊护理质量、 患者满意度的临床价值

邓 雪 刘 丽 李彦平

(西南医科大学附属中医医院 四川 泸州 646000)

【摘 要】门诊是患者自我感知或者其他人指出患者身体可能存在问题,患者主动前往医院或诊所进行的诊疗。通常情况下患者的病情并不严重,诊断手段以患者自述为主,门诊医生再通过辅助手段检查,综合考虑对患者进行针对性治疗,如果有部分患者的病情比较严重或者病情危急,就需要让患者住院,对患者进行全方位深入检查,根据检查结果采取相应的医疗措施。而门诊护理在整个门诊的运行中起主导作用,其工作内容包括分诊、挂号、知识宣教、选出、治疗和护理。在门诊中患者一般最先接触到的就是门诊处的护理人员,患者与护理人员的初步沟通过程也是患者对门诊第一印象的形成过程。本文就针对良好护患沟通对于提高门诊护理质量、患者满意度的临床价值进行探讨。

【关键词】护患沟通; 门诊护理质量; 患者满意度

The clinical value of good nurse-patient communication in improving the quality of out-patient care and patients' satisfaction

Xue Deng Li Liu Yanping Li

(Chinese Southwest Medical University Hospital, Luzhou, Sichuan, 646000)

[Abstract] An outpatient clinic is a diagnosis and treatment that patients voluntarily go to a hospital or clinic when they perceive themselves or others point out that patients may have physical problems. Under normal circumstances, the patient's condition is not serious. The diagnosis method is mainly based on the patient's self-description. The outpatient doctor then checks the patient through auxiliary means, and comprehensively considers the targeted treatment for the patient, if some of the patients are in a serious or critical condition, they need to be admitted to the hospital, in-depth examination of patients, according to the results of the examination to take appropriate medical measures. The out-patient nursing plays a leading role in the operation of the whole out-patient clinic, including triage, registration, knowledge education, selection, treatment and nursing. In the outpatient department, the nurse is the first contact with the patient, the initial communication process between the patient and the nurse is also the formation of the patient's first impression of the outpatient department. This paper discusses the clinical value of good nurse-patient communication in improving the quality of nursing and patients' satisfaction.

[key words] nurse-patient communication; quality of Outpatient Care; patient satisfaction

门诊作为医院与患者直接交流的部门,每日均有大量的患者在门诊进行诊疗、护理,巨大的人流量需要门诊部门来进行调整,尽可能地保证每一位前来进行诊疗的患者都能接受到诊疗。也因为门诊部门患者众多,在实际的门诊护理中,很难保证每一位患者的诊疗体验,难免会存在有疏漏的情况。因此必须重视护患沟通,安排护理人员在门诊部门对现有情况进行调整,在客流量大的时候,梳理患者队伍,保持秩序,多与患者沟通了解患者的需求,尽可能地照顾到每一位患者的情绪。

1 护患沟通的重要性

门诊是医院的综合性极强的医疗服务部门,其不仅为患者提供诊疗,还存在一定的服务性质^[1]。而门

诊中的患者大多都是主动前来进行诊疗的,这部分患者重视自身利益和身体健康,对治疗过程中发现的现象和门诊部门的服务非常敏感,一旦这部分患者在治疗过程中发现存在的问题非常严重,很可能导致患者对该医院的印象急剧下降,导致患者怀疑门诊医生的医疗水平,忽视护理人员给出的建议。

患者是出于对医院的信任才在发现身体可能存在问题第一时间到医院门诊部门进行诊疗,门诊部门也应当给予患者应有的重视。门诊处护理人员是患者最先接触到的人,在患者的观念中,医护人员拥有更加全面的医疗相关知识,患者主动前来进行诊疗,也说明了患者对当前身体的异样情况存在一定的恐惧心理^[2]。护理人员需要利用好患者对医护人员的信任感,

在与患者的沟通中了解患者的具体情况，部分门诊护理人员拥有医疗和护理的双重技能，在取得相关资格证后也能直接给患者看病，但这部分护理人员并不具备开具处方的权力^[3]。如果当前与患者沟通的护理人员具有这种素养可以对患者情况进行简单判断，先稳定住患者情绪，为后续门诊医生前来诊断做好准备。

护患沟通主要体现在门诊护理中的管理和服务中，门诊部门人流量大，这是每一位医务人员都了解的情况，受到这一因素的干扰，不仅容易影响到医院其他部门的医护人员，还可能对病房中接受治疗或者正处于恢复阶段的病人造成影响。门诊部门做好对患者的管理，多与患者沟通让患者在门诊部门进行排队过程中保持秩序，及时发现当前环境下处于迷茫状态的患者或者患者家属，与其沟通了解具体需求，对其进行指引，让门诊部门的能更加合理的运转。一旦将当前门诊部门的乱象做好调整，让整个环境重新恢复良好秩序，那么后续进来的患者基本都能主动进行排队，配合医护人员做好相关工作。

2 护患沟通中存在的问题

2.1 护患沟通未实现全程沟通

目前大多数护理人员都明确要做好护患沟通，也能做到在患者前来门诊处进行问诊时做好相关工作。但是，护患沟通并不是只存在这一个方面的，目前在患者与医生的沟通中，护患沟通并未实施，还有在医生完成诊断后，护理人员与患者也并未进行相关问题的沟通。

2.2 护理人员沟通能力存在瑕疵

护理人员最重要的当然是自身的护理能力，但是护理人员的沟通能力必须满足护患沟通的需要。作为门诊部门的护理人员，对沟通能力的要求更高，人是需要生活在集体中的，在集体中任何时候都离不开沟通。门诊是医院综合性极高的医疗服务部门，其不仅需要与患者沟通还需要与其他部门沟通，与同事多多交流，建立起良好的关系才能更好的与医院其他部门、科室共同作业。良好的沟通能力，也是对患者进行引导的重要基础，如果护理人员的沟通能力不足，那在对门诊部门巨大人流量的分流、梳理过程中很难让患者按照护理人员的计划来进行，还可能产生反效果，激起潜藏在患者内心的逆反心理，导致门诊部门情况更加混乱。门诊部门的护理人员需要提高对自身沟通能力的重视程度，在对自身护理能力进行训练提升时也不能忽视对自身沟通能力的锻炼

2.3 护患沟通涉及的范围并不全面

在护理人员与患者之间的沟通中，一般只涉及患

者当前对身体的各项感受，为后续门诊医生的诊断奠定一定的基础，在对患者的诊疗中主要起到的是辅助作用。护患沟通的过程中只涉及了患者当前病症的情况，患者的生活环境个日常生活情况，此时的心理状态这些问题都没有涉及，这些因素很可能是导致患者身体出现问题的重要因素。患者在感受到身体存在问题时必定是会出现恐惧情绪的，虽然护理人员在患者进行诊治前与患者进行过一番护患交流，但是需要认识到这一次的护患交流仅限于患者当前的感受，虽然这种直接的方式让患者情绪稳定下来，但最终的效果并不明显，而且如果导致患者身体出现问题的因素没有得到解决，后续也还会导致患者身体再次出现问题。

3 实现良好护患沟通的具体措施

3.1 重新认识护患沟通，将护患沟通贯穿整个门诊护理

患者在进入门诊部门后第一个接触到的便是护理人员，并且护理人员通过交流获取到了患者当前身体的各项感受，在心理上患者对当前接触到的护理人员信任感更高。在门诊医生到来后对患者的问诊过程中护理人员可以将之前与患者间交流的重点信息告知给门诊医生，向患者简单说明一下门诊医生怎么称呼，为部分社交困难的患者提供一点帮助，尽量站在患者能一眼看到的地方，让患者能在紧张状态下一眼能看到更加熟悉的人，舒缓紧张的情绪，让患者在向门诊医生进行自身情况描述的过程中不会漏掉关键细节。在门诊医生对患者的诊疗完成后，给出最终的诊断结果，如果患者有上前询问，护理人员也可以积极进行解答，尽可能地做到解决患者需求，进而提升患者的满意度。

3.2 重点培训提升护理人员沟通能力

在整个门诊部门中，护理人员的沟通能力必定存在差异，先对护理人员日常工作中的沟通能力进行打分，安排好合格标准，根据最终的打分结果来判断护理人员是否需要进行沟通能力培训。在开展沟通能力培训前要明确护理人员的护理能力是最重要的，其次才是沟通能力，因此在重视沟通能力的培训过程中也不能让护理人员的护理能力出现下降的情况。建立沟通能力培训小组，沟通能力达标的护理人员来对未达标的护理人员进行培训，首先各位护理人员都是长期工作在同一环境下的同事，对彼此间的护理能力、沟通能力都有一定的了解，如果护理人员对本次培训存在意见的可以直接提出。所有护理人员都需要定期进行护理水平考试，在提升护理人员沟通能力的过程中

确保自身护理水平不会因此下降。

已达标的护理人员和相关领导对门诊部门所需要的沟通能力最为了解可以根据自身的真实感受来对培训方案进行调整,但这种调整需要获得除开未达标成员的其他培训小组成员多数同意才能进行实施。在门诊部门的护患沟通中需要有较强的技巧,要让患者在交流过程中能感受到护理人员的重视,还有护理人员的亲切感,在进行交流的过程中最好不要涉及医学方面的专业术语,采取更加简单易懂的语言进行描述。需要在门诊部门接受治疗的人数比较多,患者极有可能存在抱怨情绪,护理人员也需要站在患者的角度来考虑,理解患者此时的情绪,在患者抒发自己的抱怨情绪是及时给予回应。护理人员还需要在门诊部门出现大量患者喧哗或者混乱时,对情况进行调整。这就需要在培训中强调护理人员必须要在需要强硬的时候强硬起来,在患者需要安抚时平和下来,在与患者的沟通交流过程中始终保持耐心^[4]。

3.3 全方位考虑护患沟通应当涉及的领域

护患沟通不应该只涉及患者当前的身体状况,患者的身体状况和感受主要由门诊医生来进行问询和考虑。护理人员作为最先与患者接触的人需要让患者尽快平静下来,从与患者的生活方面的交流中插入进来,潜移默化地调整患者当前的心理状态,再对患者的生活环境进行了解,根据患者表现出的症状进行结合分析,看患者可能存在的疾病是否与生活环境存在联系。护理人员在与患者的交流过程中了解患者生活环境与经济条件,如果患者经济条件存在问题,可以在门诊医生进行开具处方时综合考虑药物的性价比在来进行治疗,尽可能地让患者不会因为治疗方案导致生活发生重大变化,当然门诊部门也很少出现这种治疗方案中涉及昂贵药物的情况,在门诊部门进行治疗的患者一般病情症状都比较轻。在护患沟通的过程中,患者的心理情况和情绪变化也是重要的考虑因素,要注意患者的心理情况变化,在患者刚到达医院时,对自身情况必定是带有恐慌情绪的,在护理人员进行初步护患沟通后逐渐恢复过来,但仍然留有一定的紧张情绪在患者得到门诊医生的最终诊断结果时才可能恢复正常。这种情绪变化是非常常见的,护理人员在与这种患者进行沟通的过程中,做好自己的本职工作即可,

如果患者过于紧张则加强安抚力度,再让患者了解到当前医疗水平,大部分疾病都是可以治愈的,最好在患者的整个治疗过程中都做好监护,避免患者出现意外。

3.4 确定合适的沟通时机

不同患者都存在各自的特点,所患有的疾病也有很大的不同,门诊部门人流量巨大,一些比较腼腆的患者并不愿意让其他人了解到自身患有的疾病、还有部分患者可能还有的疾病难以启齿。在针对这些患者进行护患沟通时,尽可能地保护患者隐私,避免在公共场合直接进行沟通,选择更加隐秘的场合来与患者进行共同,满足患者的需求,提升患者满意度^[5]。

4 结语

综上所述,良好的护患沟通能有效提升门诊护理质量和患者满意度。门诊涉及的患者数量众多,相应地,患者也能发现门诊部门更多的问题,患者间的生活环境和道德素养都存在很大的差异,能考虑到的问题也会涉及很多方面,门诊部门做好与患者之间的交流工作,针对患者提出的门诊部门存在的问题进行调整,并根据患者给出的可行性较高的方案在部门日常工作开展中进行实施。医院是需要为患者解决问题的,从护患沟通的过程中获取到的可行性方案一旦实施,能让患者感觉到自己的意见和感受是受到重视的,这也是患者满意度提升的重要原因。

参考文献:

- [1] 董海兰,李胜娣.良好护患沟通在门诊护理工作中的应用及患者满意度分析[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(22):155
- [2] 曹姜华,彭凤玲,成聪.良好护患沟通在门诊护理工作中的应用及患者满意度的影响[J].饮食科学,2019(12):164
- [3] 张娟,陈红,林凤英.良好护患沟通技巧对门诊患者的干预效果[J].现代医学与健康研究电子杂志,2019,3(05):106-107
- [4] 马养娣.良好护患沟通在外科门诊护理工作中的应用效果[J].心理月刊,2019,14(04):96.DOI:10.19738/j.cnki.psy.2019.04.081
- [5] 陈小红.良好护患沟通在门诊护理工作中的应用及患者满意度分析[J].现代养生,2018(22):218-219