

护患沟通技巧在医院门诊分诊护理工作中的实践效果

王晓田

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】：目的：分析护患沟通技巧在医院门诊分诊护理工作中的实践效果。**方法：**2020年1月至2020年12月我院共收治患者110例，对照组由未经过培训的护士进行确诊患者分诊工作，研究组由护患沟通技巧培训的护士进行，对比两组患者满意度。**结果：**研究组满意度高于对照组，差异有统计学意义（ $P<0.05$ ）。**结论：**护患沟通技巧在门诊分诊指导中的运用，可以提高满意度，减少护患纠纷和投诉，可大力实践和推广。

【关键词】：护患沟通技巧；医院门诊；门诊分诊护理；实践

The practical effect of nurse-patient communication skills in the hospital outpatient triage and nursing work

Xiaotian Wang

Longhua Hospital Shanghai University of Traditional Chinese Medicine Shanghai 200032

Abstract:Objective: To analyze the practical effect of nurse-patient communication skills in outpatient triage nursing. Methods: From January 2020 to December 2020, 110 patients were admitted to our hospital. In the control group, untrained nurses triage confirmed patients, and nurses trained on nurse-patient communication skills compared the patient satisfaction of the two groups. Results: The satisfaction of the study group was higher than the control group, and it was significant ($P<0.05$). Conclusion: The application of nurse-patient communication skills in outpatient triage guidance can improve satisfaction, reduce nurse-patient disputes and complaints, and can be vigorously practiced and promoted.

Keywords: Nurse-patient communication skills; Hospital outpatient service; Outpatient triage nursing; Practice

引言

门诊部是医院的一线科室，具有流动性强、患者情况多样、人流量大等特点。对于医院门诊工作，工作质量直接影响患者满意度和医院的声誉，因此做好门诊护理服务具有重要价值。近年来，随着人民生活水平的不断提高，患者对门诊服务的需求也稳步增加，对门诊服务人员提出了更高的要求。人文关怀与护患沟通技巧^[1-2]。

1 资料与方法

1.1 研究资料

从2020年1月到2020年12月，110名患者在门诊就诊，不包括年轻患者、认知障碍患者和痴呆患者。所有患者按随机顺序和数字随机分为两组，每组55例。研究组男女人数为29:26；年龄21-68岁，平均年龄（ 42.36 ± 4.09 ）岁；本科及以上10人，大专21人，高中及以下24人。对照组的男女人数为31:24；年龄24-64岁，平均年龄（ 42.19 ± 4.14 ）岁；本科及以上9例，大专23例，高中及以下23例。两组比较差异无统计学意义（ $P>0.05$ ）。

1.2 研究方法

课题组门诊分诊工作由接受过护患沟通技巧培训的护士进行。对照组门诊分导工作由未接受过护患沟通技巧培训的护士进行。护患沟通技巧培训的具体内容：①语言沟通技巧：要

求门诊护士了解医院的医疗服务模式、各科室医师的专业知识，能够及时回答患者的疑问并提供对患者进行合理的指导^[3]。②保持亲和力：指导护理人员在与患者沟通过程中时刻保持亲和力，耐心倾听患者诉求，解释患者具体需求，语速适中，语气温和，告知患者答案这个问题。③正确认识健康教育方法：每天到医院门诊就诊的患者数量较多，部分患者需要等待一定的时间。指导护理人员在患者就诊期间对患者进行健康教育。例如，可以打印适合各种疾病的健康教育处方发给患者，提高患者的自我保健知识。针对患者在候诊过程中提出的问题，我们依然努力回应患者，让患者感受到尊重，建立患者对自己的信心^[4]。④特殊情况下的沟通技巧：即使门诊病人不是危重，也可能有特殊情况，如身体疼痛、情绪异常等。因此，门诊护士需要掌握特殊情况下与患者沟通的技巧。与患者沟通前，了解患者的心理和生理状态，根据患者的具体情况进行有效沟通。如果患者有听力障碍，请轻轻触摸患者，让他们感觉到他们的存在。如果患者有视力障碍，在接近患者时，首先要明确身份，避免患者产生压力、恐惧等负面情绪。

1.3 观察指标

本研究比较了两组患者在我院门诊细分工作中的满意度。满意度评估方法：自给式门诊监察员满意度问卷被分发到两组患者组，每个患者一份，问卷包括三个选项：完全满意、相对满意和一般。真实的情绪，它们在体内积聚。门诊满意度和指

导=(总病例数-一般问题)/病例数 $\times$ 100.00%。

1.4 统计学方法

统计学分析采用 SPSS18.0 统计软件, 两组间比较用 χ^2 检验, 计量资料用 $(\bar{x} \pm s)$ 表示, 组间比较用 T 检验, $P < 0.05$ 表示差异有统计学意义。

2 结果

研究组和对照组外患者满意度调查问卷尚可, 统计数据显示研究组外患者满意度高于对照组。且差异有显著性 ($P < 0.05$)。

3 讨论

3.1 人际沟通在护理工作中的作用

人际沟通在护理工作中起着非常重要的作用。无论是护患关系的建立, 还是医护关系等工作关系的建立和发展, 以及护士间关系的建立和发展, 都依赖于有效的人际沟通。在护理中, 沟通是护士、医务人员和患者之间情感联系的主要环节。有效的沟通可以加深积极的情感体验。通过沟通, 护士与患者之间可以增进情感交流, 帮助患者了解健康和疾病相关知识, 正确对待健康和疾病, 促进患者建立健康的生活方式, 保持心理平衡, 改善体质和精神健康。同时有助于建立良好的护患关系^[5]。此外, 护理人际沟通有助于建立良好的护理人际关系, 如护理人员之间的关系、医护之间的关系等。建立良好的护理工作关系有助于改善护理工作, 促进护理人员身心健康, 为患者提供更好的服务。

3.2 护患沟通中的语言沟通技巧

交流按符号分类, 可分为语言交流和非语言交流。护理语言交际是指护士与患者或其他医疗护理人员之间以语言为工具进行交流的性质, 是护士在治疗中的主要交流方式。在护理语言交流中, 人们可以在医疗护理过程中感受到护理的人文关怀和人文本质^[6]。作为护患沟通的主要手段, 语言交流是建立良好护患关系的关键, 护理人员必须坚持语言交流的基本原则。语言交际应遵循的原则总结如下。

3.2.1 目标性原则

护患之间的语言交流是护患之间有意识的、有目的的互动。护士无论是咨询病人、了解情况、讲解护理技巧, 还是在护理过程中, 都应做到目标明确, 以达到有效沟通的目的。与患者交流前, 应做好充分准备, 明确交流目的, 使交流有效。

3.2.2 规范性原则

与患者交流时, 无论是口头还是书面形式, 护士都需要思维正确、思路清晰、词汇简单准确、语法规范、言语简短^[7]。语言要系统化、逻辑化, 才能建立语言沟通, 有效沟通和护患沟通。

3.2.3 尊重性原则

尊重原则是良好沟通的基本原则, 是良好沟通的基础和基础。在与患者沟通的过程中, 护士要尊重患者, 始终把患者放在第一位。患者的尊严不应受到损害, 更不要说患者在沟通过程中的人格^[8]。护理人员要学会理解、诚实、爱心, 理解病人的痛苦, 关心病人, 用劝告和安慰的声音加强与患者的情感交流, 态度和言辞温和, 使患者感到友善, 改善语言交流, 促进患者身心健康。

3.2.4 治疗性原则

在与护士和患者交流时, 护理语言可以帮助支持支持并促进康复。不恰当的语言也可能对患者产生不利影响。因此, 护士在语言选择上需要有选择性, 避免批评患者, 以免伤害患者。

3.3 护理工作中的非语言沟通

语言交流涉及在非语言线索的帮助下口头交换信息, 例如外表、衣服、动作、表情等。例如, 在护理过程中, 护士需要为病人创造一个舒适的环境, 让他们微笑, 身心愉悦, 建立良好的护理和病人关系, 这是一个非语言的交流过程。口头交流对于控制护士和病人之间的关系很重要。一些数据显示, 70%到80%的人际关系是口头的。在临床护理中, 护士能够在非语言暗示中了解患者的感受和需求, 在护理部分无法用语言表达需求的患者时, 提供有效的护理。同时, 护士使用非语言交流促进了患者、患者和患者之间的关系, 促进了良好的护理和患者关系。

非语言交流是在非语言手势的帮助下以非语言方式交换信息, 例如面部表情、服装、动作、表情^[3]。比如在护理过程中, 护士要微笑, 为病人营造一种亲密的气氛, 让病人感到身心愉悦, 有助于建立良好的护患关系, 这是一个非语言的交流过程。非语言交流对于控制护患关系非常重要, 非语言交流没有语言障碍, 因此往往比语言信息更丰富, 更具感染力。有数据显示, 人与人之间70%到80%的交流是无言的。在医疗护理领域, 护士在护理某些因病无法用语言表达需求的患者时, 可以通过患者的非语言表达来了解他们的感受和需求, 为患者提供适当的护理^[9-10]。同时, 通过与护士进行非语言交流, 可以给患者带来亲切感、安全感和信任感^[4], 促进医患沟通, 建立良好的医患关系。

3.3.1 非语言在护理工作中的应用

非语言交流是一种经常使用但容易被忽视的表达方式。非语言交流比口头交流更具表现力和感染力。通常, 非语言行为比语言行为更真实。非语言交流可以改善护患关系, 减少护患之间的紧张关系, 减少护患矛盾的发生。在医疗护理领域, 护士必须掌握非语言沟通技巧, 熟练运用非语言形式与患者进行沟通和交流。护士应学会根据言语、患者行为和行为等非语言行为来评估患者的感受和需求, 更好地满足患者的需求, 改善

护士与患者之间的沟通,提高护理质量。促进护患关系的进一步发展。

3.3.2 护士非语言沟通的基本要求

在与患者沟通的过程中,护士应彬彬有礼,尊重患者,注重维护患者尊严。护士的行为举止、脸型、相貌等都会直接影响患者对护士的信任,进而影响护士与患者关系的建立。因此,护理人员要整洁有礼,有成熟、一贯的个性,给病人留下良好的印象。在与患者交流的过程中,护士的姿势要大方,笑容要温和自然,举止要礼貌热情^[11-12]。此外,在护士与患者的沟通过程中,护士应根据患者的特点,采用不同的非语言沟通方式,让患者理解并确保有效沟通。护理的主要功能是通过护患之间的交流来实现的,护患之间的交流有助于了解病人的身心状况,使护患之间的关系更加密切,减少不必要的冲突^[13-14]。因此,护士应该具备语言和非语言沟通的知识,以建立良好的护士和病人之间的关系。同时,护士与患者之间的良好沟通也能满足患者和护理人员的心理需求,对调节患者心理、促进患者

康复、促进患者身心健康起到积极作用。

长期研究表明,门诊患者可能会出现焦虑、抑郁、身体疼痛和对疾病的焦虑等负面情绪。在与护士交流时,如果护士不能正确使用语言,很容易造成护士和病人之间的冲突^[15]。

为减少护患矛盾的发生,提高门诊诊断服务工作质量,我院对外聘护士进行医患沟通技巧培训,评估护士与患者沟通技巧的使用价值。本研究发现,由经过医患沟通技巧培训的护士执行的研究组门诊诊断功能的满意度显著高于对照组。上述研究结果的原因是门诊护士利用患者与患者的沟通技巧,随时注意自己的行为,并在工作过程中保持文明的态度。对患者而言,良好的沟通可以让他们感受到尊重,增强患者的信任,加速建立良好的护患关系。

4 结语

综上所述,护士和患者在门诊分诊领域使用沟通技巧将减少护士与患者的互动。提升门诊整体护理状况。

参考文献:

- [1] 姚晓娜.护患沟通技巧在眼科门诊护理工作中的应用价值[J].医学研究,2021,3(7).
- [2] 牟宗娜.护患沟通技巧在儿科护理中的应用效果[J].中国医药指南,2021,19(04):236-237.
- [3] 何小丽.护患沟通技巧在呼吸科护理工作中的应用效果分析[J].智慧健康,2020,6(36):135-136.
- [4] 梁永玲,李晓燕.手术室腹腔镜手术护理中护患沟通技巧的应用对并发症发生的影响[J].国际医药卫生导报,2020,26(16):2471-2474.
- [5] 戴炜.急诊输液护理中护患沟通技巧的应用[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(54):98+100.
- [6] 张鑫.护患沟通技巧在门诊换药护理中的应用效果评价[J].中国医药指南,2019,17(36):309-310.
- [7] 周燕.急诊输液护理中护患沟通技巧应用的效果分析[J].心理月刊,2019,14(20):146.
- [8] 黄娟.护患沟通技巧应用在成人输液护理中的临床效果研究[J].世界最新医学信息文摘,2019,19(17):239+242.
- [9] 温友红.护患沟通技巧在眼科门诊护理工作中的应用研究[J].实用临床护理学电子杂志,2019,4(05):60+70.
- [10] 高有劲.急诊输液护理中护患沟通技巧应用的效果[J].中西医结合心血管病电子杂志,2018,6(27):147.
- [11] 黄雅林.护患沟通形式、技巧应用与体会[J].世界最新医学信息文摘,2017,17(53):221-222.
- [12] 樊玲玲.临床护理工作中护患沟通技巧的应用分析[J].实用临床护理学电子杂志,2017,2(12):180+183.
- [13] 姜云艳.应用护患沟通技巧提高妇科优质护理水平的探讨[J].当代护士(下旬刊),2016(02):78-79.
- [14] 安桂娟.护患沟通技巧在临床上的应用[J].大家健康(学术版),2015,9(21):282-283.
- [15] 王晓蓉.护患沟通技巧在儿童输液室中的应用[J].中国保健营养,2013,23(04):1029.