

# 门诊护理工作中开展人文关怀、护患沟通的方法及效果

苟燕

(宜宾市第一人民医院 四川 宜宾 644000)

摘要: 门诊部是医院的门面, 也是与患者接触最为频繁的科室。门诊部护理服务质量高低, 将直接影响医院整体的护理服务水平, 优质的护理工作对医院口碑树立意义重大。近年来, 我国护理学对人文关怀、护患沟通愈发重视, ‘以人为本’的护理理念逐渐成为各级医院护理工作开展准则。本文即选择近几年医院门诊护理工作中开展人文关怀、护患沟通的研究进行综述, 为各级医院开展人文关怀、护患沟通提供参考。

关键词: 门诊护理; 人文关怀; 护理沟通; 方法; 效果

前言: 近年来, 随着我国经济飞速发展, 居民生活水平快速提升, 保健意识也日益增长, 对自身能够享受到的医疗服务工作质量也愈发重视, 希望医疗服务工作能够满足自身生理、心理需求, 从而推动了各级医疗机构服务意识的变革<sup>[1]</sup>。医院门诊部是医患接触的前沿, 也是医院开展护理工作的重点、难点区域<sup>[2]</sup>。门诊每日收治患者数量多, 护理人员工作繁忙, 精神压力较大, 护患沟通难度高, 极易引起护患纠纷, 损伤医院形象。人文关怀与护患沟通是减少医患矛盾, 提高患者依从性和满意度的重要举措。本文即综述近几年门诊护理工作中开展人文关怀、护患沟通的研究, 具体见下文。

## 1. 门诊护理

目前, 临床对门诊护理工作的内容主要归纳为: 为患者提供预检分诊、安排患者候诊与就诊、遵照医嘱准备相应的治疗用品、开展患者的健康教育、协助医师完成治疗工作、做好传染性疾病患者的消毒隔离工作、协助做好保健门诊七类, 若未能予以良好的干预, 护理人员工作责任划分不明确, 便容易导致护理人员工作任务繁重, 机体过度疲劳。且门诊接触的患者具有多样性特点, 不同患者对护理工作要求也存在差异, 应对不同患者时护理人员精神压力也较大。故门诊护理对护理人员身心需求较高, 不仅需提高工作素养, 也要求护理人员具备较强的抗压能力, 而改进门诊护理工作模式, 便可有效减轻护理人员的工作和精神压力, 提高工作质量。

## 2. 护理现状

### 2.1 人文关怀的重要性

近年来, 我国愈发重视‘以人为本’的科学发展观理念, 并逐渐将其应用在工业、医疗、教育等多个行业当中, 为社会发展做出了巨大的贡献。人文关怀即对人生存的关怀, 该关怀不仅是对人尊严的肯定, 也是对人性自由、解放的追求, 符合人性生活条件。通过人文关怀, 医疗机构门诊护理工作中, 能够有效溶于关心、尊重、爱护、耐心等行为准则, 充分尊重患者的个人隐私、人格、权利、情感等, 关注其生存、发展需求, 使得护理工作科学层面上更加具有‘灵性’, 护患沟通更为融洽, 从而提高护理工作质量, 为和谐护患关系打下坚实的基础<sup>[3-4]</sup>。

此外, 在国家卫计委组织的全国护理工作会议上, 对人文关怀融入护理工作的建议也受到了广泛的认可。

### 2.2 护患沟通的重要性

临床调查显示, 引起门诊部护患纠纷的主要原因是护患沟通的不充分<sup>[5]</sup>。门诊部每日收治患者数量众多, 为确保入院患者能够当日诊治完毕, 患者与医师间的沟通时间通常较短, 患者难以从医师处获取疾病相关、治疗、注意事项等知识, 只能选择询问护理人员, 部分患者因期望值过高、疾病急性发作等因素影响, 本就存在焦虑、紧张等负面情绪, 而护理人员工作繁忙, 若行为言语不当、态度冷漠, 未能与患者良好沟通, 便容易导致患者或家属不满, 引起纠纷。

此外, 护患沟通也是护理人员常用的一种治疗性护理手段, 不仅有利于高质量健康教育实施, 也能够通过护患沟通改善患者滋生的负性心理情绪, 避免患者产生悲观、抑郁等情绪, 增强其康复信

心, 提高治疗和护理工作的依从性。

## 3. 人文关怀与护患沟通的具体内容与效果

### 3.1 人文关怀具体内容与应用效果

#### 3.1.1 人文关怀的具体内容

##### (1) 落实护理工作中‘以人为本’的人文关怀理念

现阶段, 部分基层医疗机构护理人员对人文关怀的重视程度仍然低下。医院需重视护理人员的培训、教育工作, 增进护理人员对人文关怀相关知识的认知, 强化人文关怀理念, 提高业务能力, 同时促使护理人员不断的转变自身观念, 加强职业道德的培育, 针对性实施护理干预, 满足患者合理的‘身’、‘心’需求, 在日常工作中全程为患者提供人性化的服务。

##### (2) 完善、改进护理制度具体

院内也应当重视护理制度的完善和改进工作, 保障患者权益同时, 也保障护理人员的权益, 为护理人员营造良好的工作环境。

①明确划分护理职责: 门诊部应当依照护理人员年龄、专业、工作经验等指标对护理人员职权应当进行合理、明确的划分, 如导诊的护理人员只需负责患者导诊工作, 尽可能避免护理人员责任过多, 减少工作压力; 同时科学、灵活、弹性排班, 避免门诊无人或者门诊过冷、过热等问题的发生。

②护理技巧提升: 门诊部需定期开展护理人员护理技巧的培训和考核, 要求护理人员在各项护理操作中尽可能做到规范化、标准化, 未能通过考核的护理人员需加强学习, 并予以重点的关注, 3次考核未过的护理人员予以惩戒。

③完善应急事件处理制度: 门诊部需开展突发事件处理学习培训, 要求护理人员掌握突发事件的紧急应对方案和技巧, 如护患纠纷发生, 护理人员如何正确引导患者情绪。

④绿色通道设立: 开设就诊绿色通道, 为急诊、年岁较高、年岁较小患者提供快速就诊渠道, 减少此类患者的等候时间, 以提高就诊效率。

⑤强化护理人员着装穿戴要求: 门诊部护理人员需统一着装, 且服饰要整洁, 仪表端正, 尽可能减少化妆、戴过于艳丽的装饰品、指甲长等问题, 以达到仪表端庄、举止文明要求。

##### (3) 门诊环境的人性化处理

提高护理人员人文关怀理念同时, 门诊部也需重视硬件设施的完善、环境卫生的改进。加大基础设施的资源投入, 可在门诊区内患者候诊区域设置饮水机、一次性纸杯、阅读刊物(门诊患者常见、多发病相关)、宣传栏、健康教育海报等设施, 以便患者就诊时更好地了解门诊部相关信息, 如医师信息、医疗设备, 增进患者对医院的了解, 降低陌生感和恐惧情绪; 同时通过刊物, 患者还能够了解自身疾病, 提高治疗和护理的认知, 从而提高治疗和护理的依从性。此外, 门诊部还应当合理规划门诊区域, 减少空间资源浪费, 为患者就诊等候区域增添更多的休息椅, 并定期对门诊区内进行清洁、消毒、通风处理, 时刻保持门诊部内的干净和整洁, 为患者就诊提供良好、舒适的环境。

#### (4) 重视患者的心理疏导工作

现阶段,临床已经认可患者心理状态会对疾病进展、治疗效果产生较大的影响。若患者存在紧张、焦虑等负性情绪,治疗和护理工作依从性也会显著降低。因此,护理人员还需重视就诊患者心理情绪的变化,通过换位思考、观察言语行为变化等方式评估患者心理情绪的改变,始终保持温和、细心、耐心的态度为患者提供护理服务,给予患者充分的关心和爱护,积极主动同负性情绪滋生患者进行沟通,告知其就诊进度,同时以心理学、专业理论知识对患者进行开导,积极协助患者完成就诊,以降低患者心理压力,改善其负性情绪,提高就诊满意度。

#### (5) 建立患者反馈制度

公开门诊部邮箱,于门诊部门口设立投诉信箱。由专门的护理人员定期收集患者投诉、建议信息,并反馈内领导人员。每月月底由领导人员组织开展部门会议,将患者建议、投诉进行公示,认真分析护理工作中存在的问题,听取护理人员的需求和建议,综合制定改进措施,于次月实施。

#### (6) 加强医院信息化建设

将门诊系统与微信、QQ等通讯工具相连通,让患者能够通过此类工具知晓就诊等候时间、进度,以便患者合理安排等候时间。同时,通过信息化服务,患者还能够提早预约挂号,减少院内挂号的等候时间。

#### 3.1.2 人文关怀的应用效果

郝冉等<sup>[6]</sup>人对1461例门诊患者应用人文关怀护理,并与1403例常规门诊护理患者进行对比分析,结果显示,人文关怀护理能够有效降低患者焦虑、抑郁评分,提高护理质量和护理人员的综合素质。而胡雅荣<sup>[7]</sup>对60例门诊部换药患者进行研究,均分两组,分别使用常规护理和人文关怀,结果显示,采用人文关怀的患者护理有效率、护理满意度明显高于常规护理的患者,证实人文关怀能够促进换药患者机体的康复,且患者对人文关怀的满意度更高。

#### 3.2 护患沟通具体内容与应用效果

##### 3.2.1 护患沟通具体内容

##### (1) 提高护理人员沟通技巧

护患沟通期间,护理人员目光需始终同患者视线相对,让患者体会到护理人员对其言语的重视感,而回复患者询问时,应当多采用‘好’、‘请’、‘谢谢’、‘稍等’等字眼,并依照患者年龄、性别、姓氏合理称呼,不可直呼患者姓名或是患者位次号。同时,进行护理操作时,护理人员应当先行向患者详细说明该项操作的作用,尊重患者知情权,提高患者的认可度。此外,护理人员沟通时应当尽可能选择通俗易懂的语言,避免使用专业性的词汇,语速、语调恰当,还可适当使用幽默性的词汇,改善沟通的气氛,拉近双方关系。

##### (2) 平等对待患者

沟通时,护理人员应当充分的进行换位思考,将自身带入患者或患者家属的角色,体会患者及家属的心情,给予患者更多的同理心、同情心,更多的为患者着想,尊重患者、理解患者、同情患者,控制自身情绪,在言语中给予患者多一点耐心、多一点关心。

##### (3) 善于察言观色

与患者沟通时,护理人员应当密切注意患者神色、语气的变化,对出现‘不好苗头’的患者妥善处理,若患者情绪异常激动,应当及时联系负责人员共同处理,必要时暂时离开,避免与该患者的接触。

#### 3.2.2 护患沟通的应用效果

万凤琼<sup>[8]</sup>对100例门诊患者进行研究,均分两组,分别采用常规沟通和积极的护患沟通,结果显示,通过积极的护患沟通,患者对护理工作的满意度更高,证实良好的护患沟通能够利于门诊治疗和护理工作开展。而王文靓等<sup>[9]</sup>人更是对130例门诊输液的患者进行研究,证实良好的护患沟通能够有效改善患者输液时的疼痛感,减少护患纠纷,提高护理满意度。

#### 3.3 人文关怀与护患沟通的联用效果

人文关怀与护患沟通相辅相成。护患沟通可提高人文关怀理念实施效果,而护患沟通又是人文关怀理念的重要体现。焦娟<sup>[10]</sup>在研究中将120例门诊就诊患者进行随机的分组,分成参照组(常规护理)和研究组(加强人文关怀与护患沟通),每组各60例患者,结果显示,研究组患者护理后的焦虑和抑郁评分低于参照组,且总体满意度高于参照组,投诉率低于参照组,证实人文关怀与护患沟通应用于门诊护理能够有效提高患者护理满意度,改善患者的焦虑、抑郁情绪。而李亚苹<sup>[11]</sup>将100例门诊患者随机分组,均分两组,分别使用常规护理和人文关怀与护患沟通护理,结果显示,人文关怀与护患沟通组患者护理后的交流、抑郁得分低于常规护理患者,且护理满意度高于常规护理患者,进一步证实了人文关怀与护患沟通对门诊部护理工作质量的提升效果,不仅能够改善患者负性情绪,还能够提高医院的口碑,为医院更好发展创造条件。

#### 4. 小结

门诊部是医院最早与患者接触的科室,将直接影响患者对医院的感观。门诊护理工作是医院护理工作的重点,将直接影响院内整体护理服务水平,需予以重视,采取高质量的护理模式。人文关怀与护患沟通近年来愈发受到重视,能够提高护理内容人性化、科学化,构建良好的护患关系,减少医患纠纷,为患者门诊纠正创造良好的环境,应用前景广阔。

#### 参考文献

- [1]魏传芝. 人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的应用分析[J]. 饮食保健,2020,7(9):10.
- [2]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.
- [3]鄯珊,刘凤. 护患沟通中护理人文关怀的促进作用研究[J]. 饮食保健,2019,6(1):226.
- [4]卞小慧. 护患沟通联合人文关怀在门诊护理工作中的应用效果观察[J]. 医药前沿,2019,9(14):133-134.
- [5]陶蓓蓓,杨水仙. 基层医院门诊护患纠纷35例原因分析及对策[J]. 中国乡村医药,2018,25(22):73-74.
- [6]郝冉,王艳,崔萍,等. 人文关怀护理在门诊护理管理中的应用效果观察[J]. 齐鲁护理杂志,2021,27(10):54-56.
- [7]胡雅荣. 人文关怀护理在门诊换药患者中的可行性分析[J]. 继续医学教育,2020,34(4):105-107.
- [8]万凤琼. 护患沟通在门诊护理管理工作中的应用[J]. 中国社区医师,2019,35(7):168,172.
- [9]王文靓,左力皮彦,太外库力. 护患沟通技巧在门诊输液护理中的应用探讨评价[J]. 系统医学,2018,3(3):168-169,172.
- [10]焦娟. 人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的应用[J]. 大家健康(中旬版),2017,11(5):225-226.
- [11]李亚苹. 人文关怀与护患沟通应用于门诊护理工作中的应用效果[J]. 首都食品与医药,2018,25(20):143.