

门诊护理人文关怀与护患沟通技巧

都敏

(重庆医科大学附属第二医院 重庆南岸 401336)

摘要：随着社会的发展，生活水平的提高，人们对医疗服务提出了更高要求。医院作为重要的医疗机构，要加强各方面的管理，提升自身医疗技术水平和服务。门诊作为医院的窗口，代表医院的形象，也代表医院的实力和水平，所以加强门诊管理非常必要。但因各种因素影响，门诊在护患沟通方面存在一定的不足。为此门诊相关人员在护理工作中需要融入人文关怀，掌握更多有效的沟通技巧，提升患者对门诊护理服务的满意度，构建和谐医患关系。文章主要分析门诊护理人文关怀内涵，探讨门诊人文关怀与护患沟通技巧，希望对相关人员有一定的借鉴意义。

关键词：医院门诊护理；人文关怀；护患沟通技巧

门诊是医院运营体系的重要组成部分，同时也是医院的形象窗口，加强门诊管理有着较强的现实意义。护理是门诊的主要工作，而门诊患者在各个方面存在较大差异性，给护理人员工作的开展提出了较大挑战；有些患者不熟悉医院门诊流程，加之病情较急，往往产生急躁情绪，增加医患沟通难度。在这种情况下护理人员需要应用人文关怀理念与患者进行充分的沟通，并利用有效的沟通技巧提升沟通质量，一方面安抚患者情绪，另一方面为患者提供更高效率的护理服务，使患者获得良好就医体验。门诊管理人员要认识到人文关怀融入护理工作的必要性和重要性，加强对护理人员医患沟通技巧的培训，切实掌握有效的沟通技巧，使门诊工作助力医院提升运营效率，为患者提供优质的医疗服务。

1. 关于门诊护理人文关怀的概述

在门诊工作中，患者不仅需要得到高水平的护理技能服务，还需要得到人文关怀，这对患者身心健康有较大帮助。南丁格尔(Florence Nightingale)1937年在日记中写道：“我听见了上帝在召唤我为人类服务”：强调人道主义观念，要求护士不分信仰、种族、贫富，平等对待每位患者。

护理工作的人文关怀是一项精细化的护理艺术，需要加大推广力度，尤其在健康管理方面发挥着重要作用。随着我国医疗事业的发展，各种医疗机构对护理工作中的人文关怀高度重视，相关人员加强对护理工作人文关怀的研究，以高效应用人文关怀提升门诊工作效能，促进患者疾病的治疗。在护理工作中融入人文理念要求护理人员把具体的人文文化应用到护理的各个环节，充分体现以护理为核心的护理人文关怀。基于门诊科室的特殊性，良好的护理有利于患者疾病治疗。如果医院门诊的护理工作只围绕人体功能开展，而忽视人文护理功能，则无法体现护理服务的重要性，进而会影响护理工作的价值。在如今的医疗环境下，这种护理现状难以满足患者以及医院发展需求，护理人员要提升人文意识，提升护理工作的独立性，推动护理工作体现出更大质效。

2. 人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的重要性

医院要提升门诊护理质量，需要相关人员认识到人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的重要性，提升思想认识才能积极主动的加强学习，切实在工作中落实人文关怀理念，提升护患沟通技巧。

2.1 人文关怀是一种先进的护理理念

新时期群众对护理工作提出了更高要求。人文关怀有利于促进护理工作的更好开展，满足群众对护理工作的期待。人文关怀从本

质是对人生存状况的关怀，它强调重视人生的生存和发展。对护理工作来说，人文关怀要求护理人员从生理、心理上关怀患者，并在护理工作的开展中以整体护理作为准则。在护理工作中融合人文关怀理念充分体现了人文精神，使患者得到尊重和善待。另外，人文关怀作为一种先进的护理理念，有利于促进医患的良好沟通，是护理工作进步的标志，也是人类自觉意识提高的反映。随着护理工作的发展，对其赋予了更多的内涵。护理工作不仅需要专科理论，还要把人文学、社会学、行为学融合其中。这就要求新时代的护理人员改变传统护理理念，积极采纳人文关怀理念，在工作实践中掌握沟通技巧，将人文文化无形渗透到护理工作中，使医患之间实现有效沟通^[1]。

2.2 良好的护患沟通有利于提升护理工作效率

门诊每天要接待大量患者，患者因为疾病会产生焦虑以及恐惧心理，加之患者在等候过程中会加重急躁情绪。在这种情况下高质量的护患沟通可以使患者及其家属得到热情服务，缓解患者的不良情绪，避免出现矛盾，影响患者就医体验。有些患者因为不熟悉就医流程增加了就医难度，护理人员做好沟通工作可以为这类患者提供针对性的服务，帮助患者顺利就医。可见，良好的护患沟通可以提升护理人员的工作效率，还能使患者得到所需服务，使医院的护理服务得到患者的认可，提升医院形象，推动医院获得更好发展。

3. 门诊护理人文关怀与护患沟通技巧

人文关怀与护患沟通对门诊护理工作具有重要意义，那么护理人员在工作中该如何落实人文关怀，掌握良好的沟通技巧呢？这是问题关键。笔者基于自身工作经验以及对相关资料的研究，认为可以从以下几个方面着手。

3.1 熟悉诊疗流程，对患者做好引导

门诊护理人员要充分发挥自身的作用首先要熟悉诊疗流程，对不同诊室的功能以及位置加以准确了解，为患者提供正确引导。护理人员在工作中经常会遇到首次就诊患者。这类患者对门诊结构并不了解，对就医流程以及具体诊室位置缺乏清楚认识。有些老年患者表达不清，造成交流困难。这些不同情况需要护理人员耐心给予针对性指导，对他们起到切实的帮助。患者在向护理人员提出询问后，护理人员要给出详细解答，使患者明确如何就医，避免患者出现多次询问的情况，浪费患者时间。另外，护理人员不仅要做好解答工作，还要做好咨询工作，明确患者是否预约，对预约的患者要指导他们进入相应的诊室等候，以及时得到诊治。对没有预约的

患者护理人员要询问他们的需求,并借助自身的专业知识和患者的症状帮助其完成挂号,使患者进入到相应的科室诊治。在解答患者问题以及询问患者需求的过程中,护理人员要利用恰当的语言关怀患者,使患者感受到护理工作的温度,从而获得一种愉悦的就诊体验。

3.2 加强对患者以及家属的关怀,获得高效沟通交流

护理人员在门诊工作中要提升主动服务意识,并把人文理念融入到护理工作中,切实为患者着想,解患者之所忧。护理人员要主动为患者提供帮助,提升主动帮助的频次;对被动帮助要提升质量,帮助患者解决就医遇到的问题。护理人员还要做好观察工作,注意观察患者以及家属的表情、动作,并分析患者可能遇到的问题,从而主动上前询问,切实体现护理工作的人文关怀。在为患者以及家属提供帮助的过程中要注意用语礼貌,语气更具亲切感,拉近护患之间的距离,增强患者对护理人员的信任度。对于不同类型的患者,护理人员要采取不同的语气态度,比如对老年患者要注意语速,对听力不好的患者要提升音量,使患者听清楚护理人员的解答和询问,从而帮助患者明确各个诊疗步骤,顺利完成诊疗。对行动不便的患者要及时加以搀扶,并根据患者需求使他们明确后续的各个诊疗步骤,必要时可以为行动不便的患者提供轮椅。护理人员面对求助的患者或者家属要热情接待,并认真仔细听取患者诉求,从而给出有效的解答。如果患者需要护理人员提供一定的帮助,护理人员要最大化的满足患者要求,使人文关怀落实到护理工作的每个细节。护理人员在与患者沟通时要积极回应患者关切,体现出对患者以及家属的尊重,使患者不仅接受到高质量诊疗,同时还获得高质量的护理服务^[2]。

3.3 重视就诊环境的营造,提升就诊舒适性

护理工作的人文性要体现在各个方面,其中就诊环境是一个重要方面。就诊环境直接影响患者就诊的舒适性,因此护理人员要加强就诊环境的营造,使就诊环境更加温馨。就诊环境的营造需要根据诊室的不同体现出差异性,使就诊环境更加符合患者各方面的需求。首先,要保障就诊环境光线的充足,避免光线昏暗给患者带来不良影响。其次,在就诊区域的合适位置还要设置相应的设备,比如饮水机以及一次性纸杯等,使患者获得更加舒适的就诊体验。再次,在医院特定诊室还可以提供悬吊电视,为患者播放相关的健康知识,缓解患者等待的焦虑心情。最后,为给患者提供舒适的室内温度,医院还要利用空调调控室内温度,提升患者就诊体验感^[3]。

3.4 保护患者隐私,尊重患者生命价值

在当前的护理工作中护理人员不仅要为患者提供更加优质的护理服务,还要注意保护患者的隐私,这也是人文关怀的一个重要体现。为此,诊室每次只能容纳一名患者以及家属,如果患者需要暴露身体进行检查时要利用帘子遮挡,根据床位位置选择不同类型的遮挡帘。护理人员与患者沟通时要降低音量,保护患者隐私。护理人员在为患者护理时要高效完成相关操作,一方面提升操作质量,另一方面提升操作效率,最大化的降低患者的痛苦。护理人员在为患者提供护理服务时还要充分尊重患者的生命价值,在检查以及治疗过程中要和患者做好沟通,使患者提前获知检查或者治疗过程中产生的不适感,从而提前做好心理准备。在患者产生不适感时,

护理人员还要用语言做好安抚工作,减轻患者的紧张程度,使患者配合完成诊疗^[4]。

4. 护患沟通需要注意的问题

高质量的护患沟通需要护理人员在工作中融入人文关怀,护理人员还要明确护患沟通需要注意的问题,避免一些不良因素影响沟通的有效性。

4.1 要运用通俗易懂的语言

护理人员在与患者沟通时要使用通俗易懂的语言,不能使用较多的医学用语,容易引起患者误解。如果护理人员不注意语言运用的通俗易懂性,会降低患者对护理人员的信赖性。基于此,护理人员在护理工作的开展中要使用简单化的语言与患者沟通,使患者体验到更具细节的服务。

4.2 保持良好的心态,避免负面情绪的流露

要提高护患沟通质量还需要护理人员保持良好的心态,以积极的心态投入到工作中,避免把个人的不良情绪带到工作中。护理人员要不断提升自身的职业修养,在为患者服务中展现良好的职业形象,利用恰当的眼神、表情、手势,为患者提供所需服务,为患者顺利看诊提供切实保障^[5]。

4.3 重视仪表,注意交流距离

得体的仪表也是促进护患沟通的重要因素,如果护理人员仪表大方得体,会增加患者信任感。另外,在与患者沟通时护理人员还要注意交流的距离,护理人员与患者沟通时最好保持在1.2米到3.5米的距离,在患者出现病变等特殊情况下护理人员要保持与患者的亲密距离,给患者带来较强的安全感。

4.4 重视非语言沟通方式的应用

护患沟通中不仅要善于运用语言,还要加强非语言沟通方式的应用。首先,护理人员要运用微笑服务,缩短护患距离,消除护患沟通之间的障碍;其次,要用关爱的眼神给与患者鼓励与爱护;最后,还要认真倾听患者需求,减轻患者心理压力,提升治疗自信心。护理人员还要恰当运用肢体语言增强患者的信赖感,同时也有利于语言表达。

5. 结语:护理工作对门诊运行有着重要作用,护理人员在为患者提供服务时要加强对患者的人文关怀,并在工作实践中掌握更多的沟通技巧提升护患沟通效率和质量,使患者在良好的氛围中完成看诊。

参考文献:

- [1]张春燕. 人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的实践研讨[J]. 智慧健康,2021,7(27):121-123.
- [2]任玉娟,杨茂琼,李颖,何蓉. 人文关怀与护患沟通应用于门诊护理工作中的作用分析[J]. 智慧健康,2020,6(33):25-26.
- [3]李思思,霍建霞. 人文关怀与护患沟通在门诊护理工作中的应用分析[J]. 中国城乡企业卫生,2019,34(11):101-103.
- [4]杨艳博. 门诊护理人文关怀与护患沟通技巧[J]. 世界最新医学信息文摘,2019,19(64):283-284.
- [5]杨雯静. 人文关怀与护患沟通应用于门诊护理工作中的作用分析[J]. 智慧健康,2019,5(02):91-92+95.