

护患沟通技巧在门诊分导诊工作中的应用

郑平 易静

(宜宾市第一人民医院 四川宜宾 644000)

摘要：伴随着近些年人们对于临床医护工作要求的不断提高以及医护服务理念本身的不断改变，在临床医护工作中医护人员不仅仅需要注重对患者疾病的治疗，还应当高度重视患者的个人体验，基于积极有效的护理方式改进与优化，提高患者对临床护理工作的满意度，从而规避护患纠纷风险，提高护理实效性。对此，本文简要分析在门诊分导诊工作中引入护患沟通技巧提高护理工作质量的方法，希望可以相关工作者提供帮助。

关键词：门诊分诊到诊；护患沟通；应用效果

0.引言

门诊属于医院对非住院患者提供初步病情诊断与用药指导的科室，因为人流量较大、工作量较大再加上患者的病情差异明显，所以在临床护理工作中存在较高的难度。门诊分导诊属于门诊工作中的重要环节，工作质量会直接决定患者对于医院的形象认知以及满意度。在临床中想要更好的改善患者对临床护理工作的认可，就需要采取积极有效的护理干预措施，丰富与改进门诊分导诊工作。近些年有研究发现，护患关系对于分诊到工作有显著的影响，良好的护患关系不仅有利于规避护患纠纷的发生，还能够提高门诊分导诊的工作效率，从而保障患者可以的疾病诊治效率得以提升。对此，探讨护患沟通技巧在门诊分导诊工作中的应用具备显著实践性价值。

1.门诊分导诊工作中护患沟通技巧的意义和价值

当前，随着我国经济和社会的发展，人民生活水平的提高和人们对卫生的关注，人们对现有的卫生保健手段和模式有了新的需求^{[5]-[6]}。随着新的医疗模式的出现，“生物—心理—社会”的医疗模式也随之出现，并逐渐受到医护人员的关注。这种护理模式就是在这样的背景下产生的，它是高品质的护理服务的具体体现，它也是“以人为本”的基本原则，它需要尊重患者的需要，根据患者的需要，根据患者的需要来设计和实施，从而达到更好的护理质量和更好的疗效^[7]。

人性化服务理念应用在门诊分导诊护理服务中的优势非常多，在门诊患者就诊期间可以提供积极有效的引导，可以帮助护理人员实现对患者病情的积极配合评估，可以有效提高患者的抢救效果，以便于医护人员可以结合患者的实际情况提供门诊支持，缩短挂号、缴费和就诊等时间情况，促使患者能够在更短时间内获得有效护理，缓解患者病情的同时降低纠纷的发生风险^{[8]-[9]}。与此同时，护患沟通的开展也能够促使患者和家属在基础护理的基础上更好的掌握门诊引导工作的合理性，借助积极陪护护理可以稳定患者的病情，规避护患纠纷的发生风险，提高门诊分导诊护理质量^{[10]-[11]}。与此同时，在改善护患沟通技巧后，在门诊分导诊期间可以从患者的日常生活、生活、治疗、环境和心理等各个层面进行全面的护理照顾，从而让患者在医院里感到温馨，消除心理和身体上的不适，从而获得患者的主动配合，加快患者的康复。从临床经验来看，护患沟通技巧属于提高门诊分导诊护理质量的重要方式，对患者进行人性化的护理，不仅可以满足患者的生理和心理需要，还可以建立起一种和谐的护患关系，还可以提高患者的治疗遵从性，让患者感觉到一种温馨的家，从而促进病情的恢复。护患沟通的结合应用，能够显著提高整体护理质量，有利于让患者对门诊需求可以提供可

靠支持，有利于满足患者的生理、精神方面的需求，可以明显提高整体护理效果。

2.护患沟通技巧在门诊分导诊工作中的应用方法

2.1 良好沟通基础条件

首先是良好的政治素养。护理人员的自身素质对于护患沟通有着决定性的影响，护理人员应当有基本的政治素养、心理素质，有一定的服务意识以及奉献精神，可以自觉和患者保持沟通交流，做到换位思考，同时需要了解患者的个人感受尤其是急迫需求，从而换位思考理解患者的感受，做到双向沟通；其次，良好业务素质。作为合格的分导诊护理人员，其不仅有丰富的医学理论知识，还应当掌握一定的心理学、伦理学、营养学以及管理学等相关学科知识。结合就诊患者的疾病表现，为患者积极讲述所需要了解的知识 and 必要的心理疏导措施，构建疾病治疗信心促使患者可以主动配合治疗。在护理过程中应当强化护理人员的专业知识学习，尤其是提高患者的告知沟通能力。强化患者法律知识的学习，明确基本的告知义务和意义。强化沟通能力学习并掌握基本的沟通技巧，履行告知义务属于尊重患者权利的根本，同时也是护理人员强化自我护理的基本需求，属于构建和谐护患关系的基本需求。最后是护理人员的仪容仪表要求。护理过程中应当尊重整洁仪表，做到端庄举止与饱满的精神，因为在临床护理期间往往在护患之间没有沟通之前就已经给患者留下了深刻的印象，此时在印象较好时不仅可以获得患者的信任，同时还可以进行适当面部修饰。在面容方面保持淡妆，这样的护理形式不仅尊重患者，同时也是护理人员群体素质与美感的直接体现。在注重护理形象的同时也能够更好的构建护理专业威望，从而获得患者的信任并减轻患者的心理压力。

2.2 门诊护患沟通技巧

1、掌握语言沟通艺术。对于分导诊护理人员需要熟练掌握医院的医疗服务模式以及科室专家特征，在导诊过程中需要做好咨询与引导工作，将门诊系统当中独立的诊室构成一个全新的就诊系统，需要针对性完善并优化护理功能，提升门诊护理服务质量。在护理期间需要尽可能缩短患者的诊疗时间，需要尽可能提升患者的就诊效率。良好的语言沟通技巧能够促使患者可以感受到安慰，让患者保持精神振奋，在语言交流期间让患者感受医护人员是朋友，从而对医护人员型号层信任与依赖感；2、强化沟通亲和力。与患者沟通期间保持认真、细心的态度，尽可能缩短护理人员与患者之间的距离，给患者一种类似于亲人一般的感受。在接待每一位患者时，护理人员应当面带微笑，保持微微低头与侧脸，详细倾听患者的每一句话，理解患者的要求并让患者可以感受到护理沟通有用心，在护患沟通过程中保持更强的沟通能力；3、保持有效沟通。在与患者沟通期间需要保持礼貌用语，和患者沟通时应当给予充分

尊重,特别是回复患者的询问时,应当保持热情、有礼貌,多用“谢谢”、“请”、“对不起”等礼貌性语言,让患者感受到被尊重。同时结合患者的年龄与职业可以采取“阿姨”、“老师”等尊称,除了核对信息时尽量不直呼其名,拉近和患者的距离。沟通时保持灵活语言,促使患者明白词汇的意思,同时达到理想沟通效果,规避患者不适或方案症状。在护理期间需要注意适当语速、语调,结合患者的情绪表现可以提供幽默的语言,但是需要注重言语清晰、简明,增强患者信心减轻患者的焦虑情绪;4、健康宣教。门诊分导诊护理人员应当适当开发与应用患者等待时间,例如提供健康教育电视或阅读宣教材料,门诊印制60种健康教育方式,护理期间需要针对就诊患者个别指导并赠送健康教育支持,尽可能提升群众健康知识水平。借助主动、耐心、热情以及真诚的沟通,指导患者可以形成良好的生活习惯。护理人员所有的言行举止都应当以表达内心活动为主,患者因为比较敏感,所以在护理期间应当尽可能保持表情自然、目光柔和,在无声中也可以进行有效沟通。从患者的面部表情、身体状况观察患者的内心感受,获得患者真实感受,同时在护理期间需要针对患者的信息和非语言信息及时作出反应。与此同时,在条件允许时可以建立健康宣传活动,对患者进行定期的健康宣教,并通过视频、幻灯片、纸质文档等形式向患者进行宣传。在必要的时候,还会对一些患者进行面对面的教育,用通俗易懂的语言向患者解释病情,并在治疗的时候要注意一些细节,这样才能让患者对自己的病情有一个全面的了解,而不会失去治疗的信心。对患者提出的问题,要耐心地回答,态度亲切,并定期邀请有疗效的患者上台讲课,分享自己的经验和体会,以增进患者的沟通;5、改进患者的就医环境。为了给患者营造一个舒适、安全的就医环境,保证房间内的温度和湿度。同时,要通过优化就诊流程、增设院内停车位,改善门诊布局,细化服务流程、完善一站式结算,改善就诊环境。良好环境为患者、家属和医务工作者提供更多的沟通和沟通的机会,使医务工作者可以及时了解患者的病情;6、心理治疗。不管是内科患者,还是外伤患者,都会出现精神萎靡、焦虑、紧张不安等症状,需要进行心理疏导。护士应针对患者的不同情况,制订个体化的心理护理方案,并在每一次的护理期间与患者进行交流,了解患者的住院感觉,了解患者的需要和病情的改变,尽量满足他们的合理要求。在沟通的全过程中,一方面要充当倾听者,倾听患者的真实情绪;另一方面,要做好医生,从患者的话语中了解事情的来龙去脉,和患者一起制定治疗方案。

3.总结

综上所述,护患沟通技巧在门诊分导诊工作中有着较高的实践性应用价值,为了尽可能降低护患纠纷的发生,积极提升门诊分导诊工作效率与质量,引入有效的护患沟通技巧,丰富护理人员的培训管理,让护理人员可以掌握更好的护患沟通技能显得非常重要。在门诊分导诊工作中改善护患沟通技巧能够构建良好的护患关系,同时在沟通过程中还可以结合患者的个体表现以及身心压力等因素针对性的提供心理支持,可以帮助患者构建疾病治疗信心,从而积极主动的面对疾病诊断与治疗,可以促使门诊分导诊的工作价值得以拓展与提高,可以作为门诊分导诊工作的重要方式。

参考文献:

- [1]黄素娜,钟丽娟,邓东延.门诊患者实施人性化护患沟通技巧对其情绪状况和健康生活质量的影响[A].广东省肿瘤康复学会.2022年首届华南精准医学论坛暨现代临床与护理研究进展学术交流宣读论文[C].广东省肿瘤康复学会:广东省肿瘤康复学会,2022:35-37.
- [2]刘蓉蓉,朱丽明,彭诗洁.护患沟通技巧在小儿门诊分导诊护理中的应用探究[J].中国城乡企业卫生,2022,37(04):115-117.
- [3]王东艳.护患沟通技巧在门诊小儿静脉输液中的应用价值及意义[J].智慧健康,2022,8(11):160-162.
- [4]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),2021,7(02):97-99.
- [5]张贝凝.在门诊导诊护理工作中加强护患沟通技巧对门诊挂号等候时间及纠纷事件的干预效果[J].黑龙江中医药,2020,49(05):307-308.
- [6]董燕.护患沟通技巧在儿科门诊分导诊护理中的效果干预[J].首都食品与医药,2020,27(12):131.
- [7]吴明霞,孙小桢,隋雨薇.探讨护患沟通技巧培训对减少门诊输液室护理纠纷的作用[J].中国农村卫生,2020,12(10):68.
- [8]刘丽萍.护患沟通技巧在门诊换药护理中的应用效果[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(21):54.
- [9]魏妍艳,郑利丹.护患沟通技巧在中医科门诊分诊中的应用[J].光明中医,2020,35(07):1064-1066.
- [10]王慧.传染病门诊患者心理解析及护患沟通技巧[J].心理月刊,2020,15(08):69.
- [11]凌春雷.分析护患沟通技巧培训对降低门诊输液室护理纠纷的积极影响[J].人人健康,2020,(06):126.
- [12]王华,王蓓娜,蒋思思,吴艳,凌芸.护患沟通技巧对门诊输液患者护理满意度的影响[J].智慧健康,2020,6(08):129-130.