

门诊护患沟通的技巧

Outpatient nurse-patient communication skills

叶巧玲

Ye Qiaoling

(宁海县第二医院 浙江宁海 315600)

(Ninghai County Second Hospital, Zhejiang Ninghai 315600)

摘要: 护患沟通是新型护理模式中的重要内容,在推动护理工作顺利开展中发挥了关键性作用。作为护理人员应重视与患者之间的沟通,并在沟通的过程中掌握一定的技巧,让患者对护理人员产生信任感,减少护患纠纷的发生。同时,护理人员还应不断地学习提升自身的素质,以便更好地服务患者。

Abstract: Nurse-patient communication is an important part of the new nursing mode, which plays a key role in promoting the smooth development of nursing work. As a nursing staff, we should pay attention to the communication with patients, and master certain skills in the process of communication, so that patients can have a sense of trust in the nursing staff, and reduce the occurrence of nurse-patient disputes. At the same time, the nursing staff should also continue to learn to improve their own quality, in order to better serve the patients.

关键词: 门诊;护患沟通方式;技巧

Key words: outpatient; nursing-patient communication; skills

随着人类文化进步及社会经济的发展,人们健康意识、观念都发生了变化。患者及家属的自我保护意识、维权意识、法律意识逐渐增强,加之社会上的诸多不利因素的影响,护患关系日趋紧张,尤其是在门诊更为突出。门诊是医院的重要组成部分,是医院医疗工作面向社会的重要窗口。大多数患者在门诊停留时间较短,对就诊环境、就诊流程、就诊目标均不是十分明确。良好的沟通技巧有助于建立良好的护患关系,提高门诊护理质量。因此,在门诊中应强调护患之间的沟通,护理人员应掌握良好的沟通技巧,与患者之间形成良好的关系,从而推动护理工作的顺利开展。

1 有效沟通可以改善护患关系

沟通是人们之间交流的桥梁,而有效沟通可以搭建护患双方交流平台。护士工作,本身是体力与脑力劳动于一身的高强度活动,许多护士在工作中难以保持较好的情绪状态,双方较低情绪状态是导致护患关系冲突的主要导火线。怎样避免护患关系冲突?改善护患关系至关重要的是良好的、有效的沟通。护患之间的有效沟通可以清晰地了解到患者的需求、心理状态,准确地把握患者病情变化,对医生诊断和后续治疗针对性提出改善意见和建议,同时,使双方可以在短时间成为“熟人”,使病人对医务工作者产生信任感,减少护患纠纷,提高护理质量和患者的满意度,保证护理工作的顺利进行,同时也能最大限度地满足病人心理需求,为患者营造愉悦的交流氛围,对治疗起到积极的作用,从而使患者早日康复^[1]。现在护患沟通方式有两种:

1.1 语言沟通

语言式沟通就是使用语言表达,用微笑或喊叫的方式,以达到沟通的目的。用亲切的语言打招呼,倾听患者的心声,不要打断或干扰患者说话,避免使用专业术语,用通俗易懂的语言与患者交流,尊重患者的个人隐私。特别是儿童和老年人的沟通,儿童在6岁以后逐渐会使用完整的思维语言,护士在护理中,要善于引导患者说话,想表达自己的想法,并要多采用鼓励性的语言,不要训斥患儿,要保护他们的自尊心。在护理操作前还可运用激将法、对比法,给他们讲一些“同病相怜”的小动物的故事,用虚构动物的勇敢,换取他们的勇敢,从而达到沟通的目的。老年人耳朵有些背,要近距离地交流,声音要高,语速要慢,语调柔和,语言简短,咬字清晰,酌情重复^[2]。老年人喜欢发问、反复表达,应耐心倾听,柔和应答,不要轻易打断,要仔细体会老人的真实意图,这样对护理人员产生亲密感,从而使其能够积极地配合治疗及护理工作。在具体的语言沟

通中主要注意以下几点。

1.1.1 在接触新入院的患者时要根据其年龄、性别、外形等特征使用不同的尊称。称呼在护患交流与沟通中是一个关键的起点,得体的称呼会让患者对护理人员产生一个良好的第一印象,为后续的继续交流打下基础^[3]。要充分地满足患者的合理要求,给予更多的尊重与信任,避免直接叫患者的名字。

1.1.2 在与患者的交谈过程中要充满关爱。关爱对于人类来说是非常重要的,尤其是对于患者来说,护理人员的关爱在其疾病的治疗与恢复中发挥着重要作用。在护理实践中,护理人员应给予患者更多关怀的目光及同情的态度。向患者主动地提问,从而使其感受到来自医护人员关爱^[4]。

1.1.3 在与患者进行交谈的过程中要有敏锐的观察力,关注患者的情绪变化及反应。对于有诊疗顾虑的患者要对其进行心理上的调节,通过交谈使其充分地发泄,从而对疾病的治疗树立信心。对于有焦虑及抑郁感的患者要予以更多的理解与同情,以负责任的态度对患者进行耐心的疏导,增强其心理承受能力^[5]。对于盲目乐观的患者还要多给予提醒,使其谨慎小心,客观地向患者交代病情、治疗的利与弊,从而帮助患者形成科学的认知。

1.1.4 根据患者的实际病情选择好交谈的时间、地点和方式。如绝症患者在门诊开药,作为护理人员应在送药时向患者交代用药的目的、效果及可能出现的不良反应,让患者提前做好心理准备。同时,在与患者谈话的过程中要始终保持温柔的态度,表现出极大的热情与友善。当患者在询问自己病情的时候要使用简单易懂的语言向其做好解释工作,并观察患者的表情,适时使用安慰性的语言^[6]。

1.1.5 在尊重患者的基础上进行健康教育。护理人员应详细了解患者的经济、文化、健康状况、家庭状况等,掌握其对健康及护理的需求,真正地站在患者的角度考虑每一个问题。当患者出现不良的语言及行为时切忌直接横加指责,要多尊重患者并保证其利益不受到损害^[7]。向患者详细地介绍医院的就诊流程、科学情况、医生及护士情况,让患者对医院产生良好的第一印象,从而更加信任医护人员,利于推动护理工作的顺利进行。

1.2 非语言沟通

非语言式沟通又称肢体语言沟通,通过人的表情、手势、眼神、穿着及与他人的空间距离进行信息传递。据相关研究显示,沟通中55%为肢体语言,语调占据其中的38%,而沟通的内容只占据其中的7%,可见非语言沟通对于护理干预的重要意义。护理操作过程

中,医护人员的表情、服饰、姿势等不仅仅体现个人的工作能力,同时也体现了一个人的良好素质,所以护士首先一定要注意自己的仪表和姿态,其次是服务态度,保持和蔼可亲的态度,6岁以前儿童语言能力差,很难与其进行语言沟通,加上儿童在家是个小皇帝,患儿家长对孩子的保护意识也不断地增强,对护理工作的要求也越来越高。因而,护理纠纷的发生呈上升趋势,为了把护理纠纷消灭在萌芽之中,在护理工作中,关键是看护士敏锐的观察力,根据患儿好动、好玩、情感表露直率而单纯、注意力易转移的特点,与他们做做游戏、讲讲故事取得他们的欢心。真正的去呵护和关爱患儿,让他她们感受到温暖。而对于老年患者来说非语言沟通也是非常重要的^[8]。在对患者实施护理操作中可对其投入关心的目光,在与其交流的过程中时刻保持微笑,让患者对护理人员产生亲切感,从而放松身心,利于护理工作的顺利进行^[9]。具体的非语言沟通主要体现在以下几点:

1.2.1 手势的运用。在与患者进行沟通交流中手势是较为常用的非语言交流方式,在口语的基础上配合使用手势能够提高表现力及感染力,利于患者了解和掌握疾病治疗与护理相关知识,也是保证护理工作成功的关键。如患者在就诊时有高热的表现,在询问的过程中可用手触摸患者的前额,让患者充分感受到护理人员的关心与体贴;当在门诊中有患者出现大声喧哗的情况,则护理人员可做食指压唇的手势凝视对方,这样的手势要比直接的口语告知效果更加突出^[10]。

1.2.2 面部表情的运用。人与人之间的交流中在传达信息时有55%的是通过面部表情,这就足以证明在非语言交流中面部表情发挥了重要作用。常用且最有效的面部表情就是微笑。护理人员在与患者接触时需要时刻保持微笑的面容,这对患者来说是有极大感染力的。患者在就诊的过程中有焦虑表现时,护理人员的面带微笑会产生安慰剂的作用;患者在表现出恐惧时护理人员镇定的笑容也能给其极大的安全感^[11]。另外一个重要的面部表情就是眼神,护理人员恰当地运用眼神能够拉近与患者之间的心理距离。护理人员在与患者沟通时投入关注的眼神会冲淡其陌生感及恐惧感,也能让患者感受到被重视、被尊重。

1.2.3 体态的运用。工作体态能够直接反映护理人员的职业修养及护理效果。当患者就诊表现出痛苦的表情时,护理人员应主动靠近患者站立,并微微俯身与患者对话,适当地抚摸患者,给患者关心和宽慰。在患者面前站立时要保持双腿挺直,双臂要在两侧自然下垂,收腹挺胸。坐姿上也要保持上身自然挺直,两腿一前一后,屈膝,平行或交叉,充分显示出护士职业的高雅及文静。在走路的过程中要步履轻盈,抬头挺胸,步态要轻、稳、快,能体现庄重、高效率^[12]。总之,护理人员应展现给患者自然大方的仪态。

2 培养护士沟通技巧,提高人际沟通能力

人际沟通能力是护士必须具备的基本技能之一。在护患冲突频繁发生的今天,培养护士的人际沟通能力已成为护理教育的重中之重。那如何提高人际沟通技巧,主要有以下两点。

2.1 学习有效的沟通技巧

护士学习一些有效的技巧包括倾听、表达和反馈,在与患者沟通时,护士需要倾听患者的意见和需求,了解他们的情况,避免出现误解或冲突^[13]。

2.2 培养良好的人际关系,不断提升自身的素质

护士的素质包括思想品格、情感操守、专业知识、语言表达能力、沟通技巧等,在日常工作中,护士需要积极学习和掌握新的医疗知识和技能,以便更好地服务患者。同时还不断提高自己的语言表达能力和沟通技巧^[14],还需要遵守职业道德和规范,保持良好的

职业形象和职业操守。

3 丰富护士医学知识

对于护理人员来说,具备丰富的医学知识是非常重要的。若患者在就诊中向护理人员提出相关问题时得不到充分的回复,甚至有的护理人员会一问三不知,这样患者就对护理人员失去信任。因此,护理人员要多抽出时间补充知识,丰富自身的医学知识,从而改变患者对护理人员的看法,得到患者的尊重,也为良好的沟通开好头。同时,医院方面也应有计划地安排护理人员外出进修学习,让护理人员接受更多的专业护理知识,从而提升自身的职业素养^[15]。

总之,医院门诊具有较大的人流量,护理工作呈现出繁杂的特点,一旦护理人员出现不慎的操作容易引发护患纠纷,对护理工作的推进造成不良的影响。同时也会对患者的就诊秩序造成影响,也会有损医院良好的社会形象。护患沟通技巧作为新型的护理方法,充分地将患者放在主导的地位,且关注患者治疗的环境、为其提供的人性化服务、护患沟通情况等,为患者实施专业的护理操作,减少患者不良情绪的产生,消除其负性心理,提高治疗配合度。在这过程中良好的沟通技巧发挥了重要的作用。良好的沟通技巧,可以建立和谐护患关系,不仅可以帮助患者战胜疾病,恢复身体健康,而且对于保障及恢复患者的心理健康有着重要的意义。

参考文献:

- [1]季爱远.分析护患沟通技巧在门诊分诊护理工作中的应用效果[J].妇幼护理,2022(24):5743-5745.
- [2]王红飞,曹峥,于芳.护患沟通技巧在门诊护理中的应用效果评价[J].养生保健指南,2021(27):218.
- [3]陈素.护患沟通技巧在门诊分诊护理工作中的应用效果研究[J].家有孕宝,2021(9):210.
- [4]潘文姣,蒲有方.分析护患沟通技巧在门诊分诊护理工作中的应用效果[J].健康之友,2021(13):164.
- [5]张紫轩.护患沟通技巧在门诊护理中的应用分析[J].中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生,2022(6):0141-0144.
- [6]舒丹妮.内科门诊护理工作中护士掌握人文关怀及护患沟通技巧对患者护理服务的效果[J].饮食保健,2021(4):192.
- [7]刘星月,孙瑛蔓,孙宁.护患沟通技巧在门诊分诊护理工作中的应用效果[J].养生保健指南,2021(31):116.
- [8]许蓉蓉.分析护患沟通技巧在门诊分诊护理工作中的应用效果[J].大健康,2021(12):26,28.
- [9]马菲菲,张志纯,周孜孜.护患沟通技巧在门诊分诊护理工作中的应用效果[J].医疗装备,2018(20):151-152.
- [10]孙俊卿.探讨内科门诊护理工作中护士掌握人文关怀及护患沟通技巧对患者护理服务的效果[J].中华养生保健,2020,38(3):89-90.
- [11]丁风华,周萍,胡广.沟通技巧对门诊患者满意度及就诊时间影响[J].广州医科大学学报,2019,47(3):170-172.
- [12]李娜,陈立平,王娇.分析护患沟通技巧在门诊分诊护理工作中的应用效果[J].中国保健营养,2019(34):6.
- [13]原忠青.护患沟通技巧在门诊分诊护理工作中的应用有效性研究[J].养生保健指南,2020(22):212.
- [14]张晓娜.对护患沟通技巧在医院门诊分诊护理工作中的应用效果分析[J].中文科技期刊数据库(引文版)医药卫生,2022(4):0149-0152.
- [15]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(连续型电子期刊),2019,19(64):283-284.