

# 良好护患沟通技巧对门诊患者的干预效果

周钰廷

呼伦贝尔市人民医院, 内蒙古 呼伦贝尔 021000

**【摘要】** 目的 探究良好护患沟通技巧对门诊患者的干预效果。方法 择取 2020 年 4 月—2021 年 11 月之间门诊收治的患者 100 例展开护理调查, 分别对其中 50 例施行基本门诊沟通护理, 统计入对照组; 对其他 50 例施行技巧式沟通护理, 统计入观察组, 对比患者在门诊就医过程中的依从度、对护理人员的服装仪表、服务态度、行为习惯、医疗引导、沟通协调能力进行满意度五项打分。结果 观察组患者的依从度偏高, 观察组五项满意度打分达到满意区间值的占比较高, ( $P < 0.05$ )。结论 注意护患之间的沟通技巧, 不仅可促进护患关系和谐, 还能够提升门诊信誉度。

**【关键词】** 护患沟通技巧; 门诊患者

由于当前门诊护理要求较高, 基本的沟通形式已经能满足门诊工作需求, 使用技巧展开沟通, 既能够提高门诊的工作效率, 又能够避开护患矛盾因素, 促使门诊护理细致、有效。

## 1 资料与方法

1.1 一般资料 择取 2020 年 4 月—2021 年 11 月之间门诊收治的患者 100 例展开护理调查, 分别对其中 50 例施行基本门诊沟通护理, 统计入对照组, 其中患者男性 21 例、女性 29 例, 患者年龄最低 20 岁, 最高 77 岁; 对其他 50 例施行技巧式沟通护理, 统计入观察组, 其中患者男性 23 例、女性 27 例, 患者年龄最低 22 岁, 最高 79 岁。患者就诊诉求、患者基本资料不作为统计标准,  $P > 0.05$ 。

1.2 方法 门诊沟通技巧: ①展开门诊沟通培训工作, 提升护士的责任感, 由于门诊沟通中的矛盾多因误会产生, 应尽可能从语言、举止等层面降低患者的误解, 在护士会议中开展沟通能力自测, 提出问题如“与患者交谈时, 是否觉得自己的话语能够被对方正确理解? 如果患者在询问时语言含糊, 是否会要求患者再次说明?” 此类问题十个, 答案则分为: “经常会、偶尔会、不会; 不是; 可能是; 一定是”, 结合测评的结果, 对于分值较低, 沟通能力偏弱的护士进行重点培训; ②掌握门诊的规章制度, 正确的着装与打扮, 能够坚守岗位不私自离岗、串岗, 以便于与患者之间的沟通及时有效, 熟知医院内部的

布局、当日医生值班情况、医生的特点与优势, 这样才能够针对不同就医需求的患者, 提供准确的回答, 对医院的就诊卡办理、排队情况、分诊区动态等实时分析, 另外能够回答医院的报销流程等问题、能够维护就诊环境、能够协助患者排队、减少因对医院陌生而浪费的时间、具有门诊的保卫能力、卫生宣传能力, 可及时的制止患者在门诊抽烟、吐痰, 并具有主动门诊沟通意识<sup>[2]</sup>; ③经过培训、增加知识后, 护士做好了沟通的专业储备与心理准备, 正式沟通实践时, 结合患者入院时的表情、动作、手持的单子、家属之间的对话等, 快速的判断患者的就医需求, 主动上前询问患者, 能够倾听患者的主诉并做出简短的总结, 让患者感动自己的问题引起了护士的重视, 建立初步沟通信赖感, 引导患者到所需地点后, 还提供给患者其他指导服务, 包括检查治疗须知、住院须知等, 既能够考虑患者的需求, 又能够补充说明, 让患者感受到被关注、被关心、被关照; ④沟通过程中保持微笑, 尽可能一对一沟通, 快速找到家属中表达最为清晰、说话最有权威的人, 对其开展精短对话, 并注意对患者本人情况的询问, 结合患者的口音、语速进行沟通方式的调整, 如能够利用与患者一样的口音对话会让患者感到亲切, 减少就诊陌生感; 若患者语速过快, 则评估患者是否有紧张、焦虑的情绪, 在沟通中注意安抚患者; 若患者声调很高, 则评估患者是否有视听障碍、或者想要引起关注, 应眼神专注的看着患者, 让患者认为护士在认真

的聆听而感到心安;⑤沟通中注意细节举止,如面对老年人,可适当利用手势、点头等方式促使沟通进行的更加顺利,如遇到年轻人,可结合医院的地图、医院的标识等进行说明,促使患者自身具备就诊能力,沟通中与患者的距离为一臂左右,不能太远避免让患者排斥沟通,不能太近避免患者不安,另外沟通中既要面带微笑,让患者感觉舒适,又要在沟通重点问题时,注意表情的控制,表现出专注、专心,避免职业假笑;⑥门诊的人流量较大,若沟通中周围环境嘈杂,应引导患者到问诊台周围比较安静的地方沟通,或者适当拉近距离,沟通中适当引用“您说、好的、我懂、您的意识是?”系列的语言礼貌交流,要让患者结束沟通,而不是护士结束沟通,若问诊的人数较多,沟通中应注意效率,问诊人数少时,应在患者主动结束沟通后眼神跟随患者3~5秒,避免沟通结束的仓促,做到来送均有招呼;门诊有患者逗留时,不允许护士之间私聊,避免让患者误会护士在嘲笑、讽刺,不允许护士看视频、玩手机等,避免耽误沟通,患者看到后会放弃沟通,留下不好的印象,沟通中即使患者语气不佳,也应微笑的安抚患者,表示出对患者的理解和尊重,严格禁止与患者顶撞、阴阳怪气;⑦沟通中护士应始终站立,且身体略微前倾靠近患者,沟通中避免患者多次询问、询问多人,护士在接待患者后,要全程与患者沟通不假手于他人,不得在听到患者询问后假装听不见或者说“不知道”,对于不了解的情况,应征求其他门诊护士的意见,对患者说:“请您稍等”,提供给患者知情人的电话或其他信息,尽可能满足患者的需求<sup>[3]</sup>;⑧所谓“隔行如隔山”,对于护士来说一些基本的常识患者也许并不懂,甚至有错误的理解,护士在沟通中,要保持与患者平等的状态,即使患者的问题十分“幼稚、缺乏常识理解”,也需要站在患者的角度,能够具有同理心的去细致说明,既要具备专业性的表述能力又要

具备通俗语言的表达能力,举例来说,医院的检查项目多,部分患者认为医院胡乱收费,没必要做检查,在询问心电图、彩超、造影检查的必要性时,护士若从专业角度去解释,患者不理解还认为医院过度检查,护士可把心脏比作房屋,彩超是看一看屋子力度额情况,墙结不结实,心电图看的是有没有短路,想要看水管堵不堵就要做造影,这样的比喻患者能力理解,而且更加自愿参与检查,极大的减少了误解;⑨具备鼓励式、赞扬式沟通能力,无论患者说什么,都能够去赞扬、鼓励,如患者检查很多项目后什么问题都没有,认为白花钱,护士要鼓励患者身体健康才是最大的财富,而对于检查后查出问题的,护士可鼓励患者幸好做了检查,明白问题就好治疗了,无论结果如何都让患者抱有信心,并能够在焦虑时通过沟通展颜。

**1.3 观察指标** 对比患者在门诊就医过程中的依从度,分为门诊问诊、导诊、就诊期间的完全依从(对门诊护理信赖度高,护患关系十分和谐,依从调查问卷评分 $\geq 80$ )较为依从(对护理意见有所怀疑,可基本按照门诊护理引导完成就医,依从调查问卷评分 $<80$ 且 $>60$ )不依从(患者完全不依从门诊护理工作,且拒绝问卷调查);对护理人员的服装仪表、服务态度、行为习惯、医疗引导、沟通协调能力进行满意度五项打分,采取问卷调查形式,五项满意度调查在一张问卷上,患者可扫描门诊墙上的二维码自行填写,统计各项目满意平均分。

**1.4 统计学处理** 采取统计产品与服务解决方案 SPSS21.0 进行数据处理,均数 $\pm$ 标准差(4-s)表示,配对资料  $t$  计量、计数  $\chi^2$  检验,统计差异  $P$  判定 ( $P<0.05$  or  $P>0.05$ )。

## 2 结 果

门诊沟通中患者依从度调查和门诊沟通中患者的满意度调查,见表1和表2。

表1 门诊沟通中患者依从度调查

组别	n	完全依从	较依从	不依从
观察组	50	43	7	0
对照组	50	37	11	2
$\chi^2$	-	3.459	2.536	3.458
$P$	-	$< 0.05$	$< 0.05$	$< 0.05$

表 2 门诊沟通中患者的满意度调查

组别	n	服装仪表	服务态度	行为习惯	医疗引导	沟通协调能力
观察组	50	91.26 ± 5.26	92.54 ± 4.15	93.24 ± 2.51	95.23 ± 2.41	96.25 ± 2.14
对照组	50	84.56 ± 8.56	91.25 ± 5.26	88.57 ± 4.26	84.52 ± 6.25	84.25 ± 6.71
$\chi^2$	-	2.536	2.145	2.985	2.356	2.746
P	-	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

### 3 讨 论

门诊沟通是一门学问,涵盖了语言学、心理学、医学、社交学等多学科知识,门诊的沟通看似简单,只是问题回答、情况问询,但实际上由于门诊患者数量多、情况不一,沟通中的模式化、统一化、单调化,难以让患者感到温暖,也通常不能高效的解决问题,在门诊中较为个性的展开沟通,需要护士在很短的时间里对患者形成了解,并在沟通中让患者感到舒适。

门诊的沟通技巧说一千道一万,都可以总结为责任感、亲切感、热情主动、积极、懂得变通。所谓技巧实际上是护士的综合素质体现,沟通技巧的体现要发自内心,缺乏真心、耐心、责任心的技巧,无法获得患者的认同。无论是患者还是护士,都会因语言而获得温暖或受到刺激,所谓“良言一句三冬暖”,门诊沟通中要求护士无论如何不能生气、不能与患者产生矛盾,这看似是不公平的,实际上正是护理沟通技巧高低的考核要点,良好的沟通,只要面对的不是精神病患者,通常会获得和谐的结果,而只有沟通不畅、沟通不良、沟通不当才会引起矛盾,影响门诊的形象。

基本的门诊沟通,往往是患者来问,护士来答,且回答的过程中由于没有注意语言的细节、动

作与表情等,让患者觉得心累,如非必要不愿意去问诊,这就导致门诊工作既被动,又缺乏价值。加强护患沟通中,整体上提升了门诊护士的能力,要求护士具备综合的知识储备、具备对医院的全方位了解、对患者情况的充分关注,并不仅是对护士语言能力的考察,更是对护士门诊工作能力的综合评估。门诊沟通的技巧无外乎是细节方面的重视、自我态度的调整、对患者百态的尊重,门诊的实际工作中,还需要根据现实情况,灵活的去沟通、去说明,以门诊的合理沟通提升医院患者人流控制的效果。

### 参考文献

- [1] 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(5):2.
- [2] 张祥涓, 韩美芳, 林玉成. 门诊换药护理中护患沟通技巧对提升患者满意度的应用效果[J]. 中国保健营养, 2020, 030(010):35.
- [3] 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):2.