

# Strengthening Effective Communication between Nurses and Patients in Outpatient Department to Promote the Sense of Seeking Medical Treatment

Ou Zhao Li Liu Haiyan Liu

Outpatient Nursing Unit of China-Japan Friendship Hospital, Beijing, 100029, China

## Abstract

This paper mainly discusses how to improve effective nurse-patient communication as an outpatient nurse, and how to constantly change the way of answer according to people's teaching. After training, nurses can communicate effectively with patients in a way that patients can understand, reduce doctors' interpretation work, reduce outpatient complaints, improve work efficiency, and improve the sense of seeking medical treatment.

## Keywords

effective communication; doctor-patient relationship; communication skills; the sense of seeking medical treatment

## 加强门诊护患间有效沟通促进就医感受的提升

赵鸥 刘俐 刘海燕

中日友好医院门诊护理单元, 中国·北京 100029

## 摘要

论文主要探讨作为门诊护士如何增进有效的护患沟通,因人施教而不断地变换解答方式,护士经培训后,用患者能理解的方式进行有效沟通,减轻医生的解释工作,减少门诊投诉量,提升工作效率,提升就医感受。

## 关键词

有效沟通; 医患关系; 沟通技巧; 就医感受

## 1 引言

随着中国医疗模式的转换,人们对医疗行业的要求越来越高,但医患比例不协调,医护工作繁重,因此加强与患者沟通显得十分重要<sup>[1]</sup>。门诊是医院展现给患者的第一个窗口,门诊护士则是患者接受诊疗的第一人,服务质量能直接体现出医院的文化、医院的温度、医院的风貌,是创造和谐医患关系中的重要环节。护士要在短时间内通过语言为主的沟通完成接触期到工作期这两个环节,并达到优化、高效、和谐的护患关系的状态是有难度的<sup>[2]</sup>。

因此,要求门诊分诊护士不仅要有敏锐的观察力、良好的服务态度,还要应用恰当的沟通技巧,建立良好的护患沟通<sup>[3]</sup>,鉴别不同患者给予他们能够理解的语言、手势、宣教方式等帮助患者答疑解惑,以缩短诊疗时间,消除其焦躁等待现象,让他们以最佳的心理状态去接受诊治。所以,在与

患者沟通中,门诊护士是创造和谐医患关系中的首要环节,而有效沟通是提升患者就医感受的首要保障。

## 2 沟通与有效沟通的区别

沟通是人与人之间、人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程,以求思想达成一致和感情的通畅。

有效沟通是通过听、说、读、写等思维的载体,通过演讲、会见、对话、讨论、信件等方式准确、恰当地表达出来,促使对方接受。

## 3 沟通的必要性

沟通是人际交往的一种需求,马斯洛的需要层次理论提出了人对需求的多重性和复杂性<sup>[4]</sup>。有效沟通的目的是要杜绝千篇一律的常规解答,根据不同患者给予不同方式,帮助其理解初次接触的各种信息,最终提升遵医行为而提高诊疗效果。

## 4 分诊护士掌握有效沟通的必要性

### 4.1 门诊护士工作需具备能力的要求

门诊是医院的窗口,门诊护士的言谈举止不仅关系到医院声誉,同时也影响患者的情绪,为了提高护理工作质量,减少护患间的矛盾,对门诊护士提出了新的挑战,不仅要掌握护理基础理论知识和先进的技术操作,同时还要具备良好的综合素质和人际沟通能力,将人性化理念融入到门诊护理工作中,提升患者就医感受<sup>[5]</sup>。这就需要分诊护士要面对来自全国不同方言、风俗、学历、认知的患者,满足每个患者需求,就不仅要有良好的服务态度、敏锐的观察力、过硬的急诊急救能力、丰富的临床护理经验、心理学知识、风险防范意识、突发应急能力等,更要具有面对不同人员进行有效沟通的能力。

### 4.2 有效沟通的重要性

门诊候诊的患者普遍存在“我要马上看诊,我要马上检查,我要马上拿结果,我要马上看病等”的心理,面对现有的就诊流程,预约检查流程,一旦不能满足他们即刻看诊心理,就会认为是医护人员未给予应有的服务,如果这时分诊护士不能有效地与患者沟通,让其理解其诊疗安排的合理性与必要性,就可能导致负面情绪的发生。

## 5 分诊护士应掌握的沟通技巧

### 5.1 非语言沟通技巧

#### 5.1.1 个人形象

重视门诊分诊护士的首因效应,取得患者和家属的信任,为护患沟通打下坚实基础,保持良好的个人形象,包括仪容、仪表、服饰、神态、语音、语调等,符合统一的仪容仪表要求,建立良好的第一印象对护患沟通起到至关重要的作用。

#### 5.1.2 肢体语言

认真倾听是对患者的尊重,注意与患者的眼神交流,通过观察患者的表情、动作等非语言行为,真正理解患者所表达的内容,体会患者的真实感受,并适时对谈及的内容给予回应,让患者感受到关心与理解,配合诊治。在嘈杂有干扰情况下,辅助手势、点头肯定、微笑赞许、眼神鼓励等均可提升患者的理解度与信任感。

#### 5.1.3 辅助方法

通过语音系统对诊区患者的共性问题,进行间断性地插

播宣教引导,来有效提升宣教效果,提升就诊流程知晓率,减少分诊台对同一问题重复解答的频率,以便拥有更多时间对患者进行个性健康宣教,为患者讲解疾病相关知识和注意事项,来提升患者的获得感;

诊区内展板宣教图文并茂的抢眼设置,可以让患者利用候诊空闲时间了解疾病诱因、临床表现、诊疗效果等知识。

#### 5.1.4 便利说明

分诊护士工作单调、重复琐碎的共性问题,避免反复解答耗费精力,提升患者的理解度,总结出患者常见问题辅助宣教方法:①对患者常见不易记住的指引问题,进行图文并茂的引导图片,以供按图指引帮助记忆;②对于患者初次接触的检查项目容易出现听不清、记不全、不理解等现象,制作文字化的“便民小说明”,通过医护发放患者,即节省了医护重复解释时间,还方便了患者随时读取,更重要的意义是大大提升了患者正确留取标本后的检测准确率,遵医嘱行为的提高必然提升患者的诊疗效果;③诊区内宣传栏内放置的供自取阅读的疾病预防宣传册,请其带回阅读参考。

## 5.2 语言沟通的技巧

语言是护士与患者进行交流的基本工具,是沟通护士与患者思想感情的重要媒介,语言在心理护理中占有重要地位。患者带着病痛来到医院,由于对医院陌生的环境不适应,为自己的疾病担忧,往往会产生紧张、焦虑、抑郁、怀疑等复杂心理,普遍存在感情脆弱、依赖心理强,希望得到关注以及照顾,以便快捷地诊疗,护理人员必须要具备敏锐的观察能力和应变能力,这就要求护士根据不同的年龄、知识水平、理解能力、性格特征、心情处境以及不同时间、场合的具体情况,给予患者易于接受的交流方式进行沟通,亲切的语言和中肯的态度是护患沟通的重要手段。注意语速要适中,态度要热情,找出其症结所在,给其指明解决之道,帮助他合理安排就诊程序,以消除患者的不满情绪。坚持“首问负责制”,杜绝“不知道,不晓得,去问别人”等语言推诿、搪塞言语。

## 5.3 紧急情况下的沟通技巧

面对愤怒的患者及其家属时,需要灵活应对和处理。首先要应用倾听技巧,明白患者不会无缘无故发难,找到患者愤怒的诱因,安抚、理解、协助患者解决问题,使其了解流程、理解路径安排用意,以高情商通过言语转换,给予心理护理消火降噪,通过换位思考来相互理解,智慧地纠正理解上的

偏差问题。

## 6 护士沟通中良好的心态的自我保持

分诊护士工作单调、重复琐碎,致使护士长期处于身心紧张的状态,并且患者不同的理解力、方言的难懂性、重复解答的枯燥性,以及患者需求的不断增加、维权意识的过度、对某诊疗环节不满的发泄等,都影响着护理人员工作热情。但护士工作又要有较高的准确性和责任感,自身的良好心态是护患沟通的先决条件,保持平和心态不被激怒,随时进行自我减压调整心态,避免将不良情绪感染给他人,以岗位要求为标准主动热情地接待患者,用温婉的语言引导患者,帮助患者排忧解难,维护安静有序、高效快捷、安全优质的就医流程。

初次就诊的患者,对医院的就诊流程不了解,对医院标识提示不理解,对医护的叮嘱也不能记全记牢,就留下对就诊程序复杂的印象,疑惑不解的积累,护士积极地给予解答技巧,已成为门诊护理人员必须掌握的一种职业技能,护患之间有效沟通情况直接决定了护理人员在临床护理工作中的作用,充分、有效的沟通能够改善患者的情绪,影响患者的行为方式,有利于临床人性化护理的顺利开展<sup>[6]</sup>。

2016年因沟通不畅得到投诉的占26%,护士在纠纷中合并受到投诉的占17%,2017年通过培训提升门诊护士的有效沟通能力,因沟通不畅得到投诉的占35.2%,护士在纠纷中合

并受到投诉的占14.2%,由此可以获悉沟通技巧掌握在医患关系中的重要性。

因此,门诊护士的沟通能力至关重要,不断学习提升专业知识,加强岗位责任感,在工作中不断地总结有效沟通的经验,帮助患者克服紧张急躁的待诊情绪,在与他人第一次接触时根据对方的仪表、言谈、举止等所做出的综合判断,因人而异地变换多种方式给予有效的解答和引导,帮助患者提升遵医行为,提升检查、治疗的精准性,从而提升患者就医感受和诊疗效果,营造和谐医患关系等方面都起到保驾护航的作用。

## 参考文献

- [1] 高俊兰,孙维维. 156例住院离退休老干部病人沟通需求的调查[J]. 护理研究,2004(06):485-486.
- [2] 潘志云.“三言”破解门诊科护患沟通之“难言之隐”[J]. 医学信息(下旬刊),2011(05):2757-2758.
- [3] 李丽君. 护患沟通在门诊分诊工作中的应用[J]. 内蒙古中医药,2013(17):107.
- [4] 周萍. 有效沟通对缓解门诊投诉者情绪作用的探讨[J]. 中国基层医药,2008(05):794-795.
- [5] 李雅娟,刘璐,孙立波. 纪东平门诊护理工作的人性化服务—门诊护士运用沟通技巧的重要性[J]. 中国实用医药,2012(05):42-43.
- [6] 李鑫. 护患有效沟通对门诊护理工作的积极作用[J]. 饮食保健,2016(02):227-228.