

沟通技巧优化在门诊患者心理护理中的应用价值探讨

饶美红 龚俐^(通讯作者)

扬州市第三人民医院, 江苏省扬州市, 225000;

摘要: 作为医疗服务前沿窗口的门诊, 因患者存在病情认知不足、就医流程繁杂等因素而易于产生焦虑、疑虑等负面心理, 这些负面心理会对诊疗依从性与护理服务质量产生直接影响, 而沟通作为心理护理核心手段, 其技巧的合理性与针对性对于缓解患者心理压力、构建和谐医患关系至关重要, 本文结合门诊心理护理工作实际, 对当前沟通工作所存在的问题进行分析, 对沟通技巧优化的具体路径展开探索, 阐述其在提升心理护理效果、改善患者就医体验等方面的应用价值, 旨在为门诊心理护理工作的规范化开展提供实践参考, 并助力医疗服务向身心协同护理方向转型。

关键词: 沟通技巧优化; 门诊患者; 心理护理; 应用价值; 医患关系

DOI: 10.69979/3029-2808.26.03.083

引言

在医疗模式不断转型的背景下, 心理护理已成为门诊医疗服务不可或缺的重要组成部分, 门诊具有患者流量大、就诊时间有限、病情种类多样的特点, 且多数患者存在不同程度的心理负担, 这给心理护理工作带来了诸多挑战, 沟通是连接医护人员与患者的重要桥梁, 良好的沟通能够快速建立信任, 精准把握患者心理需求, 从而为心理护理提供方向, 然而当前门诊护理中, 沟通方式单一、技巧运用不规范等问题仍较为突出, 这些问题制约了心理护理成效。

1 门诊患者心理护理与沟通技巧的核心关联

1.1 门诊患者常见心理状态及影响因素

门诊患者的心理状态受多种因素影响并呈现出多样化特征, 其中焦虑、恐惧、疑虑是最为常见的负面心理状态, 焦虑多源于患者对病情发展的不确定以及对治疗效果与预后情况的担心, 同时就医流程的繁琐也会使这种情绪加重, 恐惧心理主要集中在老年患者与儿童患者之中, 前者对检查项目与治疗手段存在畏惧, 后者则因陌生环境与身体不适而产生恐慌, 疑虑心理多由患者的病情认知偏差所引发, 部分患者会对医护人员的诊疗方案存在怀疑, 进而影响诊疗配合度。

1.2 沟通技巧在心理护理中的核心作用

沟通技巧是心理护理工作有效开展的重要保障并发挥着不可替代的核心作用, 通过规范运用沟通技巧, 医护人员能够快速拉近与患者的距离, 引导患者主动倾诉内心想法, 进而精准识别患者的心理需求, 避免因需求误解而导致护理工作偏离方向, 在患者出现负面情绪

时, 合理的沟通技巧能够有效安抚患者情绪, 帮助患者释放心理压力, 缓解焦虑与恐惧, 同时良好的沟通能够搭建起信任的医患桥梁, 减少医患之间的认知隔阂, 使患者更愿意配合护理工作, 为心理护理措施的顺利实施奠定基础, 进而提升整体护理效果。

2 门诊患者心理护理中沟通工作的现存问题

2.1 沟通方式缺乏针对性

在当前门诊心理护理沟通工作的开展过程中, 沟通方式缺乏针对性的问题表现得较为突出, 部分医护人员在实际工作中采用统一化的沟通模式, 未能充分考虑患者个体差异所衍生出的多样化沟通需求, 以不同年龄阶段的患者为例, 老年患者群体往往需要医护人员采用语速放缓、表述通俗化的沟通语言形式, 而年轻患者群体则更倾向于简洁直接的沟通风格, 除此之外, 文化背景方面的差异同样会对沟通效果产生影响, 部分医护人员未能充分考量患者的文化认知水平, 导致沟通环节出现障碍, 并且当前沟通内容大多集中于病情告知与诊疗指导范畴, 对患者心理状态的关注程度明显不足, 缺乏具有针对性的心理疏导措施, 因而难以有效缓解患者的负面情绪。

2.2 沟通技巧运用不规范

沟通技巧运用不规范的情况成为影响门诊心理护理效果的重要制约因素, 部分医护人员在语言表达方面存在生硬的问题, 在向患者告知病情及注意事项时, 语气平淡且缺乏安抚性特质, 这种沟通方式容易进一步加重患者的焦虑情绪, 在倾听患者诉求的过程中, 存在打断患者表达、注意力分散等不良现象, 导致患者产生不

被重视的主观感受,非语言沟通技巧的运用层面同样存在显著不足,医护人员的肢体动作、面部表情等非语言元素未能有效传递出关怀态度,例如在与患者交流时缺乏眼神交流、肢体姿态呈现僵硬状态等,这些表现难以与患者建立起情感共鸣,进而对沟通的有效性产生影响,最终制约心理护理工作的顺利推进。

2.3 沟通意识与专业能力不足

部分医护人员在沟通意识与专业能力方面的不足,使得其无法充分满足门诊心理护理工作的沟通需求,受传统医疗理念的长期影响,部分医护人员将工作重心过度倾斜于诊疗环节,对心理护理工作的重视程度不够,在沟通方面表现出主动性欠缺的特点,大多处于等待患者主动咨询的被动状态,未能主动关注患者的心理状态变化,与此同时,医护人员普遍缺乏系统的沟通技巧培训体系,对心理护理相关的沟通方法掌握不够熟练,在面对患者的负面情绪时,难以运用科学有效的沟通方式进行疏导,在应对突发沟通问题时能力表现薄弱,最终导致心理护理沟通工作难以达到预期设定的效果目标。

3 门诊患者心理护理中沟通技巧的优化路径

3.1 构建个性化沟通技巧

结合患者个体差异之基础上构建个性化沟通技巧体系以达致提升沟通针对性之目的,医护人员在与患者进行沟通前需快速了解诸如年龄、文化背景、病情状况等信息并据此对沟通策略予以调整,针对老年患者当采用语速舒缓且用词通俗之语言并配合简单易懂的肢体动作以辅助表达,针对年轻患者则可运用简洁明了之语言并着重于高效沟通,对于存在焦虑、恐惧情绪之患者应多使用安抚性语言且耐心倾听其诉求,对于疑虑较多之患者则需将解释工作作为重点以增强患者信任,通过实施个性化沟通进而满足不同患者的沟通需求并提升沟通效果。

3.2 规范全流程沟通技巧

围绕门诊就诊全流程对沟通技巧的运用加以规范从而实现心理护理的全程覆盖,就诊前医护人员需主动迎接患者并对就诊流程与环境作简单介绍以缓解患者的陌生感与焦虑感,以为后续沟通奠定基础,就诊中医护人员应注重倾听技巧的运用,需耐心听完患者的表述且不随意打断,针对患者疑问需逐一进行解答,同时需通过眼神交流、点头回应等方式传递关注,就诊后医护人员需详细告知患者注意事项与随访要求,需主动询问患者心理状态,需叮嘱患者保持良好心态,必要时需为

患者提供后续心理疏导渠道以巩固心理护理效果。

3.3 强化沟通能力保障措施

建立完善的保障措施以提升医护人员的沟通能力与专业水平,开展常态化沟通技巧培训,结合门诊心理护理案例对沟通方法与技巧进行讲解并邀请专业人员予以指导以提升培训的实用性,将心理护理沟通纳入护理质量考核体系,建立科学的评价机制,对医护人员的沟通表现进行定期评估以倒逼医护人员规范沟通行为,同时搭建沟通经验交流平台,鼓励医护人员分享沟通心得与案例并相互学习借鉴,以不断优化沟通技巧并提升整体沟通能力,从而为心理护理工作提供有力支撑。

4 沟通技巧优化在门诊患者心理护理中的应用价值体现

4.1 提升心理状态调节效果

沟通技巧优化能够显著提升患者心理状态调节效果以帮助患者缓解负面情绪,通过个性化与规范化的沟通,医护人员能够精准把握患者心理需求并采取针对性的疏导方式,以帮助患者正确认识病情并消除因认知偏差所带来的疑虑,耐心的倾听与安抚能够让患者感受到关怀,使其释放心理压力并逐步缓解焦虑、恐惧等负面情绪,同时在沟通中所传递的积极信息能够引导患者建立乐观心态,增强其治疗信心并使其主动配合诊疗与护理工作,进而形成心理状态与身体状况的良性互动,为患者康复创造有利条件。

4.2 医患关系与就医体验的改进

沟通技巧的优化对于改进医患关系、提升患者的就医体验有着重要意义。优化后的沟通技巧能够降低医患之间的认知障碍,医护人员通过诚恳的交流与积极的关心,获得患者的信任,缩短医患之间的距离。在沟通中充分尊重患者的需求与意愿,让患者感受到被重视,进而提高患者对护理服务的认同度。良好的医患沟通能够有效降低医患矛盾的发生几率,营造和谐的诊疗环境。同时,全过程的沟通护理可以让患者在就诊过程中获得心理上的安慰,改善就医体验,树立医疗服务的良好形象。门诊就诊时的陌生感和无助感容易加重患者的负面情绪,优化后的沟通能够在全过程提供心理支持,从就诊引导到后续随访形成闭环服务,切实提升患者的就医获得感,增强对医疗服务的满意度和信赖度。

4.3 护理服务的提质升级推动

沟通技巧的优化能够推动门诊护理服务朝着更高质量、更全面的方向发展。通过沟通技巧的运用,心理

护理与诊疗工作的结合更加紧密,完善了门诊护理服务体系,提升了护理服务的综合性和完整性。沟通技巧的优化促使护理工作从传统的疾病护理向关注患者身心状态的整体护理转变,契合现代医疗模式的发展需求。同时,沟通能力的提升能够带动护理团队整体服务水平的提高,促进护理工作的规范化和标准化,为门诊护理服务的提质升级提供动力。医护人员借助优化后的沟通技巧,可以及时收集患者对护理服务的反馈和建议,有针对性地优化服务流程,使护理服务更符合患者的实际需求。还能推动护理团队形成重视沟通、深入钻研服务的氛围,助力门诊护理形成特色服务优势,适应医疗服务高质量发展的要求。

5 沟通技巧优化应用中的注意要点

5.1 坚持以人为本准则

在沟通技巧优化应用的过程中,需要始终坚持以人为本的沟通准则。医护人员要充分尊重患者的知情权和隐私权,在沟通中合理控制信息传递的范围,不泄露患者的个人隐私和病情信息。尊重患者的人格尊严,对不同患者同等对待,避免出现歧视、敷衍等行为。沟通中保持真诚的态度,用心倾听患者的需求,耐心回应疑问,杜绝形式化的沟通。始终将患者的心理需求和身心舒适放在首位,让沟通服务更具温度,提升心理护理的人文关怀水平。面对特殊群体患者,需要兼顾其身心特点提供适配的沟通,不因为病情、身份等差异而改变服务态度,真正做到以患者为中心,让沟通成为传递人文关怀的载体,筑牢心理护理的伦理底线。

5.2 注重技巧灵活适配

注重技巧灵活适配方面需将沟通技巧的应用置于需注重灵活适配的框架内以避免机械套用固定模式,鉴于患者的心理状态会随着病情变化以及就诊进程的推进而发生动态改变,医护人员有必要及时对患者的情绪变化展开观察并据此调整沟通策略,在面对突发心理问题时需通过灵活运用沟通技巧的方式快速安抚患者情绪以避免矛盾激化,同时要结合门诊诊疗节奏对沟通时间进行合理分配进而实现沟通质量与工作效率的平衡,还应根据不同的沟通场景对沟通方式加以调整以确保沟通技巧的适用性与有效性并最终提升心理护理的整体成效,考虑到门诊诊疗场景具有复杂多变的特性且患

者情绪可能因检查结果、排队时长等多种因素而产生波动。

5.3 强化多维度协同配合

强化多维度协同配合旨在形成心理护理沟通的工作合力,为此需要加强医护之间的协同沟通,促使医生与护士及时共享患者病情、心理状态等相关信息并同步沟通策略以确保心理护理的一致性与连贯性,同时要注重与患者家属的联动沟通,向家属传递患者心理状态与护理要点以引导家属给予患者更多的关怀与支持并构建起家庭支持与专业护理相结合的沟通模式,此外还需加强科室之间的沟通协作,针对复杂心理问题联合相关科室提供专业指导以提升心理护理沟通的专业性与全面性。

6 结论

沟通技巧优化在门诊患者心理护理中具备重要的应用价值且是提升门诊护理质量、改善医患关系的关键手段,当前门诊心理护理沟通工作存在方式缺乏针对性、技巧运用不规范、专业能力不足等问题,这些问题对心理护理成效形成了制约,通过构建个性化沟通技巧、规范全流程沟通运用、强化能力保障措施等路径能够有效实现沟通技巧的优化,进而提升患者心理状态调节效果、改善就医体验并推动护理服务提质升级,在技巧应用过程中需要坚守以人为本原则并注重灵活适配与多维度协同配合。

参考文献

- [1]张永锋.Y医院门诊医生医患沟通优化策略研究[D].上海外国语大学,2025.
- [2]余丽丽,张新萍.基于人文关怀的门诊护患沟通技巧实施的研究进展[C]//上海市护理学会.第四届上海国际护理大会论文汇编.复旦大学附属中山医院;,2019:435.
- [3]刘婧.门诊输液护理中护患沟通技巧的应用研究[J].婚育与健康,2024,30(15):169-171.
- [4]彭定珊,张晓林,杨永珍.改良护患沟通技巧提高门诊患者满意度的价值分析[J].智慧健康,2022,8(34):231-235.
- [5]潘骏驰.良好沟通技巧及健康教育在康复门诊护理工作中的应用效果评价[J].名医,2021,(15):115-116.