

护患沟通在门诊导诊护理中的应用效果分析

杨婧 梁洁

南方医科大学南方医院, 广东省广州市 510515

摘要: 本文探讨了护患沟通在门诊导诊护理中的重要性, 分析了面临的挑战及提升策略。护士的沟通能力、持续学习、职业道德直接影响沟通质量。数字化技术如在线咨询、电子健康记录、AI 等促进了护患沟通。未来, VR、AR、社交媒体及定制化健康管理方案将推动护患沟通创新。同时, 需应对信息超载、个体化需求增加、隐私保护等挑战。建议加强护士培训, 利用技术提升沟通效率与患者满意度。

关键词: 护患沟通 数字化技术 定制化健康管理

DOI:10.69979/3029-2808.24.3.010

引言:

在门诊导诊护理中, 护患沟通的质量直接关系到患者的就医体验与医疗服务的整体质量。随着医疗环境的不断演变, 提升护患沟通效能成为了一个迫切的需求。本文旨在探讨护患沟通在门诊导诊护理中的核心地位, 分析当前面临的挑战, 并提出相应的提升策略。同时, 展望数字化技术、创新应用如何为护患沟通带来新的机遇, 并讨论未来可能面临的挑战及应对策略。

1. 护患沟通在门诊导诊中的重要性

1.1 护患沟通的定义与意义

护患沟通是护士与患者间通过语言和非语言方式进行的信息传递与互动, 涵盖病情咨询、治疗建议和情感支持。在医疗中, 良好的护患沟通至关重要, 它能建立信任关系, 减轻患者面对疾病时的焦虑和恐惧, 提高治疗配合度。此外, 准确的信息传递可减少医疗失误, 让患者更好地理解医生指示, 降低因误解引发的风险。良好的沟通还激励患者参与自身健康管理, 促进康复。研究显示, 积极沟通提高了患者的治疗依从性, 使其感受到参与患沟通对医疗质量和患者健康至关重要。

1.2 门诊导诊中沟通的作用

在门诊导诊过程中, 护患沟通至关重要。导诊护士不仅是信息传递者, 更是患者健康旅程的引导者。他们负责提供清晰的就医信息, 如医院, 运用恰当的语言和幽默感来降低患者的紧张情绪。同时, 护士需确认患者的身份信息, 以确保医疗安全与效率。

通过与患者的沟通, 护士能及时了解病史和健康诉求, 进行初步评估, 帮助患者选择合适的科室和医生。若沟通不畅, 可能导致患者被引导到不适合的科室, 浪费宝贵时间。此外, 在等待就诊时, 护士的关怀和适度

的安慰能有效缓解患者和满意度。因此, 良好的护患沟通是提升门诊护理质量的关键环节。

1.3 护患沟通对患者护理的影响

护患沟通在医疗过程中发挥着至关重要的作用, 不仅促进了门诊导诊的顺利进行, 还显著改善了患者的整体护理和健康结果。有效的沟通使护士能够清晰地传达病情治疗方案及自我护理方法, 提升患者的健康知识水平, 增强其自我管理能力。这种知识的传递有助于患者更主动地参与治疗, 理解和应对疾病。此外, 良好的护患沟通能够帮助患者理解复杂的医嘱, 从而提高遵从性, 进而提升治疗效果。

在心理层面, 良好的沟通使患者感受到被重视与关怀, 缓解了就医的不适感, 增强了他们对医疗机构和医务人员的信任。这种积极的就医体验使患者更加愿意在未来主动寻求医疗帮助。同时, 与患者的良好互动也提高了护士的工作满意度, 使他们能感受到成就感, 从而激励护士是提升医疗质量的重要环节。

2. 门诊导诊中护患沟通的实际应用

2.1 门诊导诊护士的沟通技巧培训

门诊导诊护士是患者与医疗系统的重要桥梁, 因此系统的沟通技巧培训至关重要。培训内容应包括基本沟通理论与技巧, 如积极聆听和准确反馈, 护士需认真听取患者的症状和担忧, 而不是打断对方。此外, 非语言沟通也不可忽视, 体态、表情和眼神等信号能够传达情感支持, 减轻患者焦虑。培训还需关注文化敏感性, 护士应了解不同文化背景的沟通方式, 以避免误解, 尽可能学习多种语言或使用翻译工具。最后, 通过模拟练习, 护士可在接待“假患者”中实践沟通技巧, 并获得反馈, 提高应变能力。这些措施将提升护士的专业素养, 确保

她们在与患者互动时更加自信和高效。

2.2 患者需求分析与护患沟通的结合

有效的护患沟通应基于对患者需求的深入分析。护士在导诊中不仅需了解患者的疾病症状，还要关注其心理、社会和经济等需求。首先，护士应详细询问患者的基本情况，如病史和生活方式，以识别特殊需求，例如调整就诊时间以配合患者的工作安排。其次，通过问卷调查或访谈方式，了解患者的心理需求和情感状态，识别其对健康的认知和期望，以提供更有针对性的沟通和情感支持。最后，护士应灵活调整沟通方式。例如，对年长患者使用简单直白的语言，而对年轻患者则可以用专业术语或多媒体辅助解释。根据能有效避免误解，提高沟通的效果。

2.3 门诊导诊中护患沟通策略

在门诊导诊中，护士应采取有效沟通策略以确保与患者的顺畅互动。首先，建立积极的第一印象至关重要，微笑和礼貌问候能缓解患者紧张情绪，增进信任关系。其次，使用开放式问题引导患者表达，例如“最近有什么不舒服的吗？”有助于获取详细信息。同时，护士应主动确认信息，通过复述患者症状来确保双方理解一致，消除误解。增强患者的参与感治疗方案的意见，提升其心理舒适度和依从性。最后，定期评估沟通效果，通过患者反馈和满意度调查，识别不足之处并改进，逐步提升护患沟通水平。

3. 护患沟通在门诊导诊护理中的效果评估与改进

3.1 评估护患沟通对门诊导诊工作的影响

护患沟通在门诊导诊护理中对患者的就医体验和治疗效果至关重要，因此评估其影响显得尤为必要。主要评估指标之一是患者满意度，通过问卷形式收集患者对医生和护士沟通能力、态度及需求响应的反馈。研究表明，良好沟通能提高患者满意度，并增强其对后续治疗的信任感和依从性。此外，患者焦虑水平也是重要评估依据，可以使用焦虑量表（如汉密尔顿量表）评估沟通干预前后的变化，以理解护患沟通在情感支持中的有效性。最后，观察患者流转效率同样关键，记录候诊和就诊时间，以分析沟通对工作效率的影响。良好沟通能提高信息获取效率，优化就诊流程，

3.2 改进护患沟通的方法与策略

为了提升护患沟通效果，门诊导诊护理可采取以下策略。首先，加强护士沟通技能培训，包括定期的沟通技巧、情景模拟和角色扮演，以帮助护士更好理解患者

需求。同时，推动跨专业团队协作，提升整体沟通能力。其次，利用数字健康工具，如移动应用和患者自助平台，传达，使患者更清晰了解就医流程，从而减轻护士工作负担。最后，建立反馈机制，护士应主动询问患者意见，将反馈纳入日常改善。同时，定期举行讨论会，分享沟通经验，探索更有效的沟通策略。这些措施将有助于提升护患沟通的整体效果改善患者就医体验。

3.3 护患沟通在提高患者满意度方面的效果分析

研究显示，优质的护患沟通显著提升患者满意度，首先体现在患者对医院服务的认同感。充分沟通使患者感受到尊重与理解，从而对整体服务质量有更积极评价。其次，良好的护患沟通有助于患者准确理解医疗信息，增强对治疗方案的信任与遵从性。当护士清晰解释病情、治疗方案及副作用时，患者能够做出知情决定，有助于积极参与治疗。此外，护患沟通还有效降低患者焦虑情绪。当患者感受到关心与支持时，紧张感显著减轻，提高了满意度。最后，患者满意度的提升对医院声誉有积极影响。在竞争激烈的医疗市场中，满意患者倾向于传播正面经历，吸引更多广泛的患者群体。这些因素共同促进了医院服务质量的提升。

4. 门诊导诊中护患沟通的挑战与解决办法

4.1 门诊导诊中常见的护患沟通问题

在门诊导诊中，护患沟通是医院运营的关键环节，但面临多重挑战。首先，信息传递不畅常常由于医护人员与患者之间的专业术语差异，导致患者难以理解医生的建议，影响决策与遵医行为。其次，情感交流不足显著影响患者体验。在繁忙的工作环境中，医护人员无法给予患者足够的关注，患者因此感到孤立，焦虑加重。患者在面对疾病时除了生理需求外，更需情感支持，缺乏交流易引发不满。再者，时间压力显著降低沟通质量，尤其在高峰期，护士与医生面对，可能导致信息传递的不完整。最后，文化差异也是一大挑战，不同文化背景患者的的有效性。这些因素共同制约了护患沟通的效果。

4.2 针对性解决护患沟通问题的方法

为了解决护患沟通挑战，可以采取以下策略：首先，使用简单明了的语言和图像资料，避免专业术语，辅以图示和视频，帮助患者理解医疗信息，从而提升信息传达的有效性。其次，加强情感交流训练，培训医护人员倾听和理解患者情感需求，以增进信任和缓解患者焦虑。再者，合理安排时间和流程，增设导诊护士分流患者，并开设病历回访和随访时间，确保每位患者获得充分沟通。最后，提升多文化沟通能力，提供专业翻译服务或培训多语言医护人员，以满足不同文化背景患者的需求，

并了解文化差异在医疗中的影响,从而提高沟通的针对性和有效性。

4.3 护士个人素质与护患沟通能力的关系

护士的个人素质在护患沟通中至关重要,尤其是沟通能力直接影响信息传递效果。一名优秀护士不仅需具备专业知识,还要拥有良好的沟通技巧,能够将复杂医疗信息转化为患者易理解的内容。护士的人际交往能力和情感智力对沟通效果同样有影响,高情商护士能敏锐感知患者情绪,并通过合适方式回应,建立信任关系,降低患者焦虑,提升就医满意度。专业素养和医疗知识背景增强护士在沟通中的自信和权威,使其能快速准确地解答患者疑问。此外,持续学习有助于护士了解患者心理和需求,进而改善沟通质量。善良、耐心和尊重的态度也能增进患者对护理服务的认可,改善沟通氛围。

5. 护患沟通在门诊导诊护理中的未来发展趋势

5.1 数字化技术对护患沟通的促进作用

随着数字化技术的迅速发展,护患沟通方式发生了深刻变化。数字化技术提升了信息传播效率,为护患沟通提供了丰富的工具与平台。互联网在线咨询服务使患者在就医前可咨询病情,缩短信息获取时间,减轻门诊交流负担。通过移动应用,患者能实时获取医生反馈和个性化护理建议,增强健康掌控感。此外,电子健康记录(EHR)系统的推广使得患者健康信息共享,医护人员得以迅速获取历史数据,从进行更精准的个性化沟通。人工智能(AI)技术的应用也为护患沟通注入新活力,智能聊天机器人可提供24小时咨询服务,解答常见问题并筛选信息,帮助护士更有效地满足患者需求。总之,数字化技术在护患沟通中将愈发重要,提升医护效率与患者满意度。

5.2 护患沟通的创新应用与发展

未来的护患沟通将超越传统面谈,侧重多层面的创新。虚拟现实(VR)和增强现实(AR)技术将帮助患者直观理解疾病和治疗过程,提高依从性。此外,社交媒体逐渐融入护患关系,医护人员通过专业平台提供健康知识,患者可分享就医体验,形成支持性健康社群。这种集体智慧的分享增强了患者与医护人员的联系。同时,定制化健康管理方案将成为重要突破,医护人员根据患

者个体需求制定个性化计划,涵盖饮食、运动和心理。随着这些创新的发展,护患沟通将变得更加高效、精准与人性化,真正实现以患者为中心的医疗理念。

5.3 门诊导诊护理中护患沟通的未来挑战及应对策略

尽管护患沟通在门诊导诊护理中面临诸多机遇,但也存在新的挑战。信息超载使患者在理解信息时感到困惑,医护人员需学会筛选和简化信息,使用简洁明了的语言和图示工具来增强理解。此外,患者个体化需求的增加要求医护人员具备更强的沟通能力和情感智力,以建立情感联系,医院应强化相关培训。同时,数字化技术的普及带来了隐私和信息安全的安全性日益关注。医护人员在使用技术工具时需确保加强数据安全评估和管理。面对这些挑战,医护人员需保持灵活应变的能力,并通过而实现更高水平的护患关系。

6. 结论

在医疗行业中,患者满意度的提升对医院声誉的积极影响不容忽视。通过加强门诊导诊中的护患沟通,我们能够有效应对信息传递不畅、情感交流不足、时间压力和文化差异等挑战。采用简单明了的沟通方式、加强情感交流训练、合理安排时间和流程以及提升多文化沟通能力,都是改善护患沟通的有效策略。护士的个人素质与沟通能力对沟通效果至关重要,持续学习和专业发展是提升护士沟通能力的重要途径。展望未来,数字化技术将为护患沟通提供更多便利和可能性,而创新应用如虚拟现实、社交媒体和定制化健康管理方案将进一步提升沟通效率和质量。然而,面对信息超载、个体化需求增加和隐私安全等挑战,医护人员需保持灵活应变,以建立更加和谐、高效的护患关系。

参考文献

- [1] 马志琳. 护患沟通在中西医结合门诊导诊护理中的应用效果分析[J]. 中国科技期刊数据库 医药, 2022(8):4.
- [2] 毕晓欢. 护患沟通在门诊导诊护理中的应用效果[J]. 中国城乡企业卫生, 2022.
- [3] 芦阳. 护患沟通技能在门诊导诊护理工作中的应用价值[J]. 中文科技期刊数据库(文摘版)医药卫生, 2022(9):3.