维普资讯 http://www.cqvip.com



# 护患沟通在门诊导诊护理工作中的应用

张淑霞,钟红玲,朱柯佳 (第三军医大学附属西南医院门诊部,重庆 400038)

[关键词] 护患沟通;门诊导诊;护理
[中图分类号] R395.1 [文献标识码] B [文章编号] 1672-5042(2008)04-0279-01

由于门诊患者来自四面八方,每个患者的性格特点、文化素质、家庭环境、经济条件和生活经历不同,所患的疾病、病情的轻重以及对疾病痛苦的承受力不同,每个人求医问药的心态也表现不一。因此,导诊护士不仅要有敏锐的观察能力,果断迅速的工作作风,良好的服务态度,以及过硬的业务水平和能力,而且导诊护士要准确把握患者的心理特征,剖析其心理活动规律,针对不同患者的病情、心态表现、提出的问题和要求,分别对待,耐心地做好解释、安抚和疏导工作,尤其是要注意正确运用沟通技巧[1]。

## 1 导诊护士与患者沟通的必要性

目前国内门诊普遍存在病人多、工作量大、用药种类多、病种杂、护士少的特点。有文献报道[1],我国护士无论是绝对或相对数量均严重不足,由于护士数量不足,工作量超负荷,工作单调重复性强,又要求有较高的责任心,致使护士身心处于持续紧张状态,也常把自身的压抑情绪传送给病人。有时在工作中缺少热情、表情冷淡、语言交流不够得体,对病人的提问不能及时给予解答,健康指导不全面导致穿刺局部发生淤血、血肿等。另外,门诊病人来到门诊有"我要马上看病、拿药"的心理,而医疗流程又很难满足病人,他们就会认为应得而未得到的服务,而我们的护士又没有很好的同病人沟通,结果导致护患关系紧张,即影响病人康复,又影响护士在病人心目中的形象。

## 2 导诊护士与患者沟通技巧

### 2.1 非语言沟通技巧

护士要有美的外在形象,包括仪容、仪表、服饰、精神状态等,这些都会给病人建立良好的第一印象,也对护患沟通起到至关重要的作用。认真倾听是护士对病人关注和尊重的表现。倾听不只是听病人的询问,而且要通过病人的表情,动作等非语言行为,真正理解病人所表达的内容,体会病人的真实感受。护士在倾听时应聚精会神,避免分散注意力的动作,距离适当,姿势自然,保持眼神交流,不打断病人说话,当说到痛苦时,要点头默许露出同情的眼神并鼓励他继续说下去,病人说完后护士可用简单总结的方式将患者的话重述一遍,使病人明白你已理解他的意思,知道他的思想和感受,让病人感到你在关心他,这是让病人树立战胜疾病的信心[2]。

### 2.2 语言交流具有特殊的魅力

当病人带着病痛来到医院后,由于存在种种牵挂,对医院的陌生环境不适应,为自己的疾病担忧,对各种检查和治疗不了解,这时侯病人往往表现为紧张、焦虑、恐惧、担心、抑郁、怀疑等复杂心情,这就要求护士根据患者的不同年龄、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,选择病人易于接受的语言形式和内容进行交流沟通。要根据病人身份、职业、年龄等具体情况因人而异,准确而亲切的语言是护患感情交流的重要手段。语速要适中,过快会让人病人感到没有诚意,过慢会让病人反感。例如,当病人对药物剂量或疗效发生疑问时,会表现出不满的情绪或过激的语言,护士要用真诚、清晰、流畅的话语,给病人以耐心解释,以消除病人存在的担心心理,使病人身心处于最佳的治疗状态。

## 3 与患者沟通要有同情心

同情心是在跟病人沟通过程中表现出来的,而且护士有无同情心能很容易被病人感知,从而影响沟通效果。对病人要诚恳,给以温暖和适当的同情,注意不要摆架子,做出很傲慢的样子,或只做一些表面事,而应表现出你的态度和感觉都是诚恳的,让他感到你是真心想帮助他的。有时还要体谅他,病人由于疾病的折磨和环境的陌生等因素,造成情绪不稳,心绪复杂,比正常人有更多的心理变化,有些病人可因一点小事,就可以引起他们的不满,与护士发生口角。因为语言可以给患者带来信任和希望,也可以给患者带来痛苦和绝望。所以对患者要将心比心,态度诚恳,用美好关怀的语言,解除患者心理负担及不良的心理刺激,使其身心处于最佳状态,有利于解除病痛,促进康复[1-3]。

在医学模式转变的今天,护理人员必须不断提高自身素质,具备良好的沟通技巧及方式,一个优秀的护士仅会沟通是不够的,还应利用一切机会更新自己的知识技能,刻苦学习,勤学苦练,精益求精,不断丰富与护理有关的人体、社会和行为科学知识,争取创造一个病人信赖的护理环境,达到护患关系的最佳状态。

## [参考文献]

[1] 张世锋,邢玉荣,郑 英.沟通在门诊导诊护理工作中的应用[J].中国误诊学杂志,2007,7(23):5644-5645.
[2] 喻启玲.非语言交流在门诊体检工作中的应用[J].局解手术学杂志,2005,14(2):C003-C004.
[3] 马丽美,尚卫红.浅谈护士与患者的沟通技巧[J].工企医刊,2007,20(5):46-47.

(编辑:左艳芳)

[收稿日期] 2008-04-19 [修回日期] 2008-05-13