

- 病连续性照护服务制约因素的研究进展[J]. 护理研究:中旬版, 2015, 29(4): 1281-1284.
- 3 邵芳丹, 朱静, 叶华波. 基于4R模式的随访管理在中青年妇科恶性肿瘤术后化疗患者延续护理中的应用[J]. 中国护理管理, 2016, 16(7): 981-985.
  - 4 张海燕, 赵娟, 宋美乐. 应用微信开展居家腹膜透析患者延续性护理服务的实践和效果[J]. 国际护理学杂志, 2017, 36(5): 612-613, 620.
  - 5 杨聪, 梁玉婷, 周宏珍, 等. 改进延续护理模式对外地持续性腹膜透析病人护理质量的影响[J]. 护理研究:下旬版, 2015, 29(9): 3376-3378.
  - 6 李瑞波, 张桥, 吴丛, 等. 三甲教学医院住院患者满意度调查及影响因素分析[J]. 中国医院统计, 2015, 22(3): 165-166, 167.
  - 7 徐理华, 黄群爱, 谭获. 某三级甲等综合性医院住院患者满意度调查分析[J]. 中国医院统计, 2016, 23(3): 201-203.
  - 8 黎慧冰, 莫燕平. 延续性自我管理教育对腹膜透析35例生活质量的影响[J]. 中国民族民间医药杂志, 2015, 24(21): 115-116.
  - 9 聂晚年, 方艳, 肖炳乾, 等. 分阶段教育及分级随访对腹膜透析患者生活质量的影响[J]. 护理学杂志, 2016, 31(9): 90-92.
  - 10 崔建英, 贾依娜. 基于微信公众号构建腹膜透析病人交互式随访平台的应用效果[J]. 护理研究:下旬版, 2016, 30(5): 1889-1891.
- (收稿日期 2017-10-30)  
(本文编辑 蔡华波)

## · 全科护理 ·

## 护患沟通技巧应用于特需门诊护理中的效果分析

项璞璞

沟通是人与人之间最基本的互动方式,也是一门艺术,友好的沟通可以促进人和人之间的感情,使其可以相互理解,相互支持<sup>[1]</sup>。在医院特需门诊的护理工作中,合理使用护患沟通技巧能够有效缓解患者的负面情绪,提高患者治疗的依从性<sup>[2]</sup>。本次研究特选取在本院特需门诊进行治疗的患者100例,对其临床资料进行回顾性分析,探讨护患沟通技巧应用于特需门诊护理服务中的效果。现报道如下。

## 1 资料与方法

1.1 一般资料 选择2015年2月至2017年3月在湖州市中心医院特需门诊进行治疗的患者100例,其中男性47例、女性53例;年龄20~60岁,平均年龄(39.46±6.63)岁。所有入选患者均为成年人,并且不存在认知功能评定障碍。

1.2 方法 护理人员在开展护理服务之前,接受了与护患沟通技巧有关的培训,其在实际开展护理工作的过程中,更加倾向于主动式的护理服务,整个护理过程中以患者为中心,将患者的实际需求放在首位,注重患者的主观感受。①首先护理人员要主动以亲和的态度接待患者,在特需门诊检查时,患者可以节省挂号排队的时间,而且护理人员要全程陪伴,主动以温和的态度和患者进行沟通,对患者的身体状况以及基本的信息资料进行询问并记录,给予患者充分尊重,初步了解患者的性格特点,然后采取合理的沟通方式和患者进行交流,有助于更好地实施护理服务。②护理人员和患者在交谈的过程中观察和掌握患者的基本情况,了解患者的心理需求以及个人的主观感受,评估患者的心理抗压能力,充分地了解患者的需求,根据实际情况制定有针对性的护理服务方案。③积极主动关心患者,

DOI: 10.13558/j.cnki.issn1672-3686.2018.01.037

作者单位: 313000 浙江湖州, 湖州市中心医院特需门诊

及时掌握患者的病情变化,并且主动询问患者的需求,尽可能地帮助患者解决问题。④护理人员在掌握患者的心理负面情绪的来源后,根据实际情况采用正确的引导方式缓解患者的不良情绪,指导患者减压的办法,转移患者的注意力。⑤给予患者适当的鼓励,以便于其建立起战胜疾病的信心。让患者自愿地将心理的压力倾泻出来,这个过程中护理人员一定要认真聆听,掌握患者压力的来源,然后有针对性地心理疏导。对于不愿意倾诉的患者,护理人员则主动给予患者拥抱或者是鼓励的眼神等,让患者感受到温暖;⑥由有丰富的临床经验、熟练的操作技术以及专业知识的护理人员对患者进行健康教育。针对患者的疾病类型,有针对性地向其讲解疾病的相关知识,这样可以使患者充分的了解疾病的形态,做好预防并发症的准备工作。护理人员应该学会换位思考,将心比心,主动和患者进行沟通,主动问候患者,照顾患者的过程中应该多鼓励,用微笑服务患者,针对不同职业、性格、年龄的患者应该采取不同的方式进行交谈,而且交谈内容以病情为主,有目的进行沟通,把握好沟通的时机和时间,谈话的过程中根据患者的病情需要帮助其选取合适的卧位,保证患者的舒适度。

1.3 观察指标 采用本院自制的调查问卷对患者的护理满意情况进行评分,满分为100分,其中>80分为满意、介于60~80分之间为一般,<60分为不满意。总满意度=(一般+满意)/总例数×100%。

## 2 结果

患者的护理满意度结果:满意35例(35.00%)、一般13例(13.00%),不满意2例(2.00%),总体满意度为96.00%。

## 3 讨论

特需门诊是一种和星级宾馆比较类似的就医环境,具有一定的私密性,而且是一对一的聊天室诊疗模式,院内各专家可以自行挑选,而且在候诊室内提供有水、杂志、音乐等,患者可以自由决定看病的时间<sup>[3]</sup>。在19世纪护理事业的创始人南丁格尔提出:“护理既是一门科学,也是一门艺术”,其本质是对人类进行照顾和关怀,护理人员不仅要掌握专业的护理知识,还应该不断的加强自身的社会和人文科学知识<sup>[4]</sup>。护理工作也比较辛苦,大量的工作使其心理负担加重,压力变大,如果在这期间有患者询问其问题,得到的答案肯定不理想,因此要求护理人员一定要端正自身的护理服务态度,这也是每个医院都应该坚决执行的关键问题。护患沟通可以增强护理人

员和患者之间的关系,使护理人员可以充分了解患者的需求,以便于在治疗时可以积极配合。

护患沟通的技巧非常重要,本次研究将护患沟通技巧应用到特需门诊护理中,在患者入院时以亲和的态度积极主动的接待患者,并在患者整个检查工作中,全程陪伴患者,因此患者在入院之初,就能够对护理人员乃至整个医院有一种亲切感,从而在心理上上升为对医院医疗服务水平的认可,给患者留下良好的印象,有利于其满意度及治疗护理依从性的提升<sup>[5]</sup>。此外,护患沟通技巧最鲜明的优点就是在任何一项护理工作中,始终将患者放在首位,充分尊重患者,满足患者的实际需求,给予患者尽可能多的关怀,正是因为如此,能够有效的促进患者满意度的提升,还有利于建立良好的护患关系,降低各种医疗纠纷事件的发生率<sup>[7,8]</sup>,这对于整个医院医疗服务工作的顺利开展都具有非常重要的意义,这也是患者的护理满意度能够达到96.00%的关键所在。

综上所述,在医院特需门诊的护理工作中对患者实施护患沟通技巧,可以有效提高患者的护理满意度。

## 参考文献

- 1 何盼儿,王向红,郁春波.双向沟通原理在门诊护理中的应用体会[J].中医药管理杂志,2017,25(15):180-182.
- 2 李臣,刘欢,马少勇,等.某省级三级甲等医院护患沟通现状及影响因素的调查分析[J].全科护理,2017,15(07):866-868.
- 3 孙燕萍,黄翌之,张燕,等.良好护患沟通在门诊护理工作中的应用及患者满意度调查[J].当代护士(下旬刊),2016,(11):19-21.
- 4 刘真亚,胡艳丽,魏万宏,等.我国低年资护士护患沟通能力培训的研究进展[J].中华护理教育,2016,13(10):785-788.
- 5 周慧,秦晨,吴茹,等.口腔医院门诊护患关系与沟通现况问卷调查分析[J].西南军医,2016,18(5):484-486.
- 6 王冠平,胡银环,谢金柱.公立医院门诊患者医患沟通体验调查研究[J].中国医院,2016,20(9):17-19.
- 7 熊建华,杨金招,林玉仙,等.妊娠期用药风险评估与沟通专科门诊的建立与实践[J].中国现代应用药学,2015,32(3):375-380.
- 8 庞娇艳,陆莉,陈翠华,等.巴林特小组及相关培训对医护人员沟通能力和应对方式的影响[J].解放军护理杂志,2015,32(20):60-63.

(收稿日期 2017-10-20)

(本文编辑 蔡华波)