

浅谈眼科门诊护患沟通中人文关怀护理的心得体会

周欣 黄茜 王冬 刘俊^{通讯作者}

中国人民解放军联勤保障部队第九二四医院 广西桂林 541002

【摘要】人体获取外界信息 90% 都是通过眼睛, 由于视功能损伤, 导致眼科患者长期生活在恐惧、焦虑、紧张的氛围中。眼科疾病无论发病缓急, 对视力均会存在不同程度的损伤, 导致大多患者视力不佳, 心理负担重, 眼科门诊患者需要更多的人文关怀。眼科门诊护理与其他科室不同, 存在护理难度大, 专科性很强等问题, 在眼科门诊患者采取人文关怀是一种发展趋势。人文关怀强调在实施护理期间以患者为中心, 关注患者心理健康, 充分让患者感受到尊重与关爱, 及时消除患者的负面情绪, 使患者有更大的勇气接受治疗, 同时通过不断提升护理服务质量, 提高护理专科操作技术, 实施身心全面护理干预。

【关键词】眼科门诊; 非暴力沟通; 人文关怀护理; 护理纠纷事件

【中图分类号】R473.77

【文献标识码】A

【文章编号】1002-3763 (2023) 02-166-02

护理工作与沟通存在必然联系, 有效的沟通能够建立信任与理解的护患关系。护患沟通也贯穿于整个护理活动中, 直接决定了护理服务质量^[1]。随着医疗模式不断转变, 整体护理工作不断深入进展, 良好的护患沟通技巧, 能够维护良好的护患关系, 完善护理服务在护理工作中占据的位置^[2]。积极主动与患者沟通, 能够建立和谐的护患关系, 本文通过分析人文关怀护理的应用效果, 旨在降低护理纠纷事件出现, 报道如下。

1 护患沟通的重要性

沟通是架起人与人之间交流的桥梁。患者踏入医院, 首先面对的是护士, 首次交流的对象也是护士, 护患沟通是患者与医院交流沟通的第一步^[3]。门诊工作是展示医疗服务质量的窗口, 门诊工作中有效的护患沟通能够更好的了解患者的需求, 缓解患者的不良情绪, 营造和谐的就诊氛围, 提高门诊医疗服务质量。目前超过 90% 的患者陈述, 医患关系不良是导致投诉的主要原因, 良好的医护患交流能够改善医患关系。眼科门诊护士需要完成的治疗较多且精细程度较高, 需要获得患者的积极配合, 因此加强护患沟通尤为重要^[4]。大部分患者由于视力较差, 行走不方便, 存在焦虑恐惧等负面情绪, 而且很多患者的家属由于长时间照顾视力不佳的眼部疾病患者, 也普遍存在焦虑及敏感的情绪, 因此针对眼科患者本身的特点, 有效的沟通技巧, 耐心细致的沟通, 可满足患者及其家属被尊重被关爱的心理需求。良好的就诊秩序也是眼科门诊护理工作中的重点。

2 眼科门诊护患沟通的影响因素

2.1 患者原因

眼部是机体中较为重要的感觉器官, 通过感官器官获得外界信息超过 90% 均由眼完成。大多眼病患者视功能均存在不同程度的减退, 导致患者行动不便以及生活自理能力差的现象^[5]; 加之眼病痛苦以及对疾病的担忧, 患者会出现负性心理。由于不同患者年龄、性别、文化程度、心理特征以及疾病性质、病程等不同, 心理变化也存在多样化。

2.2 环境原因

医院作为特定环境, 会对患者造成不同的心理变化或压力, 眼科门诊检查及治疗项目较多, 部分检查需要特定的暗室环境, 就诊期间需要到不同的检查室检查, 等候时间较长, 加之眼病患者视力较差, 导致就诊期间存在一定的难度^[6]。患者随之会出现急躁不合作的心理, 容易产生护患矛盾。因此, 合理对门诊环境进行布局, 优化就诊流程, 有利于改善护患沟通, 减少医患纠纷的出现^[7]。

2.3 护士原因

有调查显示, 32% 的护士对护患沟通原则不够了解, 难以正确认识导致沟通障碍的原因, 超过一半的护士掌握护患沟通心理学技巧不够^[8]。护士缺乏护患沟通知识与技巧, 护士在与患者沟通期间, 无法做到正确方式方法, 影响了护患沟通的有效性。部分护士理论知识不够丰富, 操作技能不够娴熟, 专业技术不够精湛, 在患者提出疑问后护士无法做出准确回答, 降低了患者对护理人员的信任感, 导致护患容易出现纠纷, 影响后续沟通^[9]。我国护士存在数量严重不足的情况, 加之门诊患者数量较多, 有时病情复杂且治疗项目多, 护士工作量超负荷, 需要较高的准确性与责任性, 导致护士长期处理紧张状态, 容易把自身压抑情绪传递给患者, 加大护患矛盾, 导致护患关系紧张^[10]。

3 沟通技巧

3.1 改善就诊环境

医院物理环境包括诸多方面, 包括温度、湿度、装饰、通风、光线及医疗设备等。环境对患者存在较大的影响, 不良物理环境会使得患者容易出现烦躁, 对疾病恢复造成直接的影响, 因此安静整洁安全舒适的医院环境, 有利于患者的身心健康^[11]。眼科患者大多视力低下, 在环境布置方面, 医院应本着地面无障碍, 标示醒目, 安全方便的原则, 走廊一侧最好安装扶手, 摆放鲜花、绿色植物, 保持门诊大厅清洁无尘, 利于患者保持良好的就诊秩序^[12]。

3.2 提升沟通方式

针对不同的患者采用不同的语言沟通方式, 对能掌握疾病相关知识的患者, 护士可用专业性的术语与其沟通对无法掌握相关疾病知识的患者, 用通俗易懂的语言与其交流; 对老年患者语速要慢, 必要时复述几遍; 幼儿, 要用童稚语言; 对紧张, 内心焦急、迷茫的患者, 要耐心解释, 正确引导, 解除其不安情绪^[13]。沟通时使用礼貌性、解释性、保护性、安慰性的语言, 运用得体的称呼语, 称呼得体, 会给病人良好的第一印象, 为以后的交往打下互相尊重、互相信任的基础。在护患交往中要时时处处注意尊重病人的人格, 不伤害病人的自尊心, 回答病人询问时语言要同情、关切、热诚、有礼^[14]。防止因语言不当引起不良的心理刺激, 对不良预后要注意不直接向病人透露, 对病人的隐私要注意语言的保密性。另外非暴力沟通能改善沟通交流效果, 要求能够识别和表达内心的感觉、情感状态, 区分感受和想法, 而不包含评判、指责等。运用非暴力沟通, 在出现各种护患冲突时以理解和体谅对方为前提, 使护患双方都能充分表达需要和感受,

不会再指责对方或埋怨自己,而是用心去了解对方的需要,用关爱去理解并包容一切,使护士处理护患冲突时思路拓宽。

3.3 优化就诊服务流程

创造人性化的服务流程,推出更多的便利措施,让患者在就诊与就医流程上能够直接观察到,如提供电子屏与触摸屏,方便患者查询。门诊人流量较大情况下,利用电子宣传栏、健康宣教视频等多种方式,开展健康教育,解疑答惑,促进护患沟通与信任^[15]。

3.4 提高护士素质

良好的职业形象会对患者产生一种亲切感与信任,对护患沟通起到重要作用,护士在工作期间确保服装整洁,精神饱满,举止文明并充满自信。护患沟通期间护士在遇到疑难病情以及治疗相关问题后,应加强专业知识学习,通过业余时间不断充实自我,学习疾病相关防治等方面知识,提升自身业务水平^[16]。强化服务意识,通过热情的言行获得患者信任,做到就诊期间给予一定指导,解决患者在就诊期间出现的相关问题。

3.5 “抚触”护理

眼科门诊患者部分会存在视力低下的情况,导致患者内心存在烦躁,由于缺少延伸的情感传递,容易使得护患之间存在距离感,对于视力低下的患者可进行抚触护理,与患者近距离接触。与患者交流时,主动上前握住患者的手,给予安慰和关爱。患者行走时,护士可使用盲人搀扶技术,安全有效的协助患者行走,站立,坐下,减少患者在就诊过程中可能遇到的困难和不便;抚触护理可以让眼病患者感受到亲情和关爱,促进沟通。

4 小结

门诊是医院面向社会的大窗口,是医院医疗工作的第一线,眼科门诊患者数量多且流动量大。患者视力低下无法快了解就诊环境,导致看病期间存在较大的困难,及时有效的沟通,能够帮助患者及时就诊,减少造成的负面情绪。因此医护人员需要做好护患沟通,在人文关怀护理下有效与患者进行交流,不断完善护理服务。

参考文献

- [1] 毕德琼,刘小艳,张红霞,等.基于性格类型对门诊护士实施临床沟通能力培训的效果观察[J].护理实践与研究,2022,19(6):934-937.
- [2] 蔡志敏,谢士芳,王旭,等.基于性格类型对门诊护士实施临床沟通能力培训的效果研究[J].护理学报,2018,25(7):66-69.

[3] 杨惠莉,岳林,方芸,等.CICARE沟通模式在提高肿瘤门诊护理服务满意度中的应用[J].护士进修杂志,2020,35(1):56-58.

[4] 韦妹爱,黄晓莉,李惠茜,等.基于人文关怀的细节护理对门诊患者就医体验及满意度的影响[J].中国医药导报,2021,18(21):169-172.

[5] 孟楠楠,李艳荣,张艳琴.现状-背景-评估-建议沟通模式联合移动医疗在急诊护理管理中的应用[J].齐鲁护理杂志,2022,28(2):25-28.

[6] 吴丽英,梁冬红,魏燕旋,等.医院投诉接待处在提高门诊患者非技术服务满意度中的应用[J].齐鲁护理杂志,2022,28(2):45-48.

[7] 彭蕾,张君燕.4R危机管理理论在新型冠状病毒肺炎疫情期间门诊管理中的作用[J].中华护理杂志,2020,55(z2):512-514.

[8] 吴家锋,邓明,张柠.北京市医药分开综合改革后某医院门诊患者满意度及其影响因素[J].医学与社会,2020,33(4):98-100,113.

[9] 姚崢,王蕾,李小宇,等.基于建立网络舆情反馈和处置绿色通道的改善门诊医疗服务实践[J].中国医院,2019,23(8):16-18.

[10] 李少杰,多琦,秦艳群,等.上海某公立医院新型冠状病毒肺炎防控期间发热门诊患者体验度测评研究[J].同济大学学报(医学版),2020,41(2):161-165.

[11] 顾仕媛,顾仕丹,莫爱婷.个性化人文关怀护理对妇科门诊人流手术患者心理状况和护理满意度的影响[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2020,20(50):20-21.

[12] 张勤.人文关怀护理在冠心病随访门诊患者中的应用及对心血管事件发生率的影响分析[J].心血管病防治知识,2021,11(33):34-36.

[13] 孙俊卿.探讨内科门诊护理工作中护士掌握人文关怀及护患沟通技巧对患者护理服务的效果[J].中华养生保健,2020,38(3):89-90.

[14] 伍彩红,刘雁,姜志连,等.“非暴力沟通”在护患沟通中的应用[J].中国护理管理,2016,16(6):859-861.

[15] 邝玉群,吴寿坤.人文关怀护理干预对门诊换药患者护理满意度的影响分析[J].吉林医学,2019,40(11):2677-2678.

[16] 张云,仲悦萍.基于人文关怀在门诊面部美容整形患者中实施延续性护理的效果[J].医学美学美容,2019,28(3):48-49.

(上接第165页)

取得显著疗效,需从胰岛素类药物药效作用以及适应范围上展开深度研究,继而降低糖尿病死亡率。而且在未来临床研究中也要在给药方式上实施深层次分析,便于提升药物使用便捷性。

参考文献

- [1] 孙筱初.液相色谱-串联质谱法测定大鼠血浆中赖脯胰岛素及其药动学研究[D].长春工业大学,2022.
- [2] 王华,吴旭东,张超逸,等.人胰岛素和动物胰岛素治疗糖尿病的成本效用分析[J].首都食品与医药,2015,22(20):14-15.
- [3] 陶立波,王芳旭.胰岛素专项集采后德谷门冬双胰岛素对比甘精胰岛素治疗口服降糖药控制不佳2型糖尿病患者的药物经济学评价[J].中国合理用药探索,2022,19(04):12-19.
- [4] 王绿音,杨艳枫,张孝明,等.均相时间分辨荧光法

测定人胰岛素生物学活性[J].药学报:1-13.

[5] 丁晓丽,李懿,张慧,等.第二代WHO重组人胰岛素样生长因子-1(IGF-1)国际对照品的国际协作标定[J].中国医药工业杂志,2022,53(08):1173-1178.

[6] 王燕枚,张艳艳,黄仁英,等.门冬胰岛素联合地特胰岛素对妊娠期糖尿病患者血糖控制效果及母婴结局的影响[J].药品评价,2022,19(12):745-747.

[7] 林丽,王锡携,王爱娇.地特胰岛素与甘精胰岛素对2型糖尿病合并痛风患者血尿酸、胰岛素抵抗、IL-1 β 、TLR-4水平的影响[J].中南医学科学杂志,2022,50(05):754-757.

[8] 顾敏杰,李立坤,范晓洁,等.DPP-4抑制剂联合门冬胰岛素30注射液治疗磺脲类药物继发性失效2型糖尿病患者的临床效果[J].河南医学研究,2019,28(14):2584-2586.