

门诊护士如何做好护患沟通?

张小琴

宜宾市第二人民医院 644000

【中图分类号】R473

【文献标识码】A

【文章编号】1005-4596 (2023) 06-110-01

门诊是患者来医院的第一站,同时门诊也是医院的重要窗口,门诊护士的优质的护理服务及沟通技巧,能够全面彰显出医院的“窗口效应”,提高医院在患者心中的形象。本文就门诊护士如何做好护患沟通的知识给大家一一科普。

门诊护患沟通的难点

1、门诊患者多

医院门诊的患者不仅人群杂、数量多,而且流量还打,因此加大了护士的工作量,护士在工作中承担着较大的压力,因此往往在工作中服务态度不好,面对患者提出的问题,有不耐烦解释和回答的情况,导致工作中过于情绪化。

2、门诊诊疗环节多

从门诊挂号、候诊、就诊、检查、取药等一系列环节,每一个环节发生问题都会给患者带来不便,另外一方面医院门诊就诊过程中,因为患者人数多,导致患者等待时间较长,从而患者也会产生不耐烦的情绪,与护士接触过程中更不好沟通。

3、应急变化多

门诊的患者人数、病种类型、病情程度等都是难以预测的,且在门诊就诊过程中患者的要求不一,因此门诊护士必须做好应急准备工作,并具备应变能力,这样才能更好的应对门诊复杂多变的情况。

门诊护士如何做好护患沟通

1、注意自身形象

门诊护士要注意自身形象,形象不仅仅包括相貌得体、身型得体,还包括护士自身的仪容仪表、言谈举止,患者对门诊护士的接受程度和认可程度对护患沟通的进行起到了重要的作用,护士自身要保持端庄和稳重,且着装应当整洁和得体,在与患者沟通过程中态度要亲和,在第一时间接触患者时要留下好印象,从而得到患者以及家属的信任和支持,以此拉近护患之间的距离。

2、注意语言行为

语言是沟通的基础,在护患沟通过程中语言更是护患双方的沟通桥梁,门诊护士与患者之间的有效沟通主要建立在门诊护士对患者有效态度的语言基础上,门诊护士还应当根据患者的文化程度、理解程度等,选择合适的语言来进行沟通。在语言沟通的过程中更应当注重行为对沟通的影响,门诊护士应当全面为患者着想,无论患者的自身条件,对所有患者都应当一视同仁,对不同的患者不应当有偏见和歧视等,在沟通中门诊护士要注意语调适中、语言清晰的进行交流和沟通,并在此过程中善于倾听并观察患者的内心世界,时刻以微笑来面对患者。

3、注重护患交流

在护患过程中,门诊护士在称呼患者时要选择合适的称呼,要使用礼貌用语,在与患者沟通时要保持专注度,可以与患者进行眼神交流,以此缓解患者在就诊过程中的紧张情绪,

让患者在沟通中感受到来自门诊护士的关心、尊重和理解,从而增强对门诊护士的信任度,让患者情绪保持舒畅。在门诊就诊过程中,无论患者以何种心态就诊,门诊护士都应当以积极的态度面对患者,并带有温暖的微笑、温和的语言与患者沟通,通过护患沟通有效帮助患者解决就诊过程中的疑问以及心理负担。

4、提高业务水平和职业素养

门诊护士要掌握丰富的理论知识基础,更应当具备熟练、过硬的护理操作技能,无论是在门诊为患者导航诊疗,亦或是在为患者做各项检查时,都要表现出强大的专业性,理论知识基础做到扎实,操作技能做到快、准、狠,以此让患者对门诊护士产生信任感,对医院产生安全感。

5、理解和同情患者

门诊护士与患者搞好护患关系的基础,应当建立在门诊护士能理解、同情患者之上,患者因为深受疾病、病症的影响,再加上医院门诊严肃的环境、自身心理情绪不稳定的因素等,会导致患者在门诊就诊过程中产生复杂的情绪变化,也导致情绪发生不稳定,从而对医院、医生乃至门诊护士产生怀疑,在此情况下就更容易在与门诊护士接触中发生护患沟通,与门诊护士发生口角。在此情况下,门诊护士应当做的就是体谅患者的情绪,并自身心胸要保持豁达,不要和患者之间斤斤计较,要权力理解并同情患者,耐心与患者沟通,去了解患者的心理变化,掌握其心理状态,在门诊就诊过程中实施有效的心理护理。让门诊护士与患者双方能在相互沟通过程中相互了解,从而最终得到患者的信任和认可。在护患沟通中,门诊护士在理解和同情患者的基础上,更应当多与患者家属沟通和交流,这样更能避免一系列不必要的矛盾和纠纷。

6、尊重患者隐私

患者来医院门诊就诊是出于治疗疾病的目的,因此门诊护士在接待患者就诊、对患者进行各项检查时,不应当向外人透露患者的病情隐私,要知道患者来院就诊,其自身心理状态肯定是复杂的,患者既想要得到医生、护士的帮助,又不愿意让更多的人知晓自身疾病,因此这个时候门诊护士应当将尊重患者的隐私作为护患沟通的一项技巧,全面保护患者的隐私,更是一种医德的体现,这样更能提高患者对门诊护理工作的满意度。

结束语

门诊是医院面向社会的重要窗口,而门诊护士则是体现门诊精神面貌的重要体现,可以说门诊护士在门诊诊疗服务环节中起着至关重要的作用。所以门诊护士要不断完善自身的综合素质,并掌握良好的沟通技巧,在与患者沟通交流的过程中要态度亲和、举止大方、语言温和等,及时发现患者的需求,并进行解决,以此提高门诊护理质量,保证门诊护理工作的顺利进行,也让医院门诊更加具备温情。