

浅谈门诊导诊的沟通技巧

尹美丽¹ 孙雅博¹ 通讯作者 赵虎平²

包头医学院第一附属医院 内蒙古包头 014010

摘要:近年来,人们对于医疗质量的要求越发转变为良好的服务性质,在这样的社会背景下,如何与病患之间建立一个良好的沟通关系,就显得尤为重要。门诊是患者入院后最早接触的部门,门诊人员流动性大、病种多且烦琐、检查程序复杂、花费时间多,对导诊工作效率提出较高的要求。另外,就诊期间患者由于身体不适、内心脆弱,易导致情绪失控,所以要求门诊导诊人员具备良好的职业道德、精湛的业务素质和应变能力,尤其是过硬的沟通技巧,使患者获得感情上的抚慰和心理上的舒适感,从而提高患者的就医体验,提高患者就医的满意度、安全性。
关键词:门诊;导医;沟通技巧

门诊作为患者入院后接触的部门,是医院文化对外展示的窗口,患者来院的第一接待人就是导医,其服务质量直接影响了患者对医院的整体满意度以及医院的经济效益和社会效益^[1]。我院目前是三级甲等医院,怎样满足广大人民群众对高质量医疗服务的需求,体现“以病人为中心”的服务理念,提供全面优质的导医咨询服务,加强门诊分诊导诊人员的沟通技巧具有重要的意义。现结合工作实践就门诊导医沟通技巧进行探讨。

1 在工作中的几点体会

1.1 主动服务意识

服务意识即自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望,它发自服务人员的内心,需要通过培养教育、训练形成。病人就诊时,导医护士应主动提供服务。笑脸相迎,热情相助,让病人能够方便、快捷、准确、舒适地完成门诊就医,提升患者的就医体验。

1.2 个人素质展现

导医必须树立良好的职业形象,时刻关注自身仪态,要求举止文明,沟通中要求积极、主动、热情,以便建立患者的信任感,减轻患者对陌生人员、环境的恐惧和抵触感^[2-4],要站在患者的角度,设身处地为其着想,想病人所想,急病人所急。眼睛是心灵的窗户,导医护士在与患者交流时必须注意目光交流,注意聆听。要用心体会患者的心情,善于观察从就诊者的神态、语气中体会出潜在的、个性化的需求,在较短时间内与病人交流与沟通,从而正确的引导病患详细描述出具体病症,为医生的判断与治疗提供全面信息。

1.3 语言沟通亲和

为了能与不同的患者及时交流,导医护士应该具备讲清晰流利的普通话和本地方言的语言能力,用语必须礼貌、规范;“请”字当先。被患者咨询的时候,要用通俗易懂的语言回答,尽量不用或少用医学术语,使其清楚明白所了解的内容。与患者交谈时要集中注意力,并保持适当的距离,一般相距0.8~1米为宜;要采用商量的口吻、适当的语调、柔和的语言和自然大方的表情;根据患者年龄、装束选择适合患者身份又能体现尊重的称谓,从而使患者感到亲切和被体贴。

1.4 适当的肢体语言

导医护士在为患者指导相关科室时,应适当配以肢体语言,使患者明确位置,避免走错路线。其动作要求是:一只手五指并拢,以腕关节为轴,指尖对准相应科室,头、身体稍稍前倾,面带微笑。

1.5 稳定患者情绪

由于患者入院通常是因病而至,加之对医院环境陌生,就医流程不了解,会产生一定的痛苦或紧张感。因此,需要门诊导医护士在患者入院签到时及时进行有效的心理护理,切记不可采用刺激性语言加重患者的不稳定因素,护理人员应严格执行挂号、签到等制度,将挂号信息透明化,将当前诊疗情况实时化,以稳定患者的情绪^[5];根据医生诊断时间的长短,对患者进行言语安抚,且告知其大约的时间,缓解其焦躁等情绪的发生,同时给予相应的帮助。尽量避免在操作过程中的失误,避免患者无法及时进行就医。

1.6 学科知识丰富

导医护士应具备多学科护理知识,对常见病、多发病应较熟悉。还要了解医院医疗服务情况及各科室业务开展的基

本情况、新技术开展情况、门诊各专家特色、出诊情况及门诊各项就医流程,才能及时、准确地对患者进行分诊。遇到难以回答或不便回答的问题,切忌不懂装懂,但也不能回答“不知道”、“不清楚”,应巧妙地回答:“我带你到专科医生那儿去,他会给你解释得更清楚”。事后再及时将这方面的知识弥补起来,以不断丰富和拓展自己的知识面。

1.7 沉着冷静,应对突发事件

门诊人员流动性大,有的患者就医心切,一来到医院就迫切希望得到医务人员的重视马上见到医生;有的还发脾气、骂人。导医护士在接待此类患者和家属时,应沉着冷静,做到既严肃、热情,简明扼要地询问病史,又要以最快的速度判断出是否是危急重症,以免耽误病情。如果是,即刻开辟绿色通道,电话通知的同时,亲自护送送至急诊科重症监护室,在途中要密切观察面色、呼吸、脉搏和询问病情;如果是一般患者,就耐心解释,引导最优的就诊流程,必要时陪同检查。在接待群体患者或就诊的高峰期,导医护士更应注意观察和询问患者的病情变化,做好分诊工作。

2 讨论

有效的沟通有助于提高患者的依从性,让患者信任、满意,顺利完成就诊。门诊导诊可以看作是一个整体过程,不论是哪一个环节的重要性都是毋庸置疑的。现阶段,许多医院已经认识到保证整个流程完整性的重要意义。医护人员在病患的就诊过程中,是直接与他们接触的,因此对于他们态度以及配合度的影响也更加直接,可以说代表了病患对于医院的基本印象,因此也可以作为缓和医患关系的重点,交流与沟通能够规避误会的出现,实现医患之间的信息对等,帮助病患与其家属树立战胜病魔的信心,实现更加舒适的就医体验^[6]。

因此,就需要医院领导层引起重视,从医护人员本身出发,通过正确的培训和引导培养他们认真负责的工作态度,和不断努力提高的专业精神,在面对病人时,保持良好的心态,以温和的态度帮助病患完成整个就诊流程,做到多沟通、多交流,为后期的治疗取得更多的信息。

而对导医护士来说与患者沟通就是一门艺术,需要好好地学习和把握。在当前医疗市场不断完善、竞争日益激烈的状况下,导医护士确实起到了非常重要的作用,也具有核心竞争力。其端庄大方的仪表、温柔可亲的语言、不卑不亢的待人接物方式、以及其有效的沟通、周到的服务无形中起到了营销的作用,提升了医院在市场上的竞争力,促进了医疗事业的高质量发展。

参考文献

- [1] 聂佳妮. 沟通技巧在门诊分诊导诊中的应用效果研究[J]. 医学美学美容, 2018, 27(15): 55-56.
- [2] 陈雯静. 探讨提升门诊患者满意度、改善分诊导诊护理服务的策略研究[J]. 智慧健康, 2019, 5(2): 22-24.
- [3] 马菲菲, 张志纯, 周玫玫. 护患沟通技巧在门诊导诊护理工作中的应用效果[J]. 医疗装备, 2018, 31(20): 157-158.
- [4] 张冬梅. 护患沟通在门诊导诊护理工作中的应用效果评价[J]. 中国医药科学, 2018, 8(18): 144-146.
- [5] 张媛媛. 在门诊分诊导诊中应用沟通技巧的效果分析[J]. 世界最新医学信息文摘, 2021, 21(20): 277-278.
- [6] 刘丽丽. 沟通技巧在门诊分诊导诊中的应用效果[J]. 养生保健指南, 2019(01): 306.