

护患沟通技巧

王姣姣

河北工程大学附属医院 河北

【摘要】护患沟通是护士进行护理活动最根本要求，它与护理知识和技术同等重要。医院就诊患者增多，为提高护理服务质量，加强护患间密切的沟通交流显得尤为重要。因为良好的护患沟通可使护患双方增加理解与信任感，拉近双方的距离，从而减少冲突、矛盾、纠纷。构建和谐护患关系，对患者疾病的治疗、转归、康复整个过程都起到重要作用。

【关键词】护患；沟通；技巧分析

【收稿日期】2023 年 1 月 20 日 **【出刊日期】**2023 年 3 月 5 日 **【DOI】**10.12208/j.cn.20230127

Nurse patient communication skills

Jiaojiao Wang

Affiliated Hospital of Hebei Engineering University Hebei

【Abstract】 nurse patient communication is the most fundamental requirement for nurses to carry out nursing activities, which is as important as nursing knowledge and technology. In order to improve the quality of nursing service, it is particularly important to strengthen the close communication between nurses and patients. Because good nurse patient communication can increase the understanding and trust between nurse and patient, shorten the distance between them, and reduce conflicts, contradictions and disputes. Building a harmonious nurse patient relationship plays an important role in the whole process of treatment, prognosis and rehabilitation of patients.

【Keywords】 nurse patient; communicate; Skill analysis

良好的护患沟通可使患者对护士的工作有正确地理解，同时增加对护士的信任，又可增强护士的自我价值感，提高护理工作质量，继而满足护患者的需求，促进患者病情恢复，进而提高患者的满意度。在实际工作中，护士应当随时保持良好的姿态，并不断加强新业务、新理论及人文科学的学习，在工作实践中不断积累经验，通过有效良好的沟通，制定科学有效的护理计划和心理对策，为患者营造良好的环境，促进患者早日康复。

1 沟通的概念

1.1 服务对象

我们要用一颗开放的心灵去爱你对我们的服务对象——患者，我们只能包容一切，而不应计较他们的某些言辞。

1.2 护患沟通的作用

临床上，护患沟通不仅使护士与患者之间进行的一种语言沟通方式，更是一种情感交流形式，其目的在于护士与患者建立和维持良好的关系，从而为其提

供健康护理服务，帮助患者尽早康复。同时良好的护患沟通还包含与患者家属及其亲友之间的沟通，为实施护理奠定良好的人际工作环境，有利于增进护理人员对患者的了解，在与他们交流中全面掌握其病史资料，从而降低护理差错事故和护患纠纷的发生，减少投诉率，提高对护理工作的满意度。所以，良好的沟通能让患者直接或间接得到对护理要求的满足，进而促进其病情的康复。

2 日常护患沟通技巧

2.1 沟通技巧

(1) 热情

热情是一个心底善良的外在表现，对病人要有“来有迎声，问有答声，走有送声”，但病人来到医院时，护理人员应主动向病人发问，友善和气的回答病人提出的每一个问题。

(2) 倾听

倾听是日常交际的重要手段，良好的倾听习惯和能力不仅能获取患者基本信息，掌握其想法和需求，

还能让患者对护理人员产生好感，从而拉近双方之间的距离。当患者在自我倾诉时，护理人员应用眼睛、面部表情和语调来表示对患者的关注。要求护理人员学会倾听问题和患者的需求，这对提高护理服务质量有很大的促进作用。

(3) 重复

将患者关键的话重复一遍，或保持原意不变，用自己的话给予复述，恰当的重复可以增进患者的信任感。

(4) 尊重

尊重是一种品德，更是一种心真诚的证明。因为一些治疗和护理需要，患者需将一些个人隐私提供给护士，这就要求护士对患者所提供的信息保密。不泄露患者的秘密。这样才能保证双方和谐相处，远离冲突，取得患者的信赖。

(5) 面部表情

面部表情在沟通中也起着重要的作用，人可以通过表情判断对方对自己的态度，然后根据对方的态度决定自己做出何种回应。面部表情所能传达的意思，远非言语所能替代。最基本的表情有喜、怒、哀、乐、悲、恐、惊。在护理服务中，常用的、最有用的面部表情就是微笑，微笑可以最直接得到患者的好感，让其有受到尊敬的感觉。对此，要求护理人员以优质服务为基础，做好微笑服务，将微笑服务变成护理人员自觉行为和必备职业素养。

3 临床护患沟通技巧运用

3.1 区分沟通对象

沟通讲究技巧，面对不同年龄层的患者，采取不同的沟通技巧非常重要。一般来说，在面对男性患者时应重点告诉他们做什么，而面对女性患者则需要重点告诉对方如何做。随着当今社会老龄化的发展，老年患者占据大部分，这类患者合并何种慢性疾病，加上生理上耳聋、眼花、大脑反应迟钝、感觉不灵敏、行动不便等因素，在生理和心理上都有不同程度的变化，会产生各种负性情绪，缺乏安全感，所以护理人员在与他们沟通时格外困难。对此，我们建议护理人员用真诚的态度打动患者，让他们能自主述说自己真实的想法和需求。在交流中，一定不能着急，发挥倾听的技巧，明确他们所表达的问题，再耐心进行说明和解释，有时还需反复说，才能保证他们理解并接受。

3.2 入院时的沟通

根据患者的年龄、文化、职业，选择适当的称呼，面带微笑以真诚、热情大方的态度，尽快打消患者的

陌生感。与此同时以简短的问候来开始，为其进行入院的相关介绍，以此缓解双方陌生感和紧张感。

3.3 住院期间常规沟通

根据患者实际机体状态、心理变化情况进行综合评估，有的放矢地介绍给患者或家属，取得他们的支持与配合。由于患者文化程度的差异，对疾病的认知程度差距较大。比如一些患者对于药物的作用及副作用了解不足，常出现自主停药、换药、漏药的现象，不仅影响治疗效果，还会影响预后。所以在常规沟通中要适时讲解治疗疾病药物的作用及副作用，并针对患者提出的问题进行专业、准确的回答。以实事求是的态度，耐心向其讲解一些患者能接受的医学知识，必要时可重复，令其有充足的心理准备，提高临床依从性。

3.4 护理操作前后的沟通

增强主动服务意识，提高护患沟通技巧是现代护理所必需的。在进行各种护理操作前后要做好护患沟通服务，以提高护理质量。娴熟的技术是良好沟通的基础，要求护理专业人员不仅要有扎实的医学理论知识和熟练的专业技能，更要有较高的人文素养和人际交往能力，使患者减少对医疗护理操作的恐惧。同时掌握与患者的沟通技巧，降低工作的难度关系，提高工作效率，使患者摆脱困扰，有助于加速疾病的治愈。

3.5 出院期间的沟通技巧

由于临床医学高度的科学性，出院小结的书写质量已越来越重视，部分小结及时全部用中文书写，若医生不做一些解释，患者也不可能完全看懂，需要通过医患沟通加以弥补，并进行个性化医学指导。可在患者出院后仍与其保持联系，对患者提出的建议和意见进行反馈。通过家庭随访、电话回访等形式，解决患者及其家属关心的问题，适时询问患者对治疗效果是否满意，以便提高医生的诊疗水平，保证医疗质量的不断提高，同时有效防止和减少医患纠纷的发生。

4 催款的沟通

4.1 对病情较轻

对病情较轻，治疗效果满意，或无陪护病人直接向病人催款：“你好”，这几天感到用药咋样？然后倾听病人叙述疗效，根据情况婉转地给病人说：“您今天的药已取，账上已欠费了，为了不影响您的治疗，请您今天在方便的时候到收费室交一下费，好吗？若需要我们帮忙联系家人，我们可以帮忙联系，如果你直接联系没有通讯工具，我们可以给您提供手机。”

4.2 对病情复杂

一些病情相对复杂,或预后不佳的情况,可能会引起病人本人嫌医药费高的情况,认为自己花了医疗费用,但并没有达到理想的治疗效果,从而加重这一负性心理情绪的发生,故而在催款时避开病人,与家属单独交谈、催款:您好!您是xxx(先生、老师、大婶、阿姨)的家属吧?为了不影病人的休息,你能不能出来一下,我把今天的费用给你讲一下?这是咱今天的清单,药取过后已欠费xxx元,为了不影响咱病人的治疗,请您在方便的时候到收费室交下费,希望你能配合?

5 不信任的沟通

5.1 对怀疑药物是否加进液体的沟通

对怀疑药物是否加进液体的沟通:病人:“今天我们已住几天了,效果咋不十分明显,是不是药没全部加进去?”护士:“您提出的这个问题是不可能的,首先,做为医务工作者,我们把医德、个人声誉看的很重,我们在操作加药时,更是不愿意浪费一滴药。至于您提到的效果不是十分明显,考虑是这个要药才用不不久,疾病的发展要有个过程,建议先观察几天看看。当然,我也会把您提的问题告知主治医生,查明一下效果不好的原因。期间,您也别着急,我们都有值班护士和医生,若您后面还有什么问题,我们也会为您积极排忧解难的。”

5.2 对中药制剂有时颜色深浅不一

对中药制剂有时颜色深浅不一,怀疑少加药的沟通:1)护士在加药时,要留意观察药物的颜色,掌握颜色或深了或浅了的变化情况,使病人或家属预先知道情况。2)若病人先发现药物颜色与前一日不一样,护士应先道歉说:对不起!今天我忘了给你说了,咱今天用的药换批号了(厂家)颜色有些浅,但剂量、浓度给以前一样,不影响疗效的。

6 有心理问题的病人沟通

6.1 有心理问题的病人沟通

首先,要利用与病人沟通的机会,了解患者存在和可能发生的心理问题,并积极查明发生的原因,针对不同原因引起心理问题进行有效的疏导。比如,初期治疗患者易出现焦虑、焦躁、悲观的情绪,随着治疗的深入,还可能出现抵抗消极、麻木焦虑的不良反

应。对此应根据患者的不同的阶段,来有针对性地地进行心理疏导,给予积极的心理辅导,讲明治疗的效果和预期,以此树立战胜疾病的勇气和信心。

6.2 子女忙不来照顾老人的沟通

今天心情咋有些不对劲,是不是这两天孩子们忙没来看你想孩们了?不要想恁多,你那孩们够孝顺了,都是抢着给你交钱,夜里轮流在这照顾你,白天还得上班,他们也很辛苦,有啥给我说,我会尽量帮你解决的,好不好!

6.3 经济、疾病双重压力的沟通

如癌症晚期、长期住院、花费高,又看不到希望,想放弃治疗。首先,护士要讲:你的家庭如果失去你,给你的亲人会带来很大的痛苦。您要树立战胜疾病的信心,要相信医学的发展,相信我们的医疗技术,只有坚持治疗、不懈努力,保持乐观积极的心态,我相信任何病魔都会被我们击倒的。

结论

在临床护理过程中,护患间的沟通对于了解患者身心状况,减轻患者的身心痛苦,提高疗效是非常重要的。

参考文献

- [1] 李晓琴.浅谈护患沟通技巧的重要性[J].中西医结合心血管病电子杂志,2020,8(29):121+125.
- [2] 吴存碧.浅谈临床护理中护患沟通技巧的培养[J].智慧健康,2020,6(11):14-16.
- [3] 宋晓艳.护患沟通技巧在健康体检护理中的应用[J].医学食疗与健康,2020,18(07):108+110.
- [4] 黄萱,胡竟民,论护患沟通技巧,护理杂志,2005,
- [5] 张玲,叶文琴,席慧君,等.门诊输液室现状及对策,中国实用护理杂志,2004,20(5):63.

版权声明:©2023 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS