

沟通能力的提升对门诊服务质量影响的探讨

韩 琪, 王 红*

中日友好医院 北京

【摘要】本文聚焦于沟通能力提升与门诊服务质量的关联展开探讨。阐述提升医护人员沟通能力在优化门诊服务流程、增强患者满意度等方面的重要性。通过分析沟通能力提升对信息传递准确性、医患信任建立以及患者依从性的影响,揭示其在提高门诊服务质量中的关键作用。同时,探讨提升沟通能力的策略与途径,为改善门诊服务质量提供理论参考与实践指导,助力医疗行业在提升服务水平上取得新进展。

【关键词】沟通能力; 门诊服务质量; 医患关系; 信息传递

【收稿日期】2025 年 4 月 13 日

【出刊日期】2025 年 5 月 15 日

【DOI】10.12208/j.jnmn.20250235

Discussion on the influence of improving communication ability on the quality of outpatient service

Qi Han, Hong Wang*

China-Japan Friendship Hospital, Beijing

【Abstract】 This paper focuses on the exploration of the relationship between the improvement of communication skills and the quality of outpatient services. It elaborates on the importance of enhancing the communication skills of medical staff in optimizing the outpatient service process and increasing patient satisfaction. By analyzing the impact of improved communication skills on the accuracy of information transfer, the establishment of doctor - patient trust, and patient compliance, it reveals the crucial role of communication skills in improving the quality of outpatient services. At the same time, this paper explores strategies and approaches to improve communication skills, providing theoretical references and practical guidance for improving the quality of outpatient services, and helping the medical industry to make new progress in enhancing service levels.

【Keywords】 Communication skills; Quality of outpatient services; Doctor - patient relationship; Information transfer

引言

在医疗体系中,门诊作为前沿阵地,其服务质量直接影响患者的就医体验与后续治疗效果。良好的沟通是搭建医患信任桥梁的基石,对门诊服务质量起着关键作用。随着患者对医疗服务需求的多元化,提升医护人员沟通能力成为亟待解决的重要课题。然而,目前针对沟通能力如何具体影响门诊服务质量的系统性研究尚显不足。因此,深入探讨沟通能力提升对门诊服务质量的影响,对优化门诊服务、构建和谐医患关系具有重要的现实意义。

1 沟通能力在门诊服务中的重要地位

1.1 信息传递的准确性保障

有效的沟通是确保门诊信息准确传递的关键。在患者就诊时,医护人员通过专业且耐心的询问,能够引

导患者详细、准确地描述症状,包括症状的起始时间、频率、程度以及是否伴随其他不适等细节。例如:患者腹痛,认真询问患者腹痛的位置及时间,疼痛性质,有无呕血或黑便,是否伴随其他症状,有无特殊用药,有无 HP 感染,判断患者是胃溃疡或十二指肠溃疡,必要时可进行胃镜检查,明确诊断,给予及时对症治疗。同时,医护人员也需清晰、易懂地向患者传达各类医疗信息。对于复杂的医学术语,应转化为通俗语言,例如:胃粘膜息肉样隆起,待病理,告知患者取病理报告后门诊复诊,使患者明白检查项目、治疗方案的必要性和预期效果,避免因信息误解导致的治疗延误或不当。

1.2 构建医患信任的桥梁

在门诊环境中,患者往往带着病痛与不安,此时医护人员的沟通方式和态度至关重要。一个真诚的微笑、

*通讯作者: 王红

专注的倾听,都能让患者感受到被关心与尊重。当医护人员耐心解答患者的每一个疑问,不打断、不敷衍,患者会逐渐放下防备。例如,面对患者对某种药物副作用的担忧,医护人员详细解释药物的作用机制、副作用发生的概率以及应对措施,用专业知识和温和态度让患者了解到治疗方案的科学性与安全性,从而增加对医护人员专业能力的认可,在医患之间建立起坚实的信任关系,为后续治疗奠定良好基础^[1]。

1.3 提升患者满意度的关键因素

患者对门诊服务的满意度不仅仅取决于医疗技术,沟通体验也是重要组成部分。医护人员具备出色的沟通能力,能敏锐感知患者的情感需求。比如,当患者因病情反复而情绪低落时,医护人员给予安慰与鼓励,让患者感受到温暖与支持。同时,及时解答患者在就医过程中的各种疑问,无论是关于费用、医保政策,还是治疗流程等方面,都能让患者感到安心^[2]。这种全方位的良好沟通体验,能显著提升患者对门诊服务的整体满意度,使患者更愿意推荐他人前来就诊,提升医院的社会形象。

2 沟通能力提升对门诊服务流程的优化

2.1 预检分诊环节的高效沟通

预检分诊是门诊服务的第一站,医护人员在此环节的沟通能力直接影响后续就诊效率。患者携带相应的检查申请单到分诊台分诊,通过简洁而有效的沟通,医护人员可以迅速了解患者即将进行的检查:如:胃镜、肠镜、无痛胃肠镜、超声或放大内镜检查等,根据患者不同检查需求,及疾病的轻重缓急,合理进行分诊;例如,对于一位70多岁老年体弱住院患者行胃肠镜检查,优先将患者分诊,减少患者等待时间;对于急症患者,立即开启绿色通道,优先安排就诊;急诊消化道出血患者,行急诊胃肠镜检查,优先分诊,及时进行止血治疗。对于非急症患者,合理告知等待时间,并根据情况提供相应的建议,如是否需要先进行一些简单的检查^[3]。这样高效的沟通能够避免患者盲目等待,合理安排就诊顺序,减少患者在门诊的整体等待时间,提高门诊服务的流畅性^[4]。

2.2 诊断治疗过程的有效沟通

在诊断和制定治疗方案阶段,医护人员与患者的沟通质量至关重要。医生在进行身体检查和解读检查报告时,应向患者详细说明发现的问题。例如,患者行胃肠镜检查前,会告知患者注意事项,签署知情同意书;行胃肠镜检查时,发现病变部位取病理;行胃肠镜检查后,告知患者的诊断,给与相应的治疗及建议。在制定

治疗方案时,沟通要涵盖治疗的目标、方法、预期效果以及可能出现的风险。以结肠肿物为例,医生向患者说明是选择内镜下治疗还是手术治疗,各种方法的优缺点,让患者参与到治疗决策中。这种有效沟通能让患者明白治疗的必要性和合理性,从而积极配合治疗,减少治疗过程中的阻碍,提高治疗效果。

2.3 离诊指导的清晰沟通

当患者诊疗结束准备离开门诊时,要给与患者清晰的离诊指导:如用药指导、饮食指导、运动指导、告知患者注意事项、以及复诊时间。如用药指导:不同药物的服用时间:空腹、饭前、饭后或睡前;用药的剂量及频次;特殊药物用药后需要监测的不同指标;饮食指导:依据不同疾病的患者给予个性化的饮食指导:例如:患者为萎缩性胃炎,有糖尿病病史:患者饮食为低糖、低脂饮食,定时定量,少食多餐,及时补充维生素和矿物质,粗细搭配,均衡饮食;运动方面,例如:一位关节疾病患者,嘱其避免过度活动,选择适合的运动方式^[5]。根据患者不同疾病告知患者注意事项,同时,明确复诊时间和原因,让患者了解复诊是为了监测治疗效果、调整治疗方案等。此外,还可以提供一些紧急情况的应对方法,例如:结肠息肉电切术后,发现腹痛且大便有血时,应立即前往医院,医生将给予患者对症治疗。这种清晰的离诊指导沟通,完善了门诊服务流程的闭环,有助于患者在院外顺利康复,提升患者对门诊服务的整体评价。

3 沟通能力提升对患者心理与行为的影响

3.1 缓解患者焦虑情绪

门诊患者常常因对疾病的未知、对治疗结果的担忧而产生焦虑情绪。医护人员通过积极的沟通,能够有效缓解患者的这种不良情绪。在与患者交流时,认真倾听患者的担忧,用温和的语气给予安慰。例如,对于一位即将进行食管ESD手术的患者,医护人员可以分享以往类似手术成功的案例,让患者了解手术的安全性和常见的恢复情况^[6]。同时,让患者了解手术过程:如麻醉方式、术中监测等,让患者对手术有更清晰的认识,再次,告知患者术后注意事项,从而减轻患者对疾病及手术的恐惧和焦虑。这种沟通不仅能让患者在心理上得到安抚,还能使患者以更好的心态配合治疗,有利于身体的恢复。

3.2 提高患者治疗依从性

良好的沟通可以帮助患者理解治疗方案的必要性和重要性,从而提高治疗依从性。医护人员在向患者介绍治疗方案时,不仅仅是告知用药方法和剂量,更要解

释药物的作用原理。例如老年萎缩性胃炎的患者,有高血压病史,向患者说明降压药是如何通过扩张血管、降低心脏负荷等机制来降低血压的,嘱其按时服药,监测血压,预防并发症尤为重要。同时,对于一些需要长期治疗的疾病,比如:溃疡性结肠炎的患者,遵医嘱按时按量服药,让患者明白遵医嘱服药对控制病情、预防并发症的重要性,使其认识到坚持治疗的意义,从而主动遵循医嘱,按时服药、定期复查,提高治疗效果。

3.3 促进患者自我健康管理意识

通过与患者的沟通,医护人员可以向患者传授健康知识,激发患者自我健康管理的主动性^[7]。医护人员保持热情、积极的精神面貌,真诚对待每一位患者,站在患者的立场上思考,对患者提供有针对性的帮助。例如,胃溃疡的患者,平时饮食不节制,暴饮暴食,抽烟、酗酒,胃痛好转后又开始不注意饮食,不按时服药,导致胃痛反复,病程延长,经历这些后,患者开始注意自身健康,医护人员更要耐心告知患者:按时服药、合理饮食、适量活动、戒烟戒酒的重要性,患者注重自身健康后,遵循医嘱^[8],可促进患者疾病恢复,减少疾病复发。

4 提升门诊医护人员沟通能力的策略

4.1 专业培训体系的构建

构建完善的专业培训体系是提升门诊医护人员沟通能力的基石。培训课程应涵盖多个方面,首先是语言表达技巧,包括如何使用通俗易懂的语言与患者交流,避免过多使用专业术语^[9]。例如,开展语言表达训练课程,让医护人员练习将复杂的医学知识转化为简单易懂的表述。其次是非语言沟通技巧,如肢体语言、面部表情等。培训中通过案例分析和模拟演练,教导医护人员保持良好的眼神交流、适当的微笑和点头等,传达关注和理解。此外,还应包括沟通心理学知识,使医护人员了解患者在不同病情阶段的心理需求,从而更有针对性地进行沟通。通过系统、全面的培训课程,提升医护人员沟通的专业素养。

4.2 模拟场景实践训练

模拟场景实践训练是提升医护人员沟通能力的有效方式。设置多种不同类型的患者和就医场景,如面对情绪激动的患者、对治疗方案有疑虑的患者、老年患者等。在模拟过程中,医护人员扮演不同角色,进行实际沟通演练。例如,模拟一位对内镜手术治疗极度恐惧的患者,医护人员通过倾听其担忧、耐心解释手术过程 and 安全性等方式进行沟通^[10]。训练结束后,组织讨论和总结,分析沟通中的优点和不足,提出改进建议。通过

反复的模拟场景实践训练,让医护人员在实践中积累经验应对各种情况的经验,提高沟通能力的灵活性和有效性。

4.3 建立沟通效果反馈机制

建立沟通效果反馈机制能够帮助医护人员不断改进沟通能力。一方面,通过问卷调查、现场访谈等方式收集患者对沟通效果的评价,了解患者对医护人员沟通态度、信息传达清晰度等方面的满意度。例如,设计专门的问卷,让患者对医护人员的沟通表现进行打分,并提出具体意见。另一方面,定期开展医护人员沟通案例分析会,选取典型的沟通案例进行深入分析。在案例分析会上,大家共同探讨沟通中存在的问题及解决方案,分享成功的沟通经验。

5 结论

沟通能力在门诊服务质量提升中扮演着不可或缺的角色。从信息传递、医患信任建立到服务流程优化,以及对患者心理与行为的积极影响,都彰显了其重要价值。通过构建专业培训体系、模拟实践训练和建立反馈机制等策略,能够有效提升门诊医护人员的沟通能力。这不仅有助于改善患者的就医体验,提高患者满意度和治疗依从性,更能促进医患关系的和谐发展,推动门诊服务质量迈向新高度。在未来的医疗服务发展中,持续关注并提升沟通能力,将是优化门诊服务的关键着力点。

参考文献

- [1] 夏亚琴,王晓俊.绩效优化管理联合 6S 管理模式对门诊护理服务质量及病人满意度的影响[J].循证护理,2021, 7(08):1085-1088.
- [2] 周美婷,郑蓉,徐丹.中医药文化在门诊护患沟通中的实践价值探讨[J].中医药管理杂志,2021,29(11):224-226.
- [3] 万孟超,王云龙,何青松,等.智慧门诊服务模式在门诊预约诊疗中的应用[J].中国老年保健医学,2024, 22(06): 153-155.
- [4] 刘玉洁.改善患者体验的医院优质门诊服务体系构建及应用研究[D].南昌大学,2023.
- [5] 徐亚洁,运乃茹.基于门诊药房投诉记录提升门诊药房窗口服务质量的实践[J].中医药管理杂志,2024, 32(22): 151-154.
- [6] 林丹儿,林晓,吴功华,等.基层预防接种门诊服务满意度评估量表编制及评价研究[J].华南预防医学,2024,

- 50(11): 1016-1020+1033.
- [7] 张小杰.门诊就诊环节与护理服务优化对提高综合性医院门诊护理服务质量的效果研究[C]//四川省国际医学交流促进会.医学护理创新学术交流会论文集(上).中国人民解放军总医院第四医学中心,;2024:3
- [8] 于翠婷,邓润智,邵辰杰,等.服务蓝图理论在口腔专科医院门诊服务流程优化中的应用[J].江苏卫生事业管理,2023,34(06):769-774.
- [9] 何梅,谭君,王海燕,等.基于改善患者就医体验的门诊服务模式构建与效果分析[J].中国卫生质量管理,2024,31(10): 14-17.
- [10] 张燕,马玉钦.门诊患者满意度调查中医护沟通质量的影响因素分析[C]//中国生命关怀协会.生命关怀与智慧康养系列学术研讨会论文集--人文关怀护理理念在临床护患沟通中的应用.新疆伊犁哈萨克自治州奎屯医院,;2024:2.
- 版权声明:** ©2025 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**