

# 标准化沟通模式在门诊医护协同护理中的应用效果

吕岳霞

中国人民解放军联勤保障部队第九六〇医院第一派驻门诊部 山东 济南 250031

**【摘要】**：随着医疗服务质量提升，医护协同护理模式在门诊愈发受重视，标准化沟通在门诊护理管理中应用意义重大。本文聚焦标准化沟通模式在门诊医护协同护理中的应用展开研究，结合门诊实际护理流程，通过规范沟通流程、明确医护职责分工、优化信息传递方式，提升护理服务协同效率。研究表明，推行该模式能有效促进医护人员信息共享，减少沟通误差与护理安全隐患，提高患者满意度和护理服务体验。同时，医护人员工作协调性增强，门诊护理管理的规范性与专业性显著改善。可见，标准化沟通模式有助于构建高效和谐门诊护理团队，为患者提供优质连续护理服务，推动门诊护理管理模式创新、保障患者安全，为构建协同高效沟通体系提供理论与实践参考。

**【关键词】**：标准化沟通模式；门诊护理；医护协同；信息共享；患者满意度

DOI:10.12417/2705-098X.26.12.046

## 引言

在医疗服务质量持续升级的当下，门诊医护协同护理模式的重要性日益凸显。有效的沟通是医护协同的关键基石，然而传统门诊护理中，沟通不规范、信息传递不畅等问题频发，导致医护协作效率低下、护理安全隐患增多，影响患者就医体验。标准化沟通模式作为一种科学、规范的沟通策略，通过明确沟通流程、统一信息传递标准，为解决这些问题提供了新思路。它不仅能提升医护之间的信息共享与协作效率，还能增强患者对护理服务的满意度。本文旨在深入探讨标准化沟通模式在门诊医护协同护理中的应用效果，为门诊护理管理模式创新与优化提供理论依据和实践参考。

## 1 标准化沟通模式的内涵及门诊护理现状

### 1.1 标准化沟通模式的定义与发展

结构化沟通模式属于医疗护理工作中建立大家必须共同遵守交流规矩跟信息传递标准，来减少不确定跟误解，大幅提高医护团队之间沟通效率一种方法。这种方法特别突出说话要有顺序、每个人职责要明确、传递信息必须准确，目的就是改善团队协作效果跟护理质量。这种方法来自于医生护士反复总结医疗过程中经常出现沟通出错问题，经过大量临床实际操作加上理论研究，才慢慢完善成型。随着现在医院系统越来越复杂，患者对安全要求越来越高，结构化沟通模式开始逐渐被用到各种护理工作中。在门诊环境当中，这种模式不仅重视说话方式要有固定结构，还特别调整整个就诊流程要更顺畅、信息管理要更系统化，已经成为医院提升服务质量、让患者更满意重要工具。

### 1.2 门诊护理工作流程与医护协同难点

门诊护理工作流程特点表现为快速而且复杂，医护人员必须短时间内完成诊疗检查护理一系列工作。门诊病人流量很大，每个人需求差别很明显，医护人员因此承受很大沟通协调压力。医护之间协作难点出现在信息传递不完整，容易造成护

理计划不能迅速调整，直接降低服务质量。分工不清楚容易引起责任界定出现混乱，严重影响协作顺利进行。沟通出现障碍加上反馈机制不完善，很容易产生医护人员之间误解，以提高护理风险。所有问题必须依靠建立标准沟通流程来解决，这样才能清楚划分职责，改善信息共享方式，大幅提升医护之间协作效率。

### 1.3 沟通在门诊护理服务中的作用

门诊护理服务作用主要体现于优化医患双方信息互动以及促进医护人员之间协作配合。清晰顺畅交流可以确保患者从第一次看病、再次复诊一直到后面全部治疗阶段，都能获得连贯完整信息支持，从而大大减少误解或者误诊可能性。医护团队里面，交流就像一条连接线，帮助大家明确各自责任、快速传递最新消息，最终提高护理服务效率和质量。采取统一规范交流方式，医护人员就能迅速刷新患者最新病情变化，协同制定治疗方案，不断提高护理服务整体水平，同时大大加强患者安全感和信任感。这些做法对于改善患者就医体验、提升满意度发挥重要作用。

## 2 标准化沟通模式在门诊护理中的应用流程

### 2.1 沟通流程标准化的关键环节

沟通流程标准化的关键在于医生和护士门诊工作中采用统一沟通方式。一方面，将沟通过程设计成固定步骤，能确保每次信息传递完整、条理清晰，避免遗漏重要内容或表述混乱，让信息接收者轻松理解。同时，要求医护人员严格按预定顺序沟通，可减少因个人差异导致的问题。统一流程还能保证不同诊室、不同医生值班时，病人获得相似的解释，降低出错或漏关键信息风险。另一方面，通过明确沟通建立定期反馈机制，保证最新信息及时传达给相关人员。这种标准化做法既能提升医护人员信息交换效率，又能让病人就诊顺畅，为门诊护理管理提供可靠基础，是提升护理服务质量的关键。

## 2.2 医护职责分工与协作机制

医生和护士工作分工清楚、互相配合特别关键。医院要用统一固定的沟通方式，分工要按照门诊实际需要进一步细分，每个人都要完全明白自己负责哪些具体工作。互相配合主要靠大家随时能顺利交流信息，医院要建立好信息传递的通道并且长期保持畅通，大家都按照同样的沟通步骤来汇报和分享情况，这样就能大大减少误会和出错。医院还要制定一套灵活的紧急情况处理办法，一旦遇到突发状况，所可以立刻按照流程行动。把分工和配合方式都不断改进完善以后，门诊看病速度更快，病人得到的服务质量也明显得到提高。

## 2.3 信息传递与文件管理优化

信息传递和文件管理改进为标准化沟通模式于门诊护理之中关键组成部分。借助推行电子化病历系统，信息于多科室之间流转变为快捷并精确，降低由于手工记录引起的误差。建立一致的信息传递标准，保证信息于各个班次之间交接之际的完整度和精确性，从而降低护理安全隐患。改进文件的存储和检索机制，使护理文件管理更高效。流程的改进提高了医护人员工作协调性，提升了门诊护理的服务水平和安全性。

## 3 标准化沟通模式对医护团队协同效率的提升作用

### 3.1 信息共享平台构建与应用

医院搭建的信息共享平台，显著提升了医护团队的配合效率。医生和护士借助该平台，可随时随地查看患者最新的检查结果、治疗方案、护理记录及病情进展，避免因信息传递延迟或错误而耽误工作，大幅提升工作效率。平台使医护交流更为顺畅，确保患者信息始终一致且准确无误。同时，它能整合检查科室、药房、病历系统等多源数据，迅速生成完整信息汇总，方便医生从不同角度分析病情，更快更精准地制定或调整治疗方案。信息集中管理后，医护工作更便捷，团队协作更高效，减少了口头转述或纸质单据出错的情况，让患者享受到更快速、安心的医疗服务。

### 3.2 沟通误差及护理安全隐患的控制

沟通误差危害门诊护理安全关键因素，尤其医护人员一起工作时，标准化沟通模式通过清晰传递信息标准和固定流程，可以很大程度减少这种误差。标准化沟通模式要求医护人员必须严格按照规范步骤进行信息交换，这样做让信息变得更加完整准确，大幅提升传递质量，避免因信息缺漏或者理解出错导致护理操作出现失误。医护人员依靠反复培训和实际演练，确保自己能够精准辨别患者病情并清楚传递出去，有效防控护理过程中安全隐患。这种沟通方式极大提高医护人员互相分享信息质量和速度，最终有力保障患者安全。

### 3.3 协同工作能力的增强表现

实施标准化沟通模式后，医护团队协同工作能力大幅提升。统一沟通流程使信息传递更通畅，减少了因误解或信息传

递不均导致的工作延误。职责分工清晰明确，成员间能更好地相互协作、共同完成任务。借助统一信息共享平台，团队配合愈发默契，护理工作得以快速顺利完成，病人感受到的护理服务质量显著提高。不少医护人员表示，这种沟通方式营造了积极的团队氛围，大幅提升了协作效率，为门诊护理服务筑牢了坚实的基础。

## 4 标准化沟通模式对患者体验与满意度的影响

### 4.1 患者服务体验的改善

门诊护理工作中全面推行标准化沟通方式，可显著改善患者就医体验。医护人员依统一规范流程与患者交流，话语、问题及解释高度一致且专业，极大减少了信息传递差错与患者困惑，增强了患者对护理服务的信任。清晰固定的沟通步骤，让患者能切实参与治疗方案讨论，感受到被重视与关怀，内心温暖。同时，这种沟通方式贴合患者情感需求。医院设立固定反馈渠道，患者可随时表达想法与不满，医护人员据此及时调整服务，持续提升质量。推行标准化沟通后，护理服务更具连续性与人关怀，医患交流更顺畅，患者对整个就医过程的满意度大幅提升。

### 4.2 护理服务连续性与人文关怀

标准化沟通办法使信息传递更清晰、责任分工更明确，医护配合更默契，治疗与照护过程无中断、无漏洞。医护协作紧密，护理步骤衔接流畅，病人不会因信息不明而迷茫焦虑。实施后，医护人员能将更多精力放在关注病人身心需求上，照顾更细致入微。他们随时掌握病人情况变化，让病人感受到被重视与尊重，进而提升了对治疗过程的满意度。标准化沟通办法成为提升病人体验与满意度的关键。

### 4.3 患者满意度提升的因素分析

病人对医院服务的满意程度会受到各种条件的制约。如果护士和医生用统一规范的方式跟病人交流，就能建立一条清楚顺畅的信息传递路径，这样就能降低信息出错的可能，保证病人得到正确的治疗方案和日常护理指导。护士跟病人交流的时候更公开、迅速，病人就会更相信医院的护理工作。把交流质量做得更好，就能真正把关心人的温暖照顾落到实处，使病人的心情和情绪得到充分重视和安慰。把整个交流过程不断改进完善，病人就能切实体会到医疗服务变得更快更细致更贴心，病人对整个看病过程的满意程度就会明显提高很多。

## 5 标准化沟通模式推动门诊护理管理创新的价值

### 5.1 护理管理专业性与规范性的提升

标准化沟通方式用在门诊护理管理里面，能大幅提升护理工作的专业程度跟统一标准。护士医生按照固定沟通流程做事，就不会出现职责不清楚引发的交流混乱，也不会出现医疗责任推诿情况，护理管理变得更有秩序更有体系。标准化沟通方式让信息传递变得又准又快，避免信息传晚了或者传错了害

患者出事，护理专业水平自然得到提高。护士医生每天都在这种有条理的沟通环境里工作，想知道的信息很快就能拿到手，大家对护理管理要求理解得更透、执行得更到位，门诊护理整个系统就越来越科学越来越完善，病人治疗效果更好，也更加满意。

### 5.2 医护团队建设与和谐氛围塑造

建立统一沟通方式对门诊医护团队建设起到决定性作用，先制定清楚谁说什么、什么时候说、怎么说这种固定流程，就能大大改善医护人员之间日常交流习惯。护士知道自己该负责哪部分内容，医生清楚什么时候需要得到什么信息，大家配合起来顺畅很多，吵架或者误会情况明显少了很多，工作时候心情愉快，团队气氛变得融洽温馨。统一沟通方式还能增强医护人员对团队认同感，提高工作满足感，把每个人干活积极性跟创造力都充分调动起来，最后自然塑造出互相支持、主动负责这种优秀团队文化。这种优秀团队文化既提高整体护理技术水平，又能给病人提供细致周到、充满温度服务体验。

### 5.3 门诊护理服务质量保障机制构建

规范沟通方式能够极大帮助医院建立门诊护理质量保障

体系。护士医生按照统一固定的沟通流程交流，就能保证信息传递不出错，也能快速让所知道最新情况，这样就不会出现误会或者漏掉重要内容，患者每次来都能享受到连贯一致的护理服务。明确每个人负责什么、把各种文件资料整理得井井有条以后，医护团队就能更快满足患者各种需求，避免因信息没传达到位而耽误治疗或者出现医疗差错。规范沟通方式还能大大加强团队之间的配合协作，同时形成一套有效的监督办法来持续提高门诊护理质量。这种方式让整个护理管理工作变得更加专业，也有力推动了新型护理服务体系的顺利建立。

## 6 结语

标准化沟通模式在门诊医护协同护理中成效显著，有效提升了医护团队协同效率，增强了信息共享，减少了沟通误差与护理安全隐患，显著改善了患者服务体验与满意度。同时，它推动了门诊护理管理向专业化、规范化迈进，塑造了和谐的医护团队氛围，构建了可靠的护理服务质量保障机制。未来，应进一步推广和完善该模式，不断探索创新，以更好地满足患者日益增长的护理需求，推动门诊护理事业持续高质量发展。

### 参考文献：

- [1] 姜云.ISBAR 标准化沟通模式在儿科医护沟通中的应用[J].妇儿健康导刊,2022,1(04):117-120.
- [2] 张莉.标准化医护沟通模式对双相情感障碍躁狂发作患者满意度的影响[J].中国社区医师,2022,38(06):133-135.
- [3] 刘晓妮.分析改良 AIDET 标准化沟通模式在门诊采血室护理中的应用效果[J].家有孕宝,2020,2(09):224-224.
- [4] 陈艳.标准化沟通模式在医护沟通中的应用效果观察[J].饮食保健,2021,(45):101-102.
- [5] 付小艳.标准化沟通模式在消化内科护理交班中的应用[J].中国标准化,2021,(14):136-137.