

护患沟通技巧在门诊分导诊工作中的应用

谢云燕

吉林省德惠市人民医院 吉林 德惠 130300

【摘要】：为提升门诊分导诊服务质量和运行效率，本文采用总结归纳法围绕倾听、语言表达、非语言沟通、沟通时机四类技巧，梳理细化首诊倾听、规范问询、体态引导、节点节奏控制四项应用策略。研究表明，科学运用护患沟通技巧可采集患者信息、减少理解偏差并提升分诊准确度，优化就诊流程构建良好护患关系。

【关键词】：护患沟通；门诊分导诊；沟通技巧

DOI:10.12417/2811-051X.26.09.067

引言

门诊分导诊是患者接触医疗服务的首要环节，承担症状甄别、科室分流及风险预警等职责，其服务质量能够影响患者的就医体验以及门诊运行效率。护患沟通作为连接护理人员及患者的桥梁，沟通技巧的运用可决定分导诊信息采集的精准度。当前门诊分导诊中仍存在信息理解偏差、沟通效率不高等问题，制约分导诊工作提质增效。因此，护理人员需梳理核心护患沟通技巧，结合门诊分导诊工作实际探讨其具体应用策略，为优化分导诊服务、提升门诊诊疗衔接效率提供实践参考。

1 护患沟通技巧

1.1 倾听技巧

倾听是护患沟通的开端，也是收集患者信息、建立信任关系的方式，门诊中患者常存在紧张或焦虑情绪，其表述既包含病情症状，也带有个人感受；若护理人员倾听不足易出现信息遗漏或理解偏差，影响分诊及后续护理判断。而有效的倾听可提高信息收集的完整性，帮助护理人员掌握患者的需求，同时让患者感受到尊重以推动护患关系良性发展。实际沟通时，护理人员应保持专注与积极互动，利用适当的目光交流及自然开放的姿态展开交流，不随意打断患者，保证表达连贯，可借助点头、简短语言及时给予回应，让患者感受到被关注。重要内容需进行复述确认，减少理解误差的同时留意患者语气和表情等非语言信号，及时察觉情绪变化，从而提升沟通准确性。

1.2 语言表达技巧

语言表达能够影响患者对诊疗内容的理解状态，清晰规范的语言表达在门诊分诊、导诊工作中能帮助患者快速明确就诊流程，主动配合安排，提升门诊服务效率。表达越准确，信息误差就越小，沟通也会更为顺畅，所以，护理人员在交流时应遵循简洁明确的原则，多用通俗语言少用专业术语，让患者易于接受。语句应条理清晰、重点突出，避免冗长含糊或产生歧义，语气要温和平稳，避免生硬急躁以缓解患者的紧张情绪。表达需具有明确的指向性，让患者清楚下一步该如何行动，可适当使用鼓励性话语提升患者的配合度，同时减少模糊、否定类用语，维护良好的护患沟通氛围。

1.3 非语言沟通技巧

护患沟通中常出现信息理解偏差、情绪感知不足等问题，仅依靠语言沟通难以充分传递对患者的关怀，沟通效果受限。非语言沟通可作为重要补充，在无声状态下强化信息传递，弥补语言表达的不足并提升整体沟通质量。实际交流中，护理人员应保持自然温和的面部表情，适度微笑能提升亲和力以缓解患者的紧张情绪，目光交流需适度适中，体现关注又不给患者造成压力。身体姿态要保持开放放松，避免双臂交叉等封闭动作，传递接纳和尊重；手势简洁恰当辅助方向或流程说明。肢体接触要把握尺度，仅在适宜场景展开轻柔安抚并充分尊重患者的意愿，同时合理调整沟通距离，保证交流清晰的同时维护患者的安全感，让非语言沟通发挥有效作用。

1.4 把握沟通时机

沟通时机能够影响患者的信息接收效果及情绪状态，合适的时机可以让沟通更顺畅、互动更有效，时机不当则易引发抵触心理或造成理解偏差。患者情绪稳定、意识清晰时展开交流，更易理解内容并主动配合；当患者处于焦虑或注意力分散时沟通，信息易被忽视或误解，降低导诊效率。护理人员应留意患者的精神状态和情绪变化，选择其认知清晰时开展沟通，控制信息传递节奏，避免一次性灌输过多内容。还需结合分诊、导诊的流程节点适时插入提示，让沟通自然融入服务过程，重要内容前可简单提醒以帮助患者集中注意力；关键信息应分阶段重复强调，加深患者的记忆，根据现场环境灵活调整沟通节奏，使整个交流过程连贯高效。

2 护患沟通技巧在门诊分导诊工作中的应用策略

2.1 细化首诊倾听重点，提升分导诊识别效率

门诊分导诊作为患者就医的首个环节，信息采集的准确性能够影响科室分流及后续诊疗衔接，若沟通仅停留在简单问答易遗漏主诉、症状轻重等病情内容，降低分导诊效率，甚至出现错分、误分的问题。细化倾听重点，可使护理人员在短时间内快速抓取有效信息减少无效交流，提升分诊精准度，让沟通兼具信息甄别、需求定位的功能，实现从礼貌应答向专业识别的转变。

实施该策略时，护理人员应先建立清晰的首诊倾听框架，明确信息收集标准；接诊初期重点倾听患者的主诉，引导其简要说明不适部位和就诊目的，及时捕捉疼痛、发热和胸闷等高危表述，避免话题偏离诊疗核心。首轮倾听后应围绕发病时间、症状特点等内容展开针对性提问，保证沟通能够紧扣分导诊需求；对老年或焦虑的患者，护理人员应放慢语速、简化提问，采用单一简短问句，保证信息清晰准确。细化倾听不仅要收集信息，更要准确判断信息层级以区分表面症状、辅助线索，患者表述腹部不适时需进一步明确疼痛位置、性质及伴随症状：当患者主诉头晕时，应了解起病缓急及跌倒、血压异常情况，以此区分普通不适和急症风险，为分导诊提供可靠依据。同时，护理人员应将非语言信息纳入倾听范围，结合患者的面色、呼吸等表现综合判断，若患者语言简单但面色苍白、呼吸急促，应提高警惕；若患者反应迟钝、答非所问，需及时评估意识状态并调整分流方案。倾听完成后，要及时把信息转化为分导诊指令并在沟通结束前复述确认主诉和症状要点，再明确告知患者挂号科室、候诊区域及就诊优先级，提升门诊分导诊整体质量。

2.2 规范问询表达方式，明晰门诊分流指向

门诊分导诊负责甄别症状、科室分流和风险预警，问询不规范易导致主诉采集不准、症状判断偏差的问题，降低门诊整体运行效率。在分导诊场景中，语言是沟通工具更是筛选医学信息的重要手段，表达越规范患者叙述越集中，护理人员获取信息就越高效，规范问询可减少无效沟通以缓解患者因理解不清、回答不准的焦虑，提升门诊运行的秩序感，使护患沟通形成高效识别链条，让首诊交流目标明确、节奏稳定。

实施规范问询时，护理人员应围绕分导诊核心需求设计问题，每句问询都要服务于症状识别、风险判断。接诊初期可采用单一指向问句，聚焦患者主要不适以避免话题发散，问询可按不适部位到既往就诊情况慢慢推进，每次只问一个要点，便于患者理解回答。对“难受”“不舒服”等模糊表述应及时转化为具体问题，明确不适部位、起病时间及病情变化，避免沟通停留在笼统描述，并且问询语句应简短直白，不用专业术语和复杂长句，降低患者的理解难度。规范问询的关键在于具备清晰的信息筛选逻辑，可分为症状定位、风险甄别、流向确认三类语言：症状定位用于锁定核心不适，表达简洁聚焦；风险甄别用于识别胸痛、高热等警示信号，提问明确直接；流向确认则用于根据信息给出分流方向，指引清晰准确，易出现问询内容多但判断依据不足的情况。此过程中，护理人员需合理控制问询节奏，采用短句开头、即时校正的方式，每轮问询后简要复述患者的主诉，整合零散信息形成症状要点并请患者确认，信息不全时再针对性补充提问，形成完整闭环。

2.3 强化体态表情引导，增强现场沟通信任

体态表情是非语言沟通的重要构成部分，在门诊分导诊场

景中具备直观传递态度的作用，良好体态表情可快速消解患者就医焦虑，提升沟通接纳度并强化护患信任基础。

门诊环境人流量大且信息交互密集，正向非语言信号可提升沟通效率，稳定现场秩序。护理人员借助规范体态表情展现专业态度，能够降低患者的抵触情绪，提升主诉表达意愿，保证信息采集精准度，为分诊判定提供可靠支撑。站姿保持挺拔舒展，躯干需自然直立且重心稳定，展现专业素养的同时传递可靠信号。面部表情应维持温和舒展的状态，适度展现亲和笑意以舒缓患者的紧张情绪，目光应聚焦患者面部三角区域，保持稳定且柔和的视线接触，传递专注倾听态度。肢体动作要控制轻重有度，上肢自然垂放或轻置于操作台，避免大幅度晃动。身体朝患者方位微侧倾斜，缩短心理距离提升接受感受。严控封闭性肢体动作并杜绝双臂交叉或双手抱胸等行为。面部肌肉应维持松弛状态，避免严肃紧绷引发距离感；头部保持中位置，可小幅度调整以契合沟通节奏；空间距离把控应贴合门诊场景需求，维持适宜的交流间隔，保证患者的隐私感知。体态表情全程应保持稳定统一，契合门诊分导诊高频次沟通特性，支撑护患沟通高效开展，提升分诊服务质量。

2.4 把准节点沟通节奏，提升分导诊衔接效率

就医场景下患者情绪波动明显，信息接收能力存在差异，合理的节奏可精准传递关键内容，减少重复问询的现象，把控沟通节点还可以缩短无效交互时长，优化就诊流线衔接并提升现场流转速度。稳定节奏以缓解患者的焦躁情绪，提升信息识别准确性，保证主诉采集完整度，提升科室分流精准度，推动门诊分导诊从被动接待转向高效协同，同步提升沟通效能和服务效率。把控节点节奏应立足门诊全流程环节设定交互频次。

接诊初始阶段压缩语言篇幅，聚焦核心诉求快速锁定就诊指向。信息采集阶段则控制问句输出速率，单一时段内仅传递单一识别目标，保证患者的认知负荷始终处于合理区间；症状确认阶段要放缓表述速率，延伸关键信息停留时长，强化内容记忆深度。流程指引阶段需提升语言凝练度，突出方位信息以及层级要求，降低理解损耗，同时高危症状识别阶段应提高表述清晰度，强化警示信息权重，保障风险预判及时有效。候诊引导阶段要控制信息输出量级，剔除冗余内容，聚焦区域位置和等候规范。信息缺口补全阶段精准定位遗漏内容，采用定向表述填补判断依据，维持流程连贯性，整体节奏要贴合现场人流密度动态调整，高峰时段简化非必要表述，提升单位时间处理效能。平峰时段则适度延展交互时长，保证护理人员能够完整采集信息。沟通节点衔接保持自然流畅，前序内容收尾和后续内容启承形成无缝对接，强化分导诊链条整体性，提升护患沟通专业价值。

3 结语

护患沟通技巧是优化门诊分导诊服务并提升医疗服务质

量的支撑,其科学运用可有效解决分导诊中的信息偏差、效率不高等问题,精准衔接诊疗各环节,能够保障信息采集的准确性和分诊的精准度,也能缓解患者就医焦虑,构建和谐有序的诊疗环境。规范运用各类沟通技巧并落实相关应用策略,对提

升门诊运行效率、改善患者就医体验具有现实意义。未来,护理人员可结合门诊分导诊工作的实际发展需求,持续优化沟通策略,细化应用细节以推动沟通技巧和分导诊工作深度融合,助力门诊医疗服务高质量发展。

参考文献:

- [1] 刘希玲.门诊护患沟通障碍案例分析及应对措施[J].中国城乡企业卫生,2026,41(02):190-192.
- [2] 李伟,张红霞,陈泽清.护患沟通方法在疼痛门诊关节腔注射护理中的应用效果及对患者满意度的影响[J].山西卫生健康职业学院学报,2025,(04):120-122.
- [3] 张婷.人文关怀和护患沟通对口腔门诊患者心理的影响[J].继续医学教育,2025,39(10):176-180.
- [4] 曹丽娟.护患沟通技巧在民族地区门诊导诊中的效果[J].西藏医药,2025,46(05):150-152.
- [5] 王琼,冉利梅,吴宝勤,郑静,徐雪.基于 Calgary-Cambridge 沟通模式联合情景模拟演练在门诊护士中的应用研究[J].护士进修杂志,2025,40(17):1839-1843.