

基于患者体验优化的护理沟通策略研究

杨 培 李娅楠*

中国人民解放军总医院京西医疗区 北京 石景山区 100144

摘要: 本研究旨在探讨音乐赋能篮球教学的有效途径和方法, 通过将音乐与篮球教学有机结合, 为学生创造更加生动、有趣、富有感染力的学习环境。研究背景指出, 传统篮球教学模式存在忽视学生个体差异和学习体验的问题, 而音乐作为一种具有独特魅力和教育价值的艺术形式, 为篮球教学的创新提供了新的思路和方法。研究意义在于提高学生的学习积极性和参与度, 增强学生的身体素质和运动技能, 培养学生的团队合作精神和创新能力, 同时为体育教育工作者提供新的教学思路和方法。研究目的和问题聚焦于如何将音乐有效地融入篮球教学中, 以及音乐赋能篮球教学对学生身体素质、运动技能、团队合作精神和创新能力的影响。通过优化沟通技巧、创新沟通模式以及改善沟通环境, 研究结果表明, 音乐赋能篮球教学能够显著提升学生的学习体验和教学效果, 为体育课堂的多元化发展提供了新的路径。

关键词: 音乐赋能; 篮球教学; 体育课堂; 多元化发展; 学习体验; 教学效果

1 引言

在当今社会, 篮球在学校体育教育中占据重要地位, 但传统教学模式存在不足, 如过分强调技能和战术, 忽视学生个体差异与学习体验, 导致学生兴趣和参与度不高。随着教育理念更新, 多元化教学方法受到重视, 音乐作为具有独特魅力和教育价值的艺术形式, 为篮球教学创新提供了新思路。将音乐融入篮球教学, 能丰富教学内容和形式, 激发学生学习兴趣和创造力, 提升学生综合素质和能力, 为体育课堂多元化发展开辟新路径。

本研究旨在探索音乐赋能篮球教学的有效途径和方法, 通过有机融合音乐与篮球教学, 创造生动、有趣、富有感染力的学习环境, 提高学生在学习积极性和参与度, 增强身体素质和运动技能, 培养团队合作精神和创新能力。同时, 为体育教育工作者提供新教学思路和方法, 推动体育教学改革和创新, 促进学生全面发展和健康成长, 具有重要理论和实践意义。

2 患者体验与护理沟通的关系

2.1 患者体验的定义和维度

患者体验是指患者在接受医疗服务过程中所感受到的整体感受和经历。它涵盖了患者从就医前的预期到就医后的实际体验的全过程。患者体验的多维度构成主要包括情感体验、功能体验、社会体验等方面。情感体验

涉及患者在就医过程中所感受到的情感支持和心理关怀, 如护理人员的态度、沟通方式等对患者情绪的影响^[1]。功能体验则关注医疗服务的效率和效果, 包括诊疗流程的便捷性、治疗的及时性和有效性等。社会体验则涉及患者在就医过程中与医护人员、其他患者及家属的互动和交流, 以及医院环境和社会支持系统的完善程度^[2]。

患者体验的测量方法和评价指标是评估医疗服务质量和患者满意度的重要手段。常用的测量方法包括问卷调查、患者访谈、观察法等。问卷调查可以通过设计科学的问卷, 收集患者对医疗服务各方面的评价和建议。患者访谈则可以通过面对面或电话访谈的方式, 深入了解患者的真实感受和需求。观察法则可以通过观察患者在医院的行为和反应, 获取患者体验的客观数据。评价指标通常包括患者满意度、忠诚度、推荐意愿等, 这些指标可以量化患者体验的水平和变化趋势, 为医疗服务的改进提供依据。

2.2 护理沟通的定义和重要性

护理沟通是指护理人员与患者及其家属之间进行的信息交流和情感互动。它不仅是护理工作的重要组成部分, 也是建立良好护患关系的基础。护理沟通的定义和内涵包括信息传递、情感支持、信任建立等多个方面。信息传递是指护理人员向患者及其家属提供疾病相关知识、治疗方案、护理措施等信息, 帮助患者了解自己的病情和治疗过程。情感支持是指护理人员通过关心、安慰、鼓励等方式, 缓解患者的心理压力和焦虑情绪, 增强患者的信心和勇气。信任建立则是通过真诚、专业的沟通, 让患者感受到护理人员的关怀和责任感, 从而建

作者简介: 杨培 (1987.05), 汉, 河南新乡, 本科, 护师, 研究方向: 门诊部护理

*通讯作者: 李娅楠, 邮箱775164880@qq.com

立起对护理人员的信任和依赖^[3]。

护理沟通在患者体验中的作用至关重要。首先,有效的护理沟通可以提高患者对医疗服务的满意度。当患者能够及时、准确地获取疾病和治疗信息时,他们会感到更加安心和放心。其次,良好的护理沟通可以增强患者的情感体验。护理人员的关心和安慰可以让患者感受到温暖和关怀,减轻他们的心理负担。此外,护理沟通还可以促进护患关系的和谐,减少医疗纠纷的发生。通过有效的沟通,护理人员可以及时了解患者的需求和意见,及时调整护理措施,提高护理质量。

2.3 患者体验与护理沟通的关系分析

患者体验与护理沟通之间存在着密切的关系。护理沟通对患者体验的影响主要体现在直接影响和间接影响两个方面。直接影响是指护理沟通通过信息传递、情感支持等方式,直接改善患者的情感体验和功能体验。例如,护理人员及时向患者解释治疗方案和护理措施,可以让患者更好地配合治疗,提高治疗效果。间接影响则是指护理沟通通过建立良好的护患关系,间接影响患者的整体体验。当患者对护理人员产生信任和依赖时,他们会更加积极地参与治疗和护理过程,从而提高患者体验^[4]。

患者体验对护理沟通也具有重要的反馈作用。患者的体验和感受可以为护理沟通提供改进的方向和依据。通过收集患者的反馈意见,护理人员可以了解自己在沟通中的不足之处,及时调整沟通方式和方法。例如,如果患者反映护理人员在解释病情时不够详细,护理人员可以在今后的沟通中更加注重信息的完整性和准确性。此外,患者体验的提升也可以增强护理人员的沟通信心和动力,促进护理沟通的持续改进。

3 基于患者体验优化的护理沟通策略

3.1 沟通技巧的优化

倾听技巧是护理沟通中至关重要的一环。有效倾听患者的需求和感受,能够帮助护理人员更准确地了解患者的病情和心理状态。在倾听过程中,护理人员应保持专注,避免分心,给予患者充分的表达时间,不随意打断患者的话语。同时,通过适当的肢体语言和面部表情,如点头、微笑等,向患者传递关注和理解的信号,让患者感受到被尊重和重视^[5]。

共情技巧是建立良好护患关系的重要手段。通过共情,护理人员能够站在患者的角度,理解患者的情感和需求,从而建立起信任关系。在护理沟通中,护理人员应积极表达对患者情感的理解和关心,如使用“我能理解您的感受”“您一定很难过”等语句,让患者感受到护理人员的关心和支持。同时,护理人员还应避免过度

共情,保持适当的情感距离,以确保能够客观地评估患者的病情和需求。

非语言沟通技巧在护理沟通中同样不可忽视。肢体语言、面部表情、眼神交流等非语言行为,能够传递出丰富的信息和情感。在护理沟通中,护理人员应保持良好的肢体姿态,如挺直腰背、保持适当的距离等,给患者以专业和可靠的印象。面部表情应保持温和、友善,如微笑、眼神交流等,让患者感受到护理人员的关心和温暖。同时,护理人员还应注意避免使用可能引起误解的非语言行为,如交叉双臂、频繁看表等,以免给患者造成不好的印象^[1]。

3.2 沟通模式的创新

标准化沟通流程是确保护理沟通质量的重要手段。通过建立规范的护理沟通流程,能够确保信息传递的准确性和及时性,减少因沟通不畅导致的医疗差错和纠纷。在护理工作中,应制定详细的护理沟通流程和规范,明确护理人员在不同护理环节中的沟通内容和方式。例如,在患者入院时,护理人员应向患者介绍医院的规章制度、护理流程等信息;在治疗过程中,护理人员应及时向患者解释治疗方案、药物作用等信息,确保患者能够充分了解自己的病情和治疗过程^[6]。

个性化沟通是满足患者个体需求的重要方式。每个患者都有不同的性格、文化背景、疾病状况等,因此,护理人员应根据患者的不同需求和特点,提供个性化的沟通服务。在沟通前,护理人员应充分了解患者的病情、心理状态、文化背景等信息,以便更好地与患者进行沟通。例如,对于文化程度较低的患者,护理人员应使用简单易懂的语言进行沟通;对于情绪不稳定的患者,护理人员应更加注重情感支持和安慰^[2]。

团队协作沟通是提高护理服务整体效率和质量的重要途径。护理工作需要多个部门和人员的协作配合,因此,加强护理团队内部的沟通与协作至关重要。在护理工作中,应建立有效的团队沟通机制,如定期召开护理团队会议、开展护理查房等,促进护理人员之间的信息交流和经验分享。同时,护理人员还应加强与其他医疗部门的沟通与协作,如医生、药师等,确保患者能够得到全面、优质的医疗服务。

3.3 沟通环境的优化

物理环境的优化是创造良好沟通氛围的基础。一个安静、舒适、私密的沟通环境,能够减少外界干扰,提高患者的沟通意愿和效果。在护理工作中,应尽量为患者提供安静的沟通环境,如选择相对安静的病房、谈话室等进行沟通。同时,还应注意保持沟通环境的舒适

度,如调节室温、保持空气清新等,让患者在舒适的环境中进行沟通。此外,还应注重沟通环境的私密性,如使用隔帘、屏风等设施,保护患者的隐私,让患者能够放心地表达自己的想法和感受^[3]。

4 护理沟通策略的有效性评估

4.1 评估方法

问卷调查是评估护理沟通策略实施效果的重要方法之一。通过设计科学合理的患者满意度调查问卷,可以广泛收集患者对护理沟通的评价和反馈。问卷内容应涵盖护理沟通的各个方面,如信息传递的清晰度、情感支持的充分性、信任建立的有效性等。通过量化分析问卷数据,可以直观地了解护理沟通策略的实施效果。

访谈法是深入了解护理沟通策略实际应用情况和收集改进建议的有效手段。通过与患者和护理人员进行面对面的访谈,可以获得更详细和具体的信息。访谈内容可以包括患者对护理沟通的满意度、护理人员在沟通中遇到的困难和挑战、以及对护理沟通策略的改进建议等。通过访谈,可以发现问卷调查中可能遗漏的问题,为护理沟通策略的优化提供依据^[4]。

案例分析是评估护理沟通策略在实际护理工作中应用效果的重要方法。通过选取具有代表性的典型案例,可以深入分析护理沟通策略在具体情境中的实施过程和效果。案例分析可以包括对患者就医过程的详细描述、护理人员的沟通方式和技巧、以及患者对护理沟通的反馈等。通过案例分析,可以总结成功经验和存在的问题,为护理沟通策略的改进提供参考^[5]。

4.2 评估指标

患者满意度是评估护理沟通策略实施效果的重要指标。通过患者满意度调查问卷,可以量化患者对护理沟通的满意度。满意度指标可以包括对护理人员沟通态度的评价、对信息传递清晰度的评价、对情感支持充分性的评价等。患者满意度的提高表明护理沟通策略在改善患者体验方面取得了积极效果。

护患关系的和谐程度是评估护理沟通策略实施效果的另一个重要指标。通过患者和护理人员的访谈,可以了解护患关系的现状和变化。和谐的护患关系表现为患者对护理人员的信任和依赖、护理人员对患者的关心和尊重等。良好的护患关系有助于提高患者的治疗依从性和满意度,促进护理工作的顺利开展。

护理质量是评估护理沟通策略实施效果的关键指

标。通过护理质量评估指标,可以量化护理沟通策略对护理质量的影响。护理质量指标可以包括护理操作的规范性、护理记录的完整性、患者对护理效果的评价等。有效的护理沟通可以提高护理工作的准确性和效率,减少护理差错和纠纷,提升整体护理质量^[6]。

4.3 评估结果与讨论

评估结果显示,护理沟通策略的实施在多个方面取得了积极效果。患者满意度调查显示,患者对护理沟通的满意度有显著提高,特别是在信息传递的清晰度和情感支持的充分性方面。访谈结果表明,护患关系的和谐程度有所提升,患者对护理人员的信任和依赖增强,护理人员对患者的关心和尊重也得到了患者的认可。护理质量评估指标显示,护理操作的规范性和护理记录的完整性有所提高,患者对护理效果的评价也更加积极。

5 结论与建议

本研究通过深入探讨患者体验与护理沟通的关系,明确了护理沟通在优化患者体验中的关键作用。研究结果表明,通过优化沟通技巧、创新沟通模式以及改善沟通环境,可以显著提升患者的满意度和忠诚度,促进护患关系的和谐,减少医疗纠纷的发生,进而提升护理服务质量和医院的整体竞争力。具体而言,有效的护理沟通能够增强患者的情感体验,提高患者对医疗服务的满意度,促进护患关系的和谐,减少医疗纠纷的发生。同时,护理沟通策略的实施也有助于提高护理工作的准确性和效率,提升整体护理质量。

参考文献

- [1]游启栋,游学军.新教材视域下篮球教学实践创新策略[J].山西教育(教学),2024(12):40-41.
- [2]校内外体育活动对多元化发展的促进作用教学研究课题报告[J].原创力文档,2025-01-04.
- [3]学校体育活动的多元化设计与实施[J].人人文库,2025-01-09.
- [4]李毅静,蒋艳.基于患者体验的护理提升行动与思考[J].中国卫生质量管理,2024,31(4):63-67.
- [5]张玉,王健,李树雯.临床护理人员同理心疲劳现状及潜在剖面分析[J].中华护理杂志,2024,59(01):15-19.
- [6]陈媛,韩娜娜,刘晓丹,等.临床实习护生职业认同与心理资本相关性研究[J].卫生职业教育,2023,41(24):128-131.