

# 护患沟通技巧在传染科护理中的应用体会

宁 慧\*

成都市公共卫生临床医疗中心 四川 成都 610000

**摘要:**目的: 研究针对传染科患者采用加强护患沟通技巧护理干预在临床护理中的应用体会。方法: 纳入2020年1月—2021年1月医院传染科收治并护理的80例患者, 通过随机掷骰子法将其分为对照组( $n=40$ )及研究组( $n=40$ )。对照组患者采用常规方案护理; 研究组采用加强护患沟通技巧护理干预。对比对照、研究两组患者的治疗方案依从度、治疗知识掌握度及护理满意度。**结果:** 护理后, 研究组患者的治疗知识掌握度(100%)显著高于对照组(75.00%); 研究组患者的治疗方案依从度(97.50%)显著高于对照组(72.50%); 研究组患者的护理满意度(100%)显著高于对照组(77.50%), 数据差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。**结论:** 采用加强护患沟通技巧护理干预可以有效提升患者对治疗相关知识的掌握度, 从而提高其对治疗方案的依从度, 加速患者康复, 对患者护理满意度的提升有积极影响。

**关键词:** 护患沟通; 沟通技巧; 传染科护理

经过多年的研究, 医学上使用无创呼吸机对呼吸系统疾病实施治疗, 效果较好, 且应用范围逐渐扩大。但是, 对于慢阻肺合并呼吸衰竭患者而言, 若治疗不当或错过治疗时间, 会严重威胁患者的生命质量<sup>[1]</sup>。在此情况下, 对患者实施人性化的舒适护理, 在硬软件等方面均以患者为中心, 可通过给予患者情感支持, 达到提高生活质量的目的。文章选取医院收治并护理的80例传染科患者作为研究对象, 分别给予常规护理及加强护患沟通技巧的护理办法, 对患者进行护理干预后的治疗方案依从度、护理满意度及治疗知识掌握度进行对比, 结论如下。

## 1 临床资料与方法

### 1.1 临床资料

纳入2020年1月—2021年1月医院传染科收治并护理的80例患者, 通过随机掷骰子法将其分为对照、研究两组, 组间分布为对照组( $n=40$ )与研究组( $n=40$ )。对照组患者男22例, 女18例, 年龄20~75周岁, 平均年龄( $47.25 \pm 26.75$ )周岁; 研究组患者男23例, 女17例, 年龄21~73周岁, 平均年龄( $47.28 \pm 25.72$ )周岁。患者性别、年龄等数据结果无统计差别( $P > 0.05$ )。经医院伦理委员会审核批准, 通过讲解护理相关研究办法, 患者知晓, 并签署知情同意书。

### 1.2 方法

对照组采用常规护理措施, 即入院后记录患者信息, 根据患者情况开展宣教、护理, 并提醒患者注意饮食等, 此外护理人员在与患者开展沟通的过程中, 还要注意语言沟通方式, 基于对患者自身疾病的敏感性开展护患沟通, 尤其是对部分有极端想法的患者, 护理人员更应该积极开展心理疏导, 做好患者及家属的心理护理, 加强健康宣教, 提高患者心理素质, 避免患者出现过激行为。

研究组患者基于常规护理措施采取护患沟通技巧护理措施, 在与患者沟通过程中, 不仅仅追求患者能够清楚理解护理人员的谈话内容, 同时还要与患者及其家属进行个性化的沟通, 以营造良好信任的沟通环境, 在开展语言沟通的过程中, 尤其要注意各种用语, 避免沟通中可能导致误解习惯用语, 并基于患者情况在沟通过程中充分考虑患者隐私, 具体操作如下:

1.2.1 语言技巧。语言是人们交流与沟通的桥梁, 除了可以表达具体含义之外, 还拥有情感表达能力, 因此如果语言使用不当, 不仅不能有效的传递信息, 甚至还会产生误会。因此, 护理人员在开展护理的过程中要注意针对不同

\*通讯作者: 姓名: 宁慧、出生年月: 1983年12月、民族: 汉、性别: 女、籍贯: 四川、单位: 成都市公共卫生临床医疗中心、职务: 护士、职称: 主管护师、学历: 本科、邮编: 610000、邮箱: 263656897@qq.com、研究方向: 护理。

的患者采用不同的语调、语速,让患者感受到护理人员的友善<sup>[1]</sup>。尤其是面对久病不愈的患者,患者往往自身就十分焦虑,护理人员更要对患者进行耐心、细心的解释,通过从容沉稳的与患者进行沟通,让患者了解自己的病情,尤其是对于危重患者回答更要简洁明了,让患者了解自身情况的基础上,在基于病情开展科学的治疗与护理。对于自身存在听力、行动等障碍的患者,护理人员更是要结合患者的认知与心理特点,采用解释性、安慰性的语言与患者进行沟通,由浅入深的为患者讲解病情<sup>[2]</sup>。对于文化程度较高的患者,则可以采用学术性语言,明确了当的让患者了解自身情况,以及日常注意事项,确保高知患者可以明晰自己的病情,并积极配合治疗。

1.2.2 非语言沟通。对于一些年龄较大的患者,由于患者视力或者听力较差,因此护理人员在开展护理沟通的过程中,应采用肢体语言沟通方式,减少患者焦躁的情绪,并感受到平静,尤其是一些孤立的患者通过肢体沟通能够传递更多的关爱。针对传染科的患者,肢体接触更能够传达出尊重友爱的情感,解开患者的心结。此外,在方法上,还可以采用比如:游戏、动画教学沟通等形式,提高沟通效率,让患者能够切实了解自己的病情<sup>[3]</sup>。

1.2.3 患者隐私保护。由于患者是传染病患者,因此很多患者都比较害怕自己的病被他人知道而受到歧视,因此护理人员在对患者进行护理的过程中要明确告知患者,自己会为患者的病情进行保密,同时也不会其他患者面前谈论患者病情,确保患者隐私可以受到良好的保护。此外,对患者隐私部位进行护理的过程中,也要注意遮挡与保护,避免患者隐私部位的暴露,而形成对患者隐私权的侵犯,让患者在护理过程中得到充分的尊重<sup>[4]</sup>。

### 1.3 观察指标

对比两组患者接受护理后的治疗知识掌握度、治疗方案依从度及护理满意度。采用自制满意度调查表、自制治疗知识问卷调查表进行评测,记录患者的治疗依从度情况。患者的治疗知识掌握度越高,治疗方案依从度越高,护理满意度越高,护理成效越好。

### 1.4 统计学分析

根据SPSS 20.0统计学软件录入医院接收的80例传染科患者分别接受不同方案护理后的相关比对数值进行研究分析。计量资料表示为( $\bar{x} \pm s$ ),采用t检验,计数资料(治疗知识掌握度、治疗方案依从度、护理满意度)表示为( $n, \%$ ),采用 $\chi^2$ 检验。 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

## 2 结果

研究组患者的治疗知识掌握度显著高于对照组;研究组患者的治疗方案依从度显著高于对照组;研究组患者的护理满意度显著高于对照组。差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。

## 3 讨论

在常规护理的基础上,加强护患沟通技巧护理,根据患者实际接受情况调整宣教方式,从入院当日起,根据患者的实际接受情况、年龄、教育程度等选取患者易接受的方法进行入院检查及治疗讲解<sup>[5]</sup>。讲解内容包括相关的治疗办法、护理方案、饮食规划、每日清洁、科学康复训练及生活注意相关事项等。宣教方式也不应单一口头讲解,可采用图文并茂、看视频、病友交流等多种方式,加深患者对疾病、治疗及注意事项的印象,从而提升治疗知识掌握度,提升其配合程度,充分调动其配合治疗的能动性<sup>[6]</sup>;心理引导也至关重要,为患者提供一对一的交流空间,倾听患者心理所需,传染科患者在身体带来不适的同时,也易产生担心感染其他疾病的风险,因此常出现情绪的波动,应当采用和蔼的沟通语气进行耐心地讲解,一方面可以稳定患者的情绪波动,使其增加对护理人员的信任度,另一方面也可以再次提升患者对疾病及治疗的认知,以提升其治疗配合度,增加治疗有效率;对患者进行饮食、休息、清洁、科学锻炼方法及生活注意事项进行科学指导,既可以帮助患者保持良好的身体状态,积极面对治疗,又可以改善患者预后的生活方式,提升患者的抵抗力,降低患者的复发或加重概率,从而提升整体治疗效果。

综上所述,在对传染科患者的护理中,使用加强护患沟通技巧的护理方式,患者对治疗知识的掌握度良好,提升了对治疗方案的依从度,从而加速了患者的康复,护理满意度较高。

### 参考文献:

[1]钟长娥,刘海燕.护患沟通技巧在呼吸科护理工作中的应用[J].中国继续医学教育,2020,9(11):219-220.

- [2]范晓芳,王碧荣,陈莉.护患沟通技巧对急诊抢救成功率及护理满意度的影响[J].社区医学杂志,2020,15(20):55-56.
- [3]吴平梅.护患沟通在糖尿病门诊导诊护理工作中的应用价值[J].糖尿病新世界,2021,21(1):124-125.
- [4]穆清华.护患沟通技巧在消化内科护理工作中的应用效果[J].世界最新医学信息文摘,2020(51):221+225.
- [5]李晓红,刘敏.泌尿外科护理中人性化护患沟通技巧的应用[J].临床医药文献电子杂志,2020,4(56):10993-10994.
- [6]张彩霞.人性化护理在传染科护理工作中的应用效果探讨[J].基层医学论坛,2020,21(12):1449-1450.