

# 护患沟通技巧在呼吸科护理工作中的应用价值

杨茜婷

绵阳市安州区人民医院 四川 绵阳 622650

**摘要:** **目的:** 研究分析呼吸科护理工作中护患沟通技巧的作用。**方法:** 本次实验时间区间为2020年8月至2022年5月这一时间段。在双盲对照原则的基础上, 研究人员对160例呼吸科患者进行了实验。实验组采用基础护理联合护患沟通技巧, 对照组仅采用基础护理, 记录了二者所选患者的护患纠纷情况及患者护理满意度, 并进行比较分析。结果表明, 实验组中仅出现2例护患纠纷, 而对照组则出现了16例, 护患纠纷的出现概率分别为2.50%和20.00%。这表明在呼吸科护理工作中, 护患沟通技巧的应用更有利于护患关系的良好维护和护理工作的有序进行。同时, 在患者护理满意度方面, 实验组中有93.75%的患者持有非常满意态度或一般满意态度, 而对照组中则只有81.25%。这也说明, 在护理过程中, 护士与患者之间的良好沟通和交流, 对于患者的满意度及病情康复具有重要作用。本研究结果表明, 在呼吸科护理中, 护患沟通技巧的应用能有效地减少护患纠纷率, 提高患者护理满意度。因此, 在呼吸科护理工作中, 护士应该注重与患者的交流和沟通, 帮助患者克服恐惧和心理障碍, 提高患者护理体验, 实现优质护理服务。

**关键词:** 护患沟通技巧; 呼吸科; 护理工作; 应用价值

呼吸科护理工作对于患者的病情康复和治疗效果有着重要的影响。良好的护患沟通是呼吸科护理工作中不可或缺的一部分, 它能够增强患者的自我管理能力和抗病能力, 提高患者对病情的了解和自我监测能力, 从而有效减少医疗纠纷和护患冲突发生的可能性。然而, 在以往的呼吸科护理工作中, 护理人员对护患沟通的重要性认识不足、技能不熟练, 没有充分应用沟通技巧和方法, 致使患者对医护工作的抵触情绪较强, 甚至出现医疗纠纷等问题。本研究结果表明, 呼吸科护理工作中积极应用护患沟通技巧具有重要的实践意义, 有助于建立良好的护患关系, 减少医患矛盾和护患纠纷, 并且提高患者的护理满意度和治疗效果。因此, 护理人员应该增强自身的沟通技能和意识, 多听取患者的意见和建议, 尽可能地满足他们的需要, 为患者提供全面、优质的护理服务。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

本次实验旨在研究呼吸科护理工作中护患沟通技巧的应用, 本次实验时间区间为2020年8月至2022年5月, 以160例呼吸科患者作为实验对象。在研究中, 研究人员遵循伦理委员会的监督和指导, 确保实验的合法性和安全性。在纳入标准方面, 本实验要求所有的患者均为呼吸科患者, 并已成年, 属于自愿参与和充分知情的原则。而在排除标准方面, 本实验要求患者不存在其他严重疾病、心肺功能异常、丧失自主意识、存在智力缺陷或认知障碍等问题。这些排除标准的设定, 能够确保实验数据的可靠性和准确性, 同时也为实验结果的分析 and 比较提供了优质的数据。当然, 本次实验开展过程中, 如果患者因为任何原因退出实验, 相应数据需要排除在实验结果之外。值得注意的是, 两组呼吸科患者基础信息相关数据之间不存在明显的差异, 并且数据具有可比性, ( $P > 0.05$ )。这说明两组患者之间的人口学和临床特征没有显著差异, 结果的可靠性和实验的公正性得到了保障。两组呼吸科患者基础信息见表1。

表1 两组呼吸科患者基础信息

组别	人数 (n)	年龄区间 (岁)	平均年龄 (岁)	男女人数 (例)
对照组	80	18-79	59.4±7.4	42/38
实验组	80	18-77	59.6±7.3	43/37
t值	-	0.002	0.003	0.002
P值	-	$P > 0.05$	$P > 0.05$	$P > 0.05$

### 1.2 方法

在呼吸科护理工作中, 护患沟通技巧的应用对于护患关系的维护和护理工作的顺利开展有着至关重要的作

用。在基础护理的开展中, 护理人员应密切监测呼吸科患者的病情, 配合医生为患者制定治疗方案, 采用药物干预、并发症防范护理、心理干预、健康教育等手段开

展工作。在基础护患沟通技巧的应用中，护理人员应注意与患者及其家属展开高水平的沟通，站在患者的角度出发，尽可能地理解患者的心理感受和诉求。在加强患者治疗过程中，护理人员应注意规范患者的行为，引导患者积极参与康复治疗，注意患者的饮食护理和个人卫生等细节，以此提升患者的抗病能力和康复效果。在护患沟通的过程中，护理人员应注意选用符合患者认知的语言，通过适当的肢体语言、手势等方式，为患者提供更好的服务。此外，在非语言护患沟通技巧的应用中，护理人员应注意规范自身的行为举止和面部表情，保持良好的形象、微笑等举措，以此拉近护患之间的距离，并加强对病房的管理及保护患者的隐私等措施，以改善护患间的关系。

### 1.3 判断标准

记录对照组及实验组所选患者护患纠纷出现情况、患者护理满意度，并加以分析比较。

### 1.4 统计学处理

本次实验中，护患纠纷出现情况和患者护理满意度是重要的研究指标，需要通过计算机软件SPSS23.0进行数据分析处理。针对计数资料，我们采用百分比的方式来表示护患纠纷出现概率和患者护理满意度，而针对计量资料，我们则采用标准差(±)来表示数据指向的范围。在展开数据分析时，我们采用了 $\chi^2$ 和t检验等方法，

对比两组数据之间是否存在显著差异，来验证研究结论的科学性与可靠性。在统计学意义上，如果组间相关数据的比较分析出现了不容忽视的差距，则意味着两组数据之间存在显著差异，这种差异达到了统计学意义上的显著水平，即 $P < 0.05$ 。这种显著的数据差异，能够更加客观地证明研究结论的正确性和实验设计的合理性，同时也能够为护理工作的改进和优化提供更加科学和准确的指导和参考。

## 2 结果

### 2.1 两组护患纠纷出现情况

对照组所选80例患者中共计出现16例护患纠纷，占比为20.00%，实验组对应人数为2例，护患纠纷的出现概率为2.50%，组间对应数据之间存在着不容忽视的差距，( $P < 0.05$ )。

### 2.2 两组患者护理满意度

在本次实验中，对照组和实验组分别选取了80例呼吸科患者，采用了不同的护理工作方式，比较了两组患者在护理过程中的满意度。数据显示，对照组中有65人对护理工作持非常满意态度及一般满意态度，占比为81.25%；而实验组中对应人数为75人，占比为93.75%。从组间患者护理满意度数据来看，两组数据之间的差异是不容忽视的，统计学意义上存在显著差异，即 $P < 0.05$ 。详细情况见表2。

表2 两组患者护理满意度

组别	人数(n)	效果突出(n)	效果一般(n)	效果较差(n)	治疗总有效率(%)
对照组	80	25	40	15	81.25
实验组	80	33	42	5	93.75
$\chi^2$	-	-	-	-	5.642
P值	-	-	-	-	$P < 0.05$

## 3 讨论

近年来，呼吸系统疾病的发病率不断提升，对民众的健康带来了极大的威胁，呼吸机护理成为了治疗呼吸系统疾病的重要手段之一。而在这一过程中，护患沟通技巧的应用显得尤为重要。护患沟通技巧是指护理人员在工作中运用专业的语言 and 知识，与患者进行有效的交流和沟通，以达到安慰和回应患者的需求，促进患者身体和心理的康复。本次实验共有160例呼吸科患者参与，时间跨度为2020年8月至2022年5月。实验的目的在于研究和分析呼吸科护理工作中护患沟通技巧的作用，并寻求提高呼吸科护理工作的水平。在实验中，对照组和实验组之间使用不同护理方式对患者进行了比较，对应数据的分析中发现，实验组的患者满意度和护患纠纷出现概率均显著优于对照组，其差异具有统计学意义，即 $P <$

0.05。这说明实验组采用的护患沟通技巧确实能够提高呼吸科护理工作的质量，使患者得到更好的护理服务。

在呼吸机护理工作中，护患沟通技巧的应用具有显著的效果，其主要表现在以下四个方面：通过与患者建立信任和和谐的护患关系，护理人员能够更加了解患者的需求和诉求，更好地为患者提供个性化的护理服务。通过合理的引导和鼓励，患者会更加配合护理工作，同时患者也能够更快地恢复健康状态并减轻焦虑和紧张情绪。护患沟通技巧的应用也能够有效地提高患者的抗病能力。对于一些不了解自身疾病情况的患者，护理人员可以通过沟通为患者提供更加全面和专业的医疗知识。通过给予患者正确的指导和建议，患者可以更好地预防疾病，从而起到防患于未然的作用<sup>[1]</sup>。随着护患关系的建立和信任的加强，护理人员能够更加快速地对患者的病

情和疾病进展进行了解和判断,并快速采取相应的护理措施。这不仅可以更好地维护患者的身体健康,也能够更好地维护护患之间的关系。在护患沟通的过程中,护理人员要求严格遵守医疗伦理规范,在与患者进行沟通的过程中尊重患者的人格尊严和隐私权。通过与患者进行良好的沟通,可以有效地减轻和缓解医患矛盾,提高医疗服务的质量和效果。护患沟通技巧在呼吸科护理工作中的应用能够帮助护理人员更好地与患者进行沟通交流,使得护患之间的关系更加和谐,能够保证医护工作的高效有序开展,在防范护患纠纷方面效果较为显著。实验结果表明,实验组采用的护患沟通技巧的方式,能够提高患者的满意度和减少护患纠纷的发生率,其差异达到了统计学意义。因此,医务人员应该在护理过程中注重沟通技巧的应用,进一步提高护理服务的质量和效果。此外,也需要加强对护患沟通技巧的培训和学习,提高护理人员的专业能力,进一步提高医疗服务的质量和效果<sup>[2]</sup>。

护患沟通技巧在呼吸科护理工作中的应用对于维护护患关系、提高护理质量以及防范护患纠纷起到了至关重要的作用。在现实的医护工作中,许多因素都可能导致护患关系的紧张,如患者的不理解、恐惧、焦虑等不良情绪,或者护理人员的医学知识不足、护理技能不够纯熟、护理态度不够专业等。而护患沟通技巧的应用,则可以从根本上解决这些问题。护患沟通技巧包括语言沟通、肢体沟通和眼神交流等多种形式,其中语言沟通是最基本且最为直接的表达方式。在呼吸科护理工作中,护理人员应该注重语言的准确性和专业性,利用通俗易懂的语言向患者解释疾病的性质、治疗方法、操作流程等。同时,也要充分听取患者的意见和建议,了解患者的主观感受,让患者感受到被尊重和关注。除了语言沟通之外,肢体沟通也是护患沟通技巧中的一种重要形式。肢体沟通主要包括护理人员的仪态、表情、手势等。护理人员的专业仪态和smilingface可以有效地缓解患者的紧张情绪,增强患者的信任感。在进行呼吸机护理的操作过程中,护理人员还需巧妙地使用手势表达,说

明医护工作的步骤和注意事项,使患者更好地理解 and 配合<sup>[3]</sup>。眼神交流也是护患沟通技巧中的一种表现方式。护理人员通过凝视患者的眼睛,传递出温暖、关注或安慰的信息,让患者感受到被人关注和关怀的感觉,这也是增强护患信任的一种方式。

在本次实验中,研究组实施护患沟通技巧,对照组则采用常规护理方式,结果显示研究组的投诉率和差错率都明显低于对照组,患者对护理工作的满意度也高于对照组,显示出了护患沟通技巧的明显优势。这也说明,在实际的呼吸科护理工作中,护患沟通技巧的应用可以帮助护理人员更好地与患者沟通和交流,建立并维护良好的护患关系,提高护理工作质量和效果。因此,呼吸科护理人员需要注重护患沟通技巧的应用,提高护理人员的沟通能力和专业水平,建立和谐的护患关系。同时,也要加强医护人员的培训和管理,提高医护人员的专业素养和服务水平,以有效地提高护理技能,并提高患者的信任度和满意度。此外,强调患者教育也是护患沟通技巧的重要组成部分。通过对患者进行相关医学知识的普及和疾病防护的教育,患者可以更好地了解自身的病情和治疗方案,同时可以根据护理人员给出的建议进行自我护理,从而缓解病情并提高治疗效果。

综上所述,护患沟通技巧在呼吸科护理工作中的应用对于提高护理质量、防范护患纠纷以及维护和谐的护患关系起到了至关重要的作用。呼吸科护理人员应该注重护患沟通技巧的应用,从而提高自身的护理技能和服务水平,并向患者传递关怀和信任,不断提高患者的治疗效果和满意度,进而推动呼吸科护理工作的进一步发展。

#### 参考文献

- [1]李旭红.护患沟通交流技巧在门诊注射患者护理中的应用价值[J].人人健康,2020,No.510(01):148-148.
- [2]张尧.护患沟通教育在呼吸内科临床护理教学中的应用[J].中国继续医学教育,2020,12(16):4.
- [3]张妍,李晓敏,吴少珠.PBL教学结合临床路径教学模式在老年呼吸科护理带教中的效果观察[J].中西医结合心血管病电子杂志,2020,8(31):183-184.