

护患沟通技巧在呼吸科护理工作中的应用效果分析

李倩 田向婷 石玲花 胡晓聪
宝鸡高新医院 陕西 宝鸡 721000

摘要:目的:研究呼吸科护理工作中应用护患沟通技巧的效果。方法:选择我院接收的300例呼吸科患者,以随机数字表法划分为观察组(护患沟通)与对照组(常规护理)各150例,比较两组护理效果。结果:与对照组比较,观察组护理质量更高;护理依从率更高;护理差错率及投诉率更低, $P < 0.05$ 。结论:护患沟通技巧应用在呼吸科护理工作中能提高护理效果及护理质量,具备可推广性,利于达到远期疗效。

关键词:呼吸科;护患沟通技巧;护理质量;护理依从性

引言

近年来医护人员在临床工作中面临严峻挑战,医患、护患矛盾纠纷频发。为了进一步增进护患之间的相互理解,提高彼此之间的信任,和患者之间有效地沟通成为护士工作中必备的技能之一^[1]。呼吸科是呼吸道疾病的高发科室,疾病种类多、季节性强,病情复杂多变。近几年随着环境污染严重,呼吸科患者日益增多,临床日常护理工作繁杂、量大,在季节交替来临之时,更是忙的不可开交。护患沟通是指在临床工作中护士与病人之间进行关于病人护理以及康复等信息的交流,其中包含了双方的思想、感情、愿望和要求等方面,沟通类型有语言性沟通和非语言性沟通。我院呼吸科为给患者提供高质量的护理服务,提高患者的满意度,在临床护理工作中运用护患沟通技巧,现报道如下。

1 资料和方法

1.1 一般资料

研究2020年3月至2021年9月我院接收的300例呼吸科患者,他们都签署“知情同意书”,并经伦理委员会审批。观察组(150例):男84例、女66例,年龄34-76岁,平均(55.35±0.54)岁;疾病类型:胸痛38例,高热36例,咯血36例,咳嗽40例;其中未婚80例,已婚70例;对照组(150例):男85例、女65例,年龄35-78岁,平均(55.62±0.48)岁;疾病类型:胸痛41例,高热35例,咯血39例,咳嗽35例;其中未婚85例,已婚65例;

1.2 方法

对照组患者给予了常规的呼吸科护理,主要包括:患者的用药护理、饮食护理及健康宣教等。

通讯作者:李倩,1988年8月生,汉,女,籍贯:陕西宝鸡,宝鸡高新医院护士,职称:主管护师,学历:本科,邮编:721000,邮箱348060545@qq.com,研究方向:慢阻肺病人的康复护理。

观察组患者在接受常规护理的基础上,加强了护患沟通,并应用了护患沟通技巧,具体包括:(1)护理人员加强与患者的语言沟通。护理人员应根据护理的对象以及护理环境的不同,运用不同的语言沟通技巧^[2]。比如,向患者介绍相关疾病的发病原因、具体治疗方案时,应使用规范性的语言。而对于患者用药后产生的不良反应时,护理人员应使用解释性的语言沟通。如果在接受治疗过程中,患者因受年龄、病情反复等因素造成焦虑及情绪低落时,护理人员可以通过使用暗示性的语言 and 安慰性的语言进行沟通,使患者的不良情绪得到缓解^[3]。与此同时,护理人员应及时与患者及其家属进行沟通,帮助患者认识自身的疾病状况以及院方制定的治疗方案,同时,护理人员应向患者介绍以往一些治疗相关成功案例,使患者心中的疑虑可以得到消除,对医护人员的信任感倍增,从而患者有了面对疾病和战胜疾病的自信心,也愿意主动积极的配合治疗^[4]。值得注意的是,一旦发现患者情绪反常时,护理人员,应在第一时间给予热情的疏导和调适。(2)护理人员运用非语言沟通。首先要求护士在临床工作中注意管理面部表情、仪表服饰、身体姿势、人体触摸、环境管理和空间距离等方面;护士在日常护理工作中要保持微笑,微笑可以减轻患者痛苦和紧张焦虑的情绪。仪表服饰要整洁美观,举止大方。行为举止要端庄稳重,即使在抢救患者生命的过程中也要严肃认真对待,言行保持一致。在和患者交流中、以及对患者进行护理操作过程中始终保持一定的适当距离,使患者感到安全舒适^[5]。同时加强病房环境管理,确保患者病房温湿度适宜。第二:护士要学会倾听的技巧,从而达到与患者共情的状态。在倾听的过程中要全神贯注,保持目光接触;要适时反馈,但切忌轻易打断和急于判断。在倾听过程中注意非语言行为。(3)针对长期卧床不起的老年患者,由于其不经常翻身,很

容易出现压疮等皮肤问题。在日常护理工作中,要详细的告知患者及其家属经常帮助患者翻身,应用温水清洗皮肤表面,出现压疮时,应及时反馈给护理人员进行有效的处理。叮嘱患者及其家属应经常清洗和晾晒被褥,保持干燥。在饮食方面,由于老年患者本身消化功能有所下降,再加上长期受疾病的困扰,会影响到营养的吸收,针对这种状况,护理人员应为患者制定出合理的饮食计划,多饮水、多吃水果和蔬菜、适当的补充营养以增强患者的免疫力。同时,应做好患者的口腔清洁工作,绝对禁止患者食用油腻、辛辣的食物,尽可能做到多餐少食。

1.3 观察指标

护理质量:自制“护理考核问卷”,内容是病房管理、服务态度、健康宣教与操作技能等,总分100,得分越高则护理质量越好。护理依从性:百分制调查问卷评价,完全依从 ≥ 85 分;基本依从61-84分;不依从 < 60 分,依从率=(完全依从例数+基本依从例数)/300 $\times 100\%$ 。依从率是完全依从率与基本依从率之和。护理效果:护理差错、护理投诉的例数。

1.4 统计学分析

应用SPSS 21.0统计学软件,计量资料用($\bar{x}+s$)描述,采用 t 检验,应用%对技术资料进行描述,用 χ^2 进行检验, $P < 0.05$ 说明具有统计学意义

2 结果

2.1 护理质量

与对照组比较,观察组在病房管理、服务态度、健康宣教与操作技能上评分更高, $P < 0.05$,如表1所示。

表1 比较护理质量($\bar{x}+s$)

组别	例数	病房管理	服务态度	健康宣教	操作技能
观察组	150	94.32 \pm 9.27	93.47 \pm 9.16	91.58 \pm 9.23	92.61 \pm 9.24
对照组	150	89.26 \pm 8.15	86.23 \pm 8.04	84.69 \pm 8.12	87.32 \pm 8.01
t	-	5.0207	7.2753	6.8642	5.2981
P	-	< 0.01	< 0.01	< 0.01	< 0.01

2.2 护理依从性

观察组护理依从率98.66%高于对照组94.00%, $P < 0.05$,见表2。

表2 比较护理依从性[n(%)]

组别	例数	完全依从	基本依从	不依从	依从率
观察组	150	78(52.00)	70(46.66)	2(1.33)	148(98.66)
对照组	150	69(46.00)	72(48.00)	9(6.00)	141(94.00)
χ^2					4.6241
P					0.0315

3 讨论

呼吸科疾病大多呈慢性过程,而且反复发作率较高,有较多的并发症,甚至严重影响患者的日常生活和工作。患者在精神和身体经受疾病的考验下,往往出现抑郁焦虑、恐惧不安等情绪^[6]。在就医过程中对护理人员产生不信任、指责等情况。这些都促使护患之间矛盾重重,护理不良事件时有发生。在呼吸科护理工作中运用护患沟通技巧,通过技巧分析患者病情和心理变化,鼓励和帮助病人解除痛苦。护患沟通技巧要遵循其三个原则,首先要赢得患者的信赖,只有赢得患者的信任沟通才有良好的基础。其次护理人员要根据患者的性格、年龄、文化素养等方面采取不同的沟通方式,要选择患者更容易接受的方式进行沟通。最后要掌握恰当的时机进行沟通,护理人员在与患者频繁接触,在病房时间多的优势,随时观察患者的病情变化和心理变化,在察言观色的基础上从容优雅地打开话题,由浅入深地进行沟通。医疗机构需要重视护理人员对专业知识的掌握,不断提高操作水平,加强沟通护理技巧。我院呼吸科护理人员运用护患沟通技巧,通过多种方式沟通,缩短护患之间距离,加深患者对护理人员信任,及时缓解患者不安情绪,提高治疗效果。本研究中,两组患者通过不同护理方式,观察组满意度明显高于对照组。因此,实施沟通技巧可以有效缓解护患关系,提升护理效果。

结束语

综上所述,在呼吸科护理工作中运用护患沟通技巧能够有效地与患者进行沟通,获得患者的信任,产生共鸣。有助于提升患者满意度,提高护理服务水平,促进护患关系健康发展,值得在临床护理工作中应用。

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,2017(11):219-220.
- [2]陈艳,张秦.护患沟通技巧在呼吸科护理工作中的应用[J].中国医药科学,2015(16):100-102.
- [3]杨艳华,冯晓洋.护患沟通技巧在呼吸内科护理中的应用[J].中国保健营养,2016,26(13):274.
- [4]黄惠靖,李学荣.护患沟通技巧在呼吸科护理工作中的应用[J].养生保健指南,2019(2):317.
- [5]纪肖宇,王晓蕾.护患沟通在呼吸科护理工作中的应用效果[J].中国继续医学教育,2015(27):235-236.
- [6]胡绍辉,汪建国,王巧云,等.护患沟通技巧在呼吸科护理工作中的应用[J].现代生物医学进展,2011,11(3):579-581.