

临床内科护理工作中护患沟通研究

广丽平

国药一机医院(内蒙古医科大学第四附属医院) 内蒙古 包头 014030

摘要: 现如今,伴随医院管理观念的更新和新型护理模式的普遍应用,护患沟通技巧在护患关系中的作用日趋重要。护患沟通技巧在护患关系中的角色也越来越关键。而护患沟通技术为患者和护士之间的沟通创造了一个良好的平台。良好有效的沟通技术能够降低护患冲突,取得患者的信任,提高护理的效果,从而有利于护士正确的做出护理诊断,减少护理差错事故的发生。医护人员只有掌握积极有效的护患沟通技巧,才能构建和谐美好的医患关系。

关键词: 护患沟通;有效;沟通技巧

引言:随着人们价值观念的提高与完善,护理质量备受人们的关注,护患沟通作为护理工作的基础,其重要性不容忽视。沟通是人与人之间信息传递的一种方式,是思想传播的载体。护患沟通是一门艺术,护士们首先要学会丰富的护理学等知识,同时必须重视医生对患者的心理治疗和引导,并学会用笑容、目光等非语言方法缩短与病人间的距离,以给予病人一种轻松愉快的心境。而人类对慢性病的防治、诊断、养护需求也愈来愈高。这就要求医务人员必须进一步认识护患交流的重要性,了解护患交流的精神内涵,与患者形成良性的护患联系,正确查阅信息,制订治疗方案,适应患者需要,从而促使病情康复。

1 护患沟通的重要性

沟通是人们内心、思想、情感的相互交流,以达到彼此协调一致。在构建和谐医患关系的过程中,沟通毋庸置疑地发挥重要的作用。护理工作通过与患者良好的沟通才能完成,作为一名合格的医护工作者,必须全面具体的了解护患沟通的深刻内涵和重要性,转变自己的观念并运用到实际工作当中,进而营造愉快的护患关系,树立良好的医院形象,最终使护士的专业价值得到充分的体现。护士应该学会用心去倾听患者的心境,鼓励患者表达内心的情感,全面了解患者的心理状态,增加护患双方的理解、信任、尊重,减少不必要的误解。因此,每位护理人员都应该掌握熟练的沟通技巧,根据患者的具体情况采取恰当的沟通方式,为患者提供科学、合理、全方位的服务体系,营造和谐的医患关系。

2 护患沟通的基础

作为护理人员要精通专业方面的知识和技巧,不断提高自身的道德修养水平,使自身具备敏锐的观察能力、果敢迅速的工作作风,注意总结恰当的沟通方式和方法,增加护患沟通能力,要心怀信任、尊重和真诚,

去了解患者,用心守护患者。同时,要学会调节自己的情绪,不让自己的负面情绪影响医患关系。对待患者,要掌握沟通的尺度,沉着冷静,心态平和,耐心亲切的解决患者的病痛,达到治疗的目的。

3 护患关系

3.1 相互尊重的关系

“以病人健康为中心”的新医疗模式,就需要护士和病人更多沟通,搞好宣教管理等工作,而护士也应当以救死扶伤、全心全意服务于人民为己任,在履行职责的过程中,要处处体谅病人,认真处理好病人的身体痛苦,重视患者的个性与利益,对患者不要有民族、年龄、职业、社会地位和贫富财产等状况之分,都应该一视同仁,唯有如此方可取得病人的认可与信赖。护患之间必须互相尊敬、相互信任、促进护士作业的顺利进行,而医务人员也必须遵循着白色天使的职责,只有之间互相信任,才能实施正确、科学的治疗方案,并开展更高效的护士作业工作。

3.2 相互理解的关系

在护士工作中,医护人员对病人认真耐心地宣教,使病人了解护理人员的用心,更加信任护士,坚信医术,由此增强了自我对抗疾病的毅力并主动协助医师检查自己的疾病。护理人员要了解病人的心理承受能力,要有耐心,责任感,不要计较病人的态度,用心做好本职工作,护患双方了解都是开展本职工作的前提条件。

3.3 尊重患者、以诚相待

3.3.1 交流与沟通

理解病人是交往和工作的根本,在此基础上,认真抓好每一项护士任务,要以良好的服务方式、良好的职业操守影响病人,使他们建立在彼此尊敬、相互信赖的基础上,以获取病人的好感,乐于和护士交往,以便实现良好的交流。

3.3.2 护士的仪态与姿态

护士们要以有尊严的仪表、可亲的神态、熟练的技术、专业的学识深入病区,积极地与病人交流,了解其发病、护理、用药、家庭生活和心理等情况,并予以恰当的引导和处理,从而充分发挥邻里效应,组织与病人之间的互相交往、疏通关系和“现身说法”,从而对病人的恢复与健康有现实意义。

3.3.3 交流因人而异

医生们要抓住机会和病人沟通,交流方法也要因人而异,对小儿患者与他们的交流要采取一个“逗”,对老年患者突出一个“尊”字,对青年患者突出一个“聊”字。采用不同的沟通手段,让病人明白护士服务不仅仅只有打针、发药,更包含很多卫生知识等。针对患者住院过程中存在的问题总是给予耐心解答,细心观察,使患者感觉护士平易近人、可亲可信,让患者通过交流了解掌握疾病的基本知识,树立战胜疾病的信心。

4 护患沟通技巧

4.1 内向型沟通技巧

这种患者往往表现出自闭、悲观、感情冷淡,不愿与人沟通,有时甚至心态丧失稳定,形成自卑心理。针对这种患者,医护人员可通过柔和的话语引导他们,指导他们培养战胜病痛的勇气与毅力,重视心情愉快对病情治愈的意义,同时动员家人亲友多予以关怀与呵护,以满腔热情去感化患者,理解谅解他们的情感困难,形成彼此之间信任的护患感情,以此增强他们对患者的信念。

4.2 外向型沟通技巧

这种患者往往表现出焦虑不安、容易激怒、心情不安定,对药物往往没有相应的心理准备。面对这些病人,护理人员必须通过针对性的进行正确引导,来分散与转移负的情感,要掌握病人的各种情感变化,并进行适当的忍让和回避,理解病人的内在感情,关注病人,尽量选择合适的时机,从积极处理病人的心里疑难问题,从而正确的解决病人的心里问题,并必要时指出病人的心里缺陷,意识到自身的心理疾病反映,以及对于护理人员善意的愿望,病人也就会更积极地主动协助医师诊疗,以提高心理疾病的早日康复。

4.3 重视与家属的沟通技巧

家属是护理人员工作过程中必须面对的人物对象,当然,对待病人家属的沟通技巧也必须加以重视。在出院时,护士要介绍医院的各项制度,以便家属协助病人更好地适应医院的环境。在住院期间,护士需要根据患者的年龄、性别、病史、所患疾病程度,有的放矢的和家属沟通,认真耐心地听取家属的意见,使家属了解治

疗进展,取得家属的支持和理解。这样可以保证护理工作的顺利进行,避免护患纠纷的发生。对于家庭困难的患者,护士要尽力和医院沟通,争取减轻家属的负担。出院时,护士需要向家属交代出院后的注意事项,包括饮食、休息、用药方面的沟通。督促家属注意患者的情绪,选择患者感兴趣的话题作为谈话的切入点,增添患者的希望和信心。

4.4 治疗性沟通技巧

沟通技巧具有多种形式,治疗性沟通也是一种沟通技巧。这种沟通方式可以帮助患者克服心理上的障碍,逐渐学会与他人交流,倾诉自己的内心感受,最终促使患者有能力应对不理想的环境,积极地解决各种问题。消除患者的复杂心理,是护理工作中的首要任务之一。要求护士以热情饱满的精神接待每一位患者,在与患者交流的过程中态度要和蔼可亲,与患者建立一种信任的关系,为日后的护理工作奠定一个良好的基础。随着生活水平的提高,医学管理模式的转变,单纯的疾病护理不再是护理工作的重心,疾病、社会、心理的全面协调逐渐成为护理工作的发展趋势。护士需要运用自己的专业知识初步了解患者的病情,并且凭借语言的艺术性和技巧性了解患者的家庭背景、工作状况,以便全面掌握患者的情况,采取积极有效的治疗方案,达到治疗疾病的最终目的。愉快的沟通氛围建立之后,患者会主动将自己的情绪和表达出来,增强战胜疾病的信心,进而会积极有效地配合医护人员的工作。医护人员可以根据患者反馈的信息,总结归纳出极具针对性的治疗措施,真正的为患者排忧解难。

4.5 护士应掌握沟通的技巧

护士应该学会沟通的技能护士要掌握用沟通的技巧交流,是在医生与患者之间进行交流的一种诊断型的护士技巧,对护士工作取得成效至关重要的手段,但具体的患者情况应因人而异。对于中国传统文化水平较高的患者可以通过书面材料,说明或者征求医生意见的方式;教育程度低的人要多用讲解和表演的方法。针对疾病不同要进行宣教的保护技术,治疗护理方法。在临床护理工作中,语言是沟通的主要工具,是建立好人际关系、保证工作正常进行的关键之一,同时也是护理人员道德修养和精神风貌的外在表现,与患者交流是护士的一门艺术,是值得研究的重要课题。从自身实践说明一个问题,与患者交流沟通的基础是尊重、理解患者。以护士良好的形象赢得患者的依赖是关键,抓住、抓住沟通时机,对不同层次文化的病人寻找和抓住不同的契机,是将护患交流由礼节性的交流沟通逐步提高到更深

层次的交流,并以此提高医护服务质量。

5 提高内科护理技术,为患者提供优质服务

病人走进医院,总是期望获得优质服务。例如深静脉穿刺要求一针见血,这就需要在平时勤练基本功,以增强护士的专业技能。面对深静脉的反复穿洞一次都未通过患者,可以对他们喊一声“对不起”,或向患者发牢骚、辱骂等,但要理解,要宽宏大量,不要计较对方的观点和语言,也不能直接回嘴或转身就走,待对方的怒气逐渐平复以后,再和颜细语劝说对方,这样就可以缓解矛盾。不少病人对药品,尤其是药物执意要问清,唯恐发错药,这就要求医护不仅要保持良好的心态,同时也要在工作中不断更新意识,以提高工作责任心。而通过与病人的沟通以及护理科学知识,也就可以在实践中发觉了病人的某些心理问题,并进行正确引导,从而取得了病人的信任,在病人心中建立起了良好的病人印象,进而形成了良好的护患关系^[4]。

6 沟通方法和护理内容

6.1 预防为主的沟通

护士们一定要明确自己在本职工作上的法律责任和工作范围,以增强工作能力,同时遵守卫生的法令和标准以减少病人对护士工作的不满,但如果发生了病人对护士工作不满意的现象,护士长们也必须把这些病人作为主要沟通对象,并针对不同性质的患者提出一些不同的工作方法,同时做好心理疏导。

6.2 调换沟通者

尽量避免使用影响病人感受的语言。责任护士在和病人交流遇到很大问题或困难时,可调换负责医生进行交流。从病人的观点入手,恰当的说出移意,了解病人的想法,找出双方共性。

6.3 书面及实物沟通

对于无语言能力而需要进行特殊检查和护理的病例,护理人员应当通过文本、图像和卡片等实物加以交流,以提高病人及亲属的感官了解,使病人能积极配合护理工作。

6.4 护理方案的沟通

护理人员应帮助患者了解与其病情相关信息,包括对患者所实施的监护治疗、保护措施以及各种协助治疗等。

6.5 护理活动的沟通

医务人员要用简单的语言,向患者解释护士工作的

目的和配合方法。并减少对病人身体不必要的暴露,让病人产生自信心,以便更积极地配合护理人员的工作。注意在检查治疗过程中和病人在比较重要的检查内容上进行沟通,并提供有关检查治疗内容的告知程序,向病人说明有关检查治疗内容的目的、优势、时机、步骤、方式,和患者的具体检查单位及其主治医生情况等。保障和重视了病人的知情权和同意权,对一切需要通知病人的情况均列明了详细目录,在对病人进行有创治疗、高风险性手术、侵入式治疗、各种处理方法和特殊的诊断检查时,都应当得到患者知晓和确认,并由患者签字。

结语

总之,沟通技巧在构建和谐医患关系中发挥着至关重要的作用,是整个护理的必要环节。护士在与患者沟通时态度要诚恳,要有同情心和耐心,构建融洽的护患关系。良好的护患关系不仅有助于患者的康复,而且有利于医院在市场竞争中树立崇高的形象,提高在医疗市场中的竞争力。护患交流不仅要求语言与非语言技能,熟练的护士专业技能,丰富的技术知识,同时认真的工作态度和良好的道德修养,也是正确护患交流的重要前提条件。训练自己的沟通能力,就可以显示护士们良好的语言素质并反映出护士工作的艺术性,以便达到适应病人需要和病情治疗的目的。因此,护士要不断提高自身的综合素质,培养语言和非语言技巧巧妙结合的能力,掌握有效的护患沟通技巧,真正体现出医护人员的专业价值。

参考文献

- [1]莫孙淑冰.运用治疗性沟通技巧解决临终病人的心理问题.中华护理杂志,2002,37(10):795-797.
- [2]陈美华.临床中护患沟通的重要性及技巧.按摩与康复医学,2010,34:51-52.
- [3]林英,王丽敏.实习护生护患沟通能力培养模式的研究.中华现代护理杂志,2009,18(22):2126-2128.
- [4]陈红宇,倪利蓉.医院健康教育管理体系的建立与实施.中华护理志,2005,40(12):921.
- [5]毛丽英.内科护理工作中对护患沟通模式的探讨.医学理论与践,2010,23(3):353-355.
- [6]席淑华,周立,蒋少华,等.持续改进服务质量的作法及效果评价[J].中华护理杂志,2011,40(7):533.