

# 泌尿外科护理中人性化护患沟通技巧的应用

王 侠

山东颐养健康集团滕南医院柴里分院 山东 枣庄 277519

**摘要:** 泌尿系统方面疾病的存在也有着相当的特点。尤其是在医学过程中,患者的秘密常常会被表露出来,这对于病人而言往往是很害羞的。为更好地进行护理工作,在现阶段以及未来的护理过程中,我们需要采取相应的措施协助病人解决心灵上的障碍,并尽可能地合理使用更加个性化的沟通方法以使病人得到心灵上的安慰,并能够针对病人的实际心理需要而进行更加人性化的护理。主要以研究如何在整个护理流程中,合理使用更加个性化的沟通技巧并提高服务质量为主要研究目标,以实现协助患者减轻心理病痛的目标。

**关键词:** 人性化;沟通技巧;泌尿外科护理

引言:大量医学护理的资料证明,在医院开展护理的过程中发生的医护矛盾和护患双方的工作不平衡有着重要的联系,缺少合理的护患互动,严重干扰治疗任务的成功执行,阻碍病人的依从感,进而影响病人的心理和康复疗效。在护理的过程中进行人性化护患沟通方式,建立融洽的护患人际关系,让病人在进行护理的同时获得更多的依从感,同时也给病人创造轻松舒适的治疗环境,促进患者的病情早日康复。

## 1 消除患者心理障碍的沟通模式

针对于泌尿系统方面的疾病,部分病人是消极处理的,其主要原因他们在心理上受到了巨大的压抑。在病痛的一次次来临,他们都很容易形成一种情绪低落的心态,有的是烦躁不安的,有的则是无比不安的,而这种负面心态的形成往往都危害着他们正常工作和生存。所以针对这种在心灵上受到了巨大压抑,而产生极大的心理障碍的病人,护理人员要学会去进行沟通与交流。

在沟通交流中,护理人员首要就是自己要保持微笑的状态,用和蔼可亲的态度去不断鼓励患者敞开心扉。引导病患去诉说自己的苦恼和担忧,只有了解到病人内心最真实的想法,护理人员才能去制定个性化的沟通方案。我们要将患者的实际诉求作为一种沟通的依据,结合病人的实际心理需求进行安慰<sup>[1]</sup>。护理人员要做的最重要的就是得到病人的信任,向和朋友倾诉一样去诉说。必要的诉说后,在特定的病房中要组织专门的专业化的人员为患者去答疑解惑,尽量去营造一种尊重和关怀的氛围,让病人不再畏惧医院的环境,不再畏惧周围的人,包括护理人员和医生。帮助患者消除心理上的障碍主要针对的是患者心理上的畏惧感以及社会周围人的偏见,通过人性化的沟通,只有帮助患者消除这些顾虑,他们才能够更加积极地接受治疗,并积极面对自

己的生活。

## 2 通过沟通正确认知手术治疗的意義

对于患有泌尿系统疾病的人来说,手术治疗是一种常见的治疗方案。当面对手术的时候,有部门患者还是比较抵触的,认为手术是有风险性的,从而对于治疗依从性有所降低。存在这种现象的主要原因在于对手术治疗这种形式缺乏正确的认知,因此在个性化的沟通交流中,护理人员要帮助病人正确认知。帮助病人正确对待手术治疗方案的过程中,护理人员首要做的就是专业化的讲解。主要责任护士在巡视的过程中,可以传发一些宣传手册,并尽可能地采用一对一的简单易懂的交流方式来强化正确的认知。条件允许的情况下,可以请一些接受过手术治疗的病友现身说法,只有这种最真实的感受的传达,患者才会更愿意去相信。在沟通交流中主要就手术的安全性以及治疗效果的有效性上进行解惑,从病人最担心的问题上出发去解决,从而提升患者配合度<sup>[2]</sup>。

### 2.1 通过沟通了解患者的心理状态

在开展人性化护患工作的进程中,要以互动的形式掌握病人的身心状况。沟通是运用亲切、和谐、亲切的话语和病人进行沟通,熟悉病人的身心状态,对病人的身心情况及其行为作出细致的分析,并根据病人的心理情况对病人进行相对适应的心理监护方法,使病人良好的心情护理,保持平稳的心情心态,营造和谐的护患交流氛围。在交流的过程中针对病人提出的医护要求做出详尽的描述,按照"人性化护理"的方式全面解决病人的医护要求。通过良性的交流让病人具有积极的心里感受,有利于主动的进行医护处理,同时利用良性的交流建立和谐的护患关系,像朋友一样为患者提供关心帮助,这样将有利于稳定患者的心理情绪和状态,并促进患者在轻松愉悦的护理模式下取得良好的康复效果<sup>[3]</sup>。

## 2.2 提供专业的术语语言

对泌尿外科病患进行人性化护理沟通后,护理人员以专家的话说语言,对病人出现的问题及时给出全面的解答,让病人得以全面了解医护人员的能力和知识,增加病人的依从感,同时增加病人对医疗卫生机构的信任感。正常的护患交流不但涉及知识层面的交流,也涉及治疗过程中身体和行为方式的交流,在对病人实施保护的活动中采取柔和的方式,防止操作范围过大给病人造成身心应激。对于治疗中触及到病人隐私的,进行合理的保护,如女护理人员在对男性病人实施保护时时,为防止男性出现隐私尴尬,护理人员应充分做好护理之前的解释,充分保护患者的隐私。

## 3 研究组患者进行人性化的护患沟通技巧

3.1 入院护理:病人在入院后,护理人员和医师要对病人进行热诚的迎接,咨询病人的病症。护理人员引导病人进行各种检查,在检查时对每个检查的目的,以做简单检查的方式对病人加以说明。告诉病人的疾病诊断结果,然后就疾病的有关内容加以介绍,告诉注意事项及相应的处理方法。安排病人住房,给病人创造整洁舒适的病房,保持床单和被罩清洁整齐,用药前做好灭菌处理。保持医院内的通气状况良好,气温和湿度适宜。温暖的住院氛围有助于减少病人的不良情绪。护理人员也应该按照病人的爱好对医院加以装修<sup>[4]</sup>。

3.2 对必须实施手术的病人要进行术前看护,采取亲切真诚的态度对病人实施心理引导,减少病人在术前产生的压力与不安。按照病人的文化水平、性别、年龄段等对患者进行病情介绍、以及术后的效果等了解。在实施手术之前要对手术室和手术用的仪器做好消毒和杀菌处理,并帮助病人摆放在适当的体位,同时注意不能影响病人的呼吸系统和血液循环等。在手术实施的过程中要注意监测病人的各种指标变化,一旦出现异常情况要及时协助医师做出处置,给与病人身体和语言的安抚,解除病人的焦虑心情。治疗结束之后,病人的情况恢复之后,将其带回科室。治疗后要对病人的全身情况进行观察,对病人的创口进行密切的观察,经常加以清洁,一旦伤口出现及时进行止血、清洁、更换梳妆,保持术后敷料的干燥,避免污染。护理人员要引导病人进行服药,保证患者正确用药。护理人员要定期对患者进行翻身、活动肢体等,防止患者出现压疮以及血液循环障碍<sup>[5]</sup>。

3.3 心理护理:因为泌尿系统疾病关乎患者的隐私权,护理人员在与病人交流沟通的适合应语言亲和、心态平和,重视病人的隐私权,保护病人的自尊与独立,

注重维护病人的隐私权。针对病人不安、自卑、压抑的心态,护理人员应耐心与病人进行沟通,如果病人存在言行偏激、心情暴躁的现象,护理人员应理解,给与病人适当的关怀的保护。通过自己专业的医护手段使病人体会到自己的专业性,打消病人的顾虑,树立自信心。护理人员也会在医院摆放绿植,播放轻柔的歌曲帮助舒缓病人的心理压力,增加患者的依从感<sup>[6]</sup>。

3.4 饮食指导:泌尿系统疾病者要服用含有营养的食品,包括蛋类、水果、青菜、动物内脏,食物也要清淡、易于消化吸收,但尽可能地不能服用含钙和草酸量过高的饮料,也可以用浓茶解酒,或者多喝水。在病人自身能力许可的前提下还必须帮助病人开展相应的运动,帮助增强病人的人体功能和抵抗力,促进康复。

询问患者对疾病及治疗有无疑问,并针对性予以解答。在沟通过程中,护士工作人员还需要咨询病人有无疾病相关问题,如果病人提出问题,护士工作人员需要采用专业化角度,积极进行回答。另外还要了解病人的生命体征变化状况,并咨询病人有没有不适感觉,医疗成效,有没有其他心理需求等,通过回答病人的问题,使病人体会到关爱,使病人问题得到有效解决,减少冲突、争议事故的发生。在和病人交流时,减少医疗词语的使用,采用通俗易懂的话语给病人解释,沟通中注意语速及语调,如患者听力不佳,可适当减慢语速,提高音量,对患者及家属提出的问题均需认真解答,提高沟通质量<sup>[1]</sup>。

3.5 收费的使用明细和沟通,鉴于某些地方的私人诊所经常出现滥收的情况,再加上媒体报道的渲染,病人往往出现对诊所收费不放心的现象。在病人的住院期间,如果护理开支超出了期望值,或护理人员的催缴费时,则病人或其亲属往往产生了抵触情绪,在以后的护理中,产生不公平的心态,医护人员操作稍有差池,便可能产生医护患者争执。所以在护理患者中,必须要在护理之前便告诉病人护理的方式有可能发生的医疗收费,如果应用不能报销药品的,应在病人知情批准后才能使用,医疗收费清单应随时可查询,要充分透明化,当病人对收费出现质疑后,及时进行说明。让病人体会到诊所收费的合理性,减少矛盾产生。

## 4 多样化沟通方式的运用与结论

沟通的方式有多种,聊天形式的,有提问形式等,面对不同性格的患者,护理人员应能对每一种沟通方式做到轻车熟路,以此更加高效地开展沟通交流<sup>[2]</sup>。

比如可以采用提问的方式开展沟通,提问的内容可以不在侧重患者的心理,前期提问过程中,可以将侧重

点放在比如今天呼吸是否顺畅?心率和血压怎样?通过针对一些生命体征的提问,对患者身体的基本情况进行全方位的理解。在提问后,护理人员通过为其介绍一些适当的护理措施进一步做好与患者之间的交流,使医患双方的紧张关系有所缓解。并尽可能地用一些“今天感觉怎么样、有什么我能帮忙的吗?”之类,来使病人感到自我存在的重要性。这不但可以减少心灵上的障碍,还可以缓解气氛,以便为以后的沟通打下基础。其次还能够使用个性化的话语进行交流,沟通的基本准则是以病人为中心,充分重视病人的个性化需要,使病人感到自身存在的需要<sup>[3]</sup>。多样化交流的沟通要在考虑不同的文化层次上的沟通,尽可能地去避免那些文字化的沟通,并尽量去选择运用那些简短、通俗易懂的话语,以提高沟通交流的高效性。沟通过程中应减少无谓的争执,尽量避免出现语言方面的问题与碰撞,唯有如此才可以给病人带来更为健康的治疗,提高医疗效率。

人性化沟通交流对于护理人员来说,是一种基本的专业素养。护理人员面对的患者而不是其他。在开展个性化沟通过程中,要尽量做到满足其心理需求、充分考虑到其理解能力,只有在考虑到个体差异化的沟通才是有效的沟通,才能进一步引导患者去积极接受治疗。

泌尿系统是机体主要系统之一,它在机体内具有帮助代谢和排泄有害物质的主要功能,如果出现疾病,将给病人的生活带来很大干扰,危害病人的心理健康。

泌尿外科病人一般都存在着相应的泌尿系统问题,所以由于病人的心理压力相对大,在临床诊断的基础上,就应该进行适当的治疗手段与措施。常规性护理虽然仅对病人的心理健康予以高度重视,但却忽视了护患沟通中的关键作用,导致病人身心状况的改变与困难度加大,而且也更容易干扰病人护理的依从性,从而直接提高护患纠纷的风险。而护患互动则是属于个性化护理手段,护理人员的自主服务能力更加明显,通过以亲切

的态度提供优质的医护服务,与病人个性化护理需要相适应,建立和谐护患人际关系<sup>[4]</sup>。其中,护患沟通也是护理人员与病患、亲属之间进行沟通的主要过程,会直接影响病人的心理健康,故在临床应用治疗及护理工作中应予高度重视。但同时也必须重视的是,护患沟通手段的灵活运用也非常关键,对于语言与非语言二类不同的交流手段进行综合运用,并根据患者的病情状况制定科学干预方案,对病人隐私加以保护,从而进一步加强心理疏导能力。

#### 结语

在常规护理的基础上运用了人性化护患沟通技能,病人对护理人员的工作态度、话语交流、责任心和对服务理念满意度等都有了较大程度上的改善,说明了良好的人性化沟通技术对病人的健康和医生的信誉都有重要的影响。综上所述,人性化护患沟通手段可以增加病人的信心,降低无谓的医疗矛盾,值得各级医生在护理领域加以推行。

#### 参考文献

- [1]浦婕妤.人性化护患沟通技巧在泌尿外科护理工作中的应用分析[J].世界最新医学信息文摘,2018,18(44):270.
- [2]李成英.人性化护患沟通技巧在泌尿外科护理工作中的应用[J].临床医药文献电子杂志,2017,4(97):19124-19125.
- [3]谢蓝芝.人性化沟通在护理工作中的应用[J].中国卫生产业,2012,9(06):37.
- [4]王宏梅.护理人员护患沟通能力影响因素的调查研究[J].世界最新医学信息文摘,2017,17(94):231-232.
- [5]谷梅,丁树侠.人性化护患沟通技巧在泌尿外科护理工作中的应用分析[J].饮食保健,2018,5(051):132-132.
- [6]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,2017,4(56):10993-10994.