

护患沟通技巧在呼吸科护理工作中的应用

胡绍辉 汪建国 王巧云 王媛媛 栾晓娜

(解放军总医院呼吸科 北京 100853)

摘要 目的:评价在呼吸科病房常规专业护理的基础上,合理运用护患沟通技巧的效果。**方法:**100 例呼吸科就诊的患者分成观察组和对照组两组,各 50 例。对照组仅采用常规呼吸科专业护理;观察组在常规专业护理的基础上,合理运用护患沟通技巧。**结果:**观察组很满意率 34.00%(17/50)高于对照组 12.00%(12/50),具有显著性差异($P<0.01$,见表 1)。观察组总满意率 82.00%(41/50)优于对照组 62.00%(31/50),具有显著性差异($P<0.05$,见表 1)。**结论:**呼吸科病房在常规专业护理的基础上,合理运用护患沟通技巧效果可靠。

关键词:呼吸科;护患沟通技巧;满意度

中图分类号:R47,R473.5 **文献标识码:**A **文章编号:**1673-6273(2011)03-579-03

Application of nurse-patient communication skills in respiratory department

HU Shao-hui, WANG Jian-guo, WANG Qiao-yun, WANG Yuan-yuan, LUAN Xiao-na

(Respiratory department of people's Liberation Army General Hospital, Beijing, 100853, China)

ABSTRACT Objective: To evaluate the effect of the rational use of nurse-patient communication skills based on routine professional nursing in the respiratory ward. **Methods:** 100 cases of respiratory department treatment of patients divided into observation group and control group, all 50 cases. Control group: conventional respiratory care professional; observation group: conventional professional care and rational use of nurse-patient communication skills. **Results:** Very satisfactory rate that observation group is 34.00% (17/50) higher than 12.00% (12/50) of the control group, with significant differences ($P<0.01$, Table 1). The total satisfaction that observation group is 82.00% (41/50) higher than the control group 62.00% (31/50), with significant differences ($P<0.05$, Table 1). **Conclusion:** On the basis of regular professional care, rational use of nurse-patient communication skills in respiratory ward is effective and reliable.

Key words: respiratory departments; nurse-patient communication skills; satisfaction

Chinese Library Classification(CLC): R47, R473.5 **Document code:** A

Article ID:1673-6273(2011)03-579-03

对于呼吸科护士来说,患者的康复不仅是对症治疗,更重要的是病期的护理工作,而沟通是护理过程中的重要内容^[1]。为了寻找呼吸科病房中有效的护理措施,也为了提高患者及家属的主观满意度,笔者在观察组采用了良好的沟通技巧并合理运用,结果患者主观满意度的评价很高,效果明显,现报道如下。

1 对象和方法

1.1 研究对象

选择 2009-08/2010-08 在本院呼吸科就诊的患者 100 例为研究对象,分成观察组和对照组两组,其中观察组 50 例(男 29、女 21),年龄 19~74 岁,平均(56.4±13.1)岁,其中 45 岁以上的患者 39 例;对照组 50 例(男 27、女 23),年龄 18~78 岁,平均(57.8±14.2)岁,其中 45 岁以上的患者 37 例。2 组一般情况比较无显著性差异,具有可比性($P>0.05$)。

1.2 方法

作者简介:胡绍辉(1977-),女,大专,护师,呼吸科临床护理方向,北京海淀区复兴路 28 号呼吸科一病区(100853),电话:13651312520
(收稿日期:2010-10-21 接受日期:2010-11-18)

①对照组:仅使用常规的呼吸科专业护理。②观察组:在常规呼吸科专业护理的基础上,合理运用护患沟通技巧:(1)人文关怀:尊重患者的权利,维护患者的利益,尊重患者的人格,对患者称呼得当,设身处地为患者着想,理解患者的感受;要善于从患者的眼神、表情、言语、体态中读懂他们的需要,哪怕是极其细微的小事;与患者交谈时注意主题,尽量少用专业词汇,注意谈话内容的保密。(2)特殊情况下的技巧:当患者生气时,护士要耐心,要动之以情,晓之以理,不可被患者的言辞或行为激怒,要尽量让患者表达和发泄焦虑或不满,从中了解他们的需求,尽最大能力与他们沟通,缓解他们心理压力,解决患者的问题;当患者不合作时,护士应主动与患者沟通,了解原因,帮助患者调节情绪、变换心境,不断安慰鼓励,使之振奋精神;当患者失去治疗信心时,护士要多安慰、多鼓励他们,对垂危患者更是要态度和蔼、语言亲切、动作轻柔,加强基础护理;当患者抑郁时,护士要准确地分析患者的性格、气质和心理特点,主动关心和体贴他们,鼓励患者积极对待人生,使患者感受到别人的关心及重视;当患者悲哀时,护士可以鼓励患者及时表达自己的悲哀,允许独处,并适当应用沟通中的鼓励、发泄、倾听、移情、沉默等技巧对病人表示理解、关心和支持,使患者及时度过

悲哀心理,恢复平静。(3)非语言沟通技巧:平时交流时注重外在形象,应做到仪表端庄、举止大方、服饰整洁、步履轻盈、语言和藹,微笑常在,态度热情,但抢救患者时应该严肃认真,语言内容与面部表情也要相统一;要注意病房环境,温湿度应适宜,空气要清新无异味,光线柔和,安静而无噪音,床单元应保持清洁、平整、舒适,使患者感到宁静、舒适;要与患者保持一定距离,例如在采集病史或涉及患者隐私时,适宜距离大概为50~80 cm^[2];适当运用肢体语言,对使用呼吸机的患者,这种肢体语言(如手势等)的沟通效果较语言沟通效果要好,而且语言交流时加上适当的手势也可增加沟通效果。(4)对患者家属:护士要真诚、主动,成为他们的知心朋友,让家属感受到医护人员是患者的护卫者,建立良好的护患关系,取得患者家属的理解与支持。

1.3 效果评价

采用李克特量问卷调查表:即分别对患者及其家属的5级态度"很满意(Very satisfied)、满意(Satisfaction)、一般(General)、不满意(Not satisfied)、很不满意(Very dissatisfied)"赋予"5,4,3,2,1"的值,让调查对象打分。Very satisfied与Satisfaction计为总满意率(The total satisfaction rate)

1.4 统计学处理

本组数据采用SPSS 13.0统计学软件进行分析处理,两组间比较,计数资料采用 χ^2 检验,以 $P<0.05$ 示差异有显著意义。

2 结果

观察组患者的主观满意度要优于对照组(见表1)。

表1 呼吸科患者的主观满意度评价[例(%)]

Table 1 The evaluation of satisfaction about patients in respiratory department [n(%)]							
Group	n	Very satisfied	Satisfaction	General	Not satisfied	Very dissatisfied	The total satisfaction rate
Observation group	50	17(34.00)	24(48.00)	8(16.00)	1(2.00)	0(0.00)	41(82.00)
Control group	50	6(12.00)	25(50.00)	15(30.00)	2(4.00)	2(4.00)	31(62.00)
χ^2		6.832	0.040	2.767	0.000	0.510	4.960
P		<0.01	>0.05	>0.05	>0.05	>0.05	<0.05

3 讨论

护患纠纷的原因很多,包括责任心不强、服务态度差、违反操作规程、患方对护理服务不满意等。可以说护士每天都和患者打交道,难免会发生一些矛盾,若矛盾不能及时解决,不但会影响正常的护理工作秩序,也会影响患者的康复^[3]。本次研究的患者的选择都是随机的,但中老年患者在研究对象中占有相当大的比重,两组45岁以上的患者高达76.00%(76/100),提示患呼吸系统疾患的中老年患者在人群中占有相当大的比重,护士在护理过程中应该重视中老年患者的心理特点^[4-6],其中加强护患之间的沟通,对提高护理工作质量非常重要。

随着社会的进步,社会的期望值较高^[7],患者对护理服务质量的要求越来越高^[8],不但要求药物的直接治疗,而且还要求医务人员通过与患者之间的交往,建立另一条恢复健康的途径。而文献^[9-11]表明在新的医疗市场竞争的形势下,加强护患沟通,对提高护理服务质量非常重要,可以为患者营造一个宽松愉悦的交流氛围和温馨的治疗环境,使患者早日康复。护士应该掌握良好的沟通技巧并合理运用,注意语言的规范性、情感性和技巧性。在呼吸科临床护理中,护士也会遇到各种各样的患者,他们的需求^[12-15]会千差万别,因此运用沟通技巧时要灵活。笔者在观察组合理运用了护患沟通技巧,并与仅常规专业护理的对照组比较,结果不但观察组很满意率34.00%(17/50)高于对照组12.00%(12/50),而且总满意率82.00%(41/50)也明显优于对照组62.00%(31/50)。提示观察组患者的主观满意度要优于对照组,呼吸科病房在常规专业护理的基础上,合理运

用护患沟通技巧效果可靠。

参 考 文 献(References)

[1] 陈园娥. 护理工作中的护患沟通技巧 [J]. 咸宁学院学报 (医学版), 2010,24(2):162-162
Chen Yuan-e. Nursing care in patient communication skills [J]. Journal of Xianning University(Medical Sciences), 2010, 24(2): 162-162

[2] 刘彩云. 护患沟通技巧在临床护理中的应用 [J]. 山东医药,2009,49(46):84-84
Liu Cai-yun. Nurse-patient communication skills used in clinical care [J]. Shandong Medical Journal, 2009,49(46):84-84

[3] 张学丽, 牟艳琳, 万杰. 临床护士如何避免护患纠纷[J]. 吉林医学, 2008,29(20):1748-1749
Zhang Xue-li, Mu Yan-lin, Wan Jie. Clinical nurses how to avoid the nurse-patient disputes [J]. Jilin Medical Journal, 2008, 29 (20): 1748-1749

[4] 逯学梅, 王素青. 老年慢性病人的心理特点及护理[J]. 包头医学院学报, 2004,20(02):149-150
Lu Xue-mei, Wang Su-qing. The psychological characteristics and care of elderly people with chronic diseases [J]. Journal of Baotou Medical College, 2004,20(02):149-150

[5] 凌艳娟. 呼吸内科老年患者的心理分析及护理实践的体会[J]. 临床肺科杂志, 2009,14(01):131-131
Ling yan-juan. Respiratory Medicine psychological analysis of elderly patients and nursing practice experience [J]. Journal of Clinical Pulmonary Medicine, 2009, 14(01):131-131

[6] 曲红, 牟艳琳, 姜南, 等. 老年患者入院后的心理特点及护理对策[J].

- 吉林医学,2008,29(02):155-155
- Qu Hong, Mu Yan-lin, Jiang Nan, et al. Psychological characteristics of elderly patients admitted to hospital and nursing [J]. Jilin Medical Journal, 2008,29(02):155-155
- [7] 严丽丽. 细节护理在临床护理中的应用[J].重庆医学,2007,36(08):759-760
- Yan Li-li. Details of the application in the clinical nursing care[J]. Chongqing Medicine, 2007, 36(08):759-760
- [8] 罗杨,洪堞文,陈妙华.护理纠纷的发生原因与防范对策[J].中国基层医药,2009,16(10):1895-1896
- Luo Yang, Hong Die-wen, Chen Miao-hua. Nursing dispute the cause and preventive measures[J]. Chinese Journal of Primary Medicine and Pharmacy, 2009,16(10):1895-1896
- [9] 陈晓萍. 加强人性化护理,预防护患纠纷[J].中国医药导报,2008,5(30):141-142
- Chen Xiao-ping. Strengthening humane care, prevention nurse-patient disputes[J]. China Medical Herald, 2008,5(30):141-142
- [10] 李国珍,雷智容. 构建和谐护患关系提高护理服务质量[J].职业卫生与病伤,2008,23(01):53-54
- Li Guo-zhen, Lei Zhi-rong. Build a harmonious relationship between nurses and patients, improve care quality [J]. Journal of Occupational health and Damage, 2008,23(01):53-54
- [11] 黄波,汪令仙. "温馨提示" 在护患沟通中的应用与体会[J].中国误诊学杂志,2009,9(05):1228-1229
- Huang Bo, Wang Ling-xian cents. "Warm and prompt " used in the nurse-patient communication experiences[J]. Chinese Journal of Misdiagnostics, 2009,9(05):1228-1229
- [12] 孙文霞. 沟通卡在机械通气患者交流中的应用[J].中国误诊学杂志,2009,9(02):485-486
- Sun Wen-xia. Communication cards used in the exchange of mechanically ventilated patients [J]. Chinese Journal of Misdiagnosis, 2009,9(02):485-486
- [13] 李智娟,肖芳红. 呼吸重症监护室患者期望需求的分析[J]. 基层医学论坛,2009,13(18):513-514
- Li Zhi-juan, Xiao Fang-hong. Analysis of expected demand of respiratory intensive care unit patients[J]. Public Medical Forum Magazine, 2009, 13(18):513-514
- [14] 黄惠琨, 范子英. 呼吸内科住院老年患者常见护理问题和对策[J]. 当代医学,2010,16(01):101-102
- Huang Hui-kun, Fan Zi-ying. Common nursing problems and solutions on the Department of Respiratory Medicine hospitalized elderly patients[J]. Contemporary Medicine, 2010, 16(01):101-102
- [15] 郑敏. OSAHS 患者行 RFTVR 治疗的心理状况需求及护理对策[J]. 齐鲁护理杂志,2009,15(17):50-52
- Zheng Min. Psychological condition and nursing needs of RFTVR treatment of OSAHS patients [J]. Journal of Qilu Nursing, 2009,15(17):50-52
-
- (上接第 518 页)
- [14] Chapman JR, Anderson PA, Pepin C, et al. Posterior instrumentation of the unstable cervicothoracic spine [J]. J Neurosurg, 1996, 84(4):552-558
- [15] An HS, Vaccaro A, Cotler JM, et al. Spinal disorders at the cervicothoracic junction[J]. Spine,1994, 19(22):2257-2264
- [16] Maeda T, Arizono T, Saito T, et al. Cervical alignment range of motion and instability after cervical laminoplasty [J]. Clin Orthop Relat Res, 2002,401:132-138
- [17] Kokubun S, Sato T. Cervical myelopathy and its management [J]. Curr Orthop,1998,12:7-12
- [18] Kataoka O, Kurihara A: The role of dynamic canal stenosis in cervical myelopathy[J]. J WPOA,1977,14:1-22
- [19] Nolan JP Jr, Sherk HH. Biomechanical evaluation of the extensor musculature of the cervical spine[J]. Spine, 1988,13(1):9-1