

泌尿外科护理中人性化护患沟通技巧的应用

李冰¹ 唐叶² 赵丹³

西安交通大学第二附属医院 陕西 西安 710021

摘要：目的：探究泌尿外科护理中人性化护患沟通技巧的应用效果。方法：选取本院泌尿外科在 2019 年 4 月 ~ 2022 年 4 月收治的 200 例患者，随机分为观察组（人性化护患沟通技巧）和对照组（常规护理）各 100 人。结果：观察组护理满意度高，心理弹性、健康行为、生活质量改善更明显（ $P < 0.05$ ）。结论：泌尿外科护理中人性化护患沟通技巧的应用效果十分显著。

关键词：泌尿外科护理；人性化护患沟通技巧；应用效果

Application of humanistic nurse patient communication skills in urological nursing

Li Bing¹ Tang Ye² Zhao Dan³

Second Affiliated Hospital of the Xi'an Jiaotong University, Xi'an, Shaanxi 710021

Abstract: Objective: To explore the application effect of humanistic nurse patient communication skills in urological nursing. Methods: 200 patients admitted to the urological department of our hospital from April 2019 to April 2022 were randomly divided into the observation group (humanistic communication skills between nurses and patients) and the control group (routine care) with 100 patients each. Results: The nursing satisfaction of the observation group was high, and the improvement of psychological resilience, healthy behavior and quality of life was more obvious ($P < 0.05$). Conclusion: The application of humanistic nurse patient communication skills in urological nursing is very effective.

Keywords: Urological nursing; Humanized nurse patient communication skills; Application effect

泌尿外科是临床上比较重要的组成部分，疾病种类较多，常见的有泌尿结石、肾脏、泌尿系统损伤等疾病，由于泌尿位置相对比较特殊，因此需要护理人员对患者进行高质量的全面整体护理，让患者恢复更快，对护理工作更满意^[1]。人性化护理主要是以患者为中心，为患者提供针对性护理措施，提高护理质量^[2]。因此，本文旨在探究泌尿外科护理中人性化护患沟通技巧的应用效果。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取本院泌尿外科在 2019 年 4 月 ~ 2022 年 4 月收治的 200 例患者，随机分为观察组、对照组各 100 人。观察组男 57 例、女 43 例，平均年龄（ 48.64 ± 10.12 ）岁；对照组男 59 例、女 41 例，平均年龄（ 49.17 ± 9.51 ）岁。一般资料无差异， $P > 0.05$ 。

1.2 方法

常规护理对照组。观察组采用人性化的护患沟通技巧：（1）在与患者沟通之前，护士需要先做详细的自我介绍，耐心听取患者的诉说，适当安抚患者的不良情绪，并通过关心和安慰患者来稳定情绪。改变传统的护

理观念，合理规范护理人员的礼貌用语，为患者提供优质的护理服务。耐心回答患者的问题，不要与患者争吵，以拉近护患关系，减少护患纠纷的发生。（2）护士需要对患者进行健康教育，可以向患者分发健康手册，让他们对医院的基本情况有一定的了解，更好地了解泌尿外科疾病的相关知识。如果患者有不良的生活习惯，护理人员可以对他们进行有针对性的指导。护士需要详细了解患者的生理和心理状况，掌握适当的沟通时间和方法，并耐心指导感觉障碍患者，以提高他们的信任度。

（3）加强护患关系的重要途径是护理人员应保持真诚、友好的语言。护理人员应掌握沟通技巧，明确沟通的重要性。由于患者经常担心疾病能否完全治愈、疾病进展、经济等相关问题，进而产生悲观、易怒、焦虑等负面情绪，负面情绪的存在将直接影响患者疾病的预后^[3]。免疫状态会受到心理障碍的影响，心理障碍会加重或诱发疾病，降低患者的生活质量。因此，护士需要告知患者自我疏导的方法，与他们密切沟通，耐心倾听患者的抱怨，并给予他们一些安慰和鼓励。（4）解决问题的有效方法是微笑。在与患者沟通的过程中，护士需要注意眼神交流。同时，请患者家属给予他们一些照顾，以建立良好

的家庭氛围，并通过家庭支持增强患者的治疗信心。在交流过程中，护士需要密切观察患者的面部表情和行为，合理评估他们的情绪波动。用自信的态度逐渐感染患者，使他们面对疾病的恐惧和紧张感明显降低。（5）护士在了解患者病情的过程中需要保护和尊重患者的隐私，防止患者的信息泄露，提高患者的信任感，建立良好的护患关系，增强患者的治疗依从性。

1.3 观察指标

（1）护理满意度；（2）运用 CD-RIS 量表评估心理弹性；（3）健康行为，得分越高健康行为越好；（4）运用 SF-36 量表评价生活质量。

1.4 统计学分析

运用 SPSS22.0 统计学软件进行统计学分析。

2 结果

2.1 护理满意度：观察组高于对照组（ $P<0.05$ ），见表 1。

表 1 护理满意度【n(%)】

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意度
观察组	100	51	47	2	98% (98/100)
对照组	100	42	29	29	71% (71/100)
χ^2					12.054
P					<0.05

2.2 心理弹性评分：观察组改善效果更佳（ $P<0.05$ ），见表 2。

表 2 心理弹性评分（ $\bar{x} \pm s$ ，分）

组别	例数	韧性		力量性		乐观性	
		干预前	干预后	干预前	干预后	干预前	干预后
观察组	100	18.76 ± 2.53	45.18 ± 1.38	11.19 ± 1.25	27.85 ± 0.21	7.09 ± 1.12	14.58 ± 1.20
对照组	100	18.75 ± 2.52	34.76 ± 1.64	11.09 ± 1.26	19.56 ± 0.24	7.07 ± 1.13	10.29 ± 1.11
t		0.023	40.674	0.471	217.492	0.105	21.957
P		> 0.05	<0.05	> 0.05	<0.05	> 0.05	<0.05

2.3 健康行为：观察组较高（ $P<0.05$ ），见表 3。

表 3 健康行为评分（ $\bar{x} \pm s$ ，分）

组别	例数	遵医用药	健康责任	运动锻炼	压力应对
观察组	100	6.32 ± 1.24	6.26 ± 1.41	5.84 ± 1.36	6.22 ± 1.27
对照组	100	5.0 ± 1.15	4.21 ± 1.08	4.11 ± 1.18	5.08 ± 1.12
t		11.285	10.988	13.685	14.584
P		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

2.4 生活质量：观察组改善效果更佳（ $P < 0.05$ ），见表 4。

表 4 生活质量（ $\bar{x} \pm s$ ，分）

组别	例数	躯体功能		社会功能		角色功能		认知功能		总体健康	
		干预前	干预后	干预前	干预后	干预前	干预后	干预前	干预后	干预前	干预后
观察组	100	70.33 ± 4.15	89.62 ± 5.36	71.84 ± 4.02	90.84 ± 5.27	71.74 ± 4.62	88.66 ± 5.21	69.53 ± 4.18	85.57 ± 5.22	71.78 ± 4.22	89.63 ± 6.25
对照组	100	70.36 ± 4.02	80.14 ± 4.68	70.63 ± 4.57	81.39 ± 5.11	72.55 ± 4.01	81.35 ± 4.25	70.48 ± 4.11	80.24 ± 4.69	71.69 ± 4.02	80.14 ± 5.12
t		3.052	10.588	2.003	15.695	1.254	15.284	1.584	18.201	1.822	9.588
P		> 0.05	<0.05	> 0.05	<0.05	> 0.05	<0.05	> 0.05	<0.05	> 0.05	<0.05

3 讨论

随着人们生活习惯和饮食结构的改变，导致泌尿系统疾病的发生风险明显增高^[4]。在外科手术中，泌尿外科手术数量较多，因部分手术存在一定的特殊性，术后

存在较高的感染发生风险，容易出现较多的并发症，对疾病的术后康复产生影响。加之患者缺乏对手术的充分认识，所以会降低其治疗依从性，阻碍术后康复^[5-6]。同时在各种不良因素的影响作用下，会加重患者的心理

负担, 导致其出现各种不良情绪, 影响手术的顺利实施^[7-8]。因此, 护理人员需要强化与患者的密切沟通, 充分了解患者的不良情绪, 并采取针对性的疏导, 使其更好地配合各项治疗和护理活动。

本文通过探究泌尿外科护理中人性化护患沟通技巧的应用效果, 结果显示, 观察组护理满意度高, 心理弹性、健康行为、生活质量改善更明显 ($P < 0.05$)。原因在于: 通过加强护士和患者之间的沟通, 护士可以展现自己的个人素质, 注意自己的外表, 积极维护医院和自己的形象, 做到礼貌和文明。护士可以充分理解合理沟通的重要性, 积极询问患者的实际情况, 保持温和、热情的态度, 通过充分的了解为患者提供必要的帮助, 从而增强患者的信任感, 消除他们对医院的紧张感和恐惧感^[9]。此外, 通过掌握语言沟通技巧, 护士可以在充分理解医院服务模式的基础上更好地指导患者, 从而缩短他们的就诊时间。护理人员保持温和的态度, 给予患者一些帮助和关怀, 让患者获得高质量的护理服务, 提高他们的满意度, 这有利于患者充分的表达他们的需求, 从而减少不良事件的发生, 提高预后质量。

结束语

综上所述, 在泌尿外科护理中应用人性化护患沟通技巧可以获得更高的护理满意度, 改善其心理弹性和健康行为, 提升其生活质量。

参考文献

- [1] 赵娜, 宋娜娜, 董艳娟. 人性化护患沟通技巧对泌尿外科患者负性情绪及护理纠纷等不良事件的影响[J]. 山东医学高等专科学校学报, 2021, 43(5): 349-350.
- [2] 滕英. 研究人性化护患沟通技巧运用于泌尿外科护理工作中的应用[J]. 中国卫生标准管理, 2021, 12(5): 145-148.
- [3] 李自青, 赵瑞娟. 人性化护理在泌尿外科手术患者中的应用[J]. 护理实践与研究, 2020, 17(11): 89-90.
- [4] 吕洪红. 人性化护患沟通技巧在泌尿外科护理工作中的应用[J]. 中外医疗, 2020, 39(25): 117-119.
- [5] 张海云. 泌尿外科护理工作中人性化护患沟通技巧的应用研究[J]. 中国保健营养, 2020, 30(7): 384.
- [6] 王丽. 健康教育及人性化护患沟通在泌尿外科患者护理中的应用效果分析[J]. 中国实用医药, 2019, 14(28): 146-147.
- [7] 孟宪丽, 曹洁, 程欣, 等. 泌尿外科实习护生为患者执行隐私部位护理操作心理感受的质性研究[J]. 中国护理管理, 2022, 22(4): 533-536.
- [8] 邱玲, 刘春香, 罗苑. 基于 BOPPPS 模型的内部二元制教学在泌尿外科临床护理教学中的应用[J]. 广州医科大学学报, 2022, 50(3): 129-132, 144.
- [9] 马洋, 李帅, 孙继红. 故事理论框架下的预警护理对泌尿外科手术患儿并发症及家属照顾感受的影响[J]. 国际护理学杂志, 2022, 41(6): 1123-1127.