

肾内科护理人员与患者沟通难点与技巧

易丹丹

武汉大学中南医院, 中国·湖北 武汉 430071

【摘要】近年来我国外一些医院发生的护患纠纷引起了大众的广泛关注,也一时把临床护理上的护患关系推上了风口浪尖,如何处理好护患关系成了临床护理上的重要内容,护患间的沟通问题作为医院治病救人中重要的一环,所以需要不断去通过实践中沟通上的难点进行分析,为临床护理的护理人员提供沟通技巧,解决护患关系中患者对护理人员的不信任和陌生感,缓解治疗时的不安情绪,在关键的时候给患者提供及时的帮助,让患者对战胜病魔充满信心,从而有直面生活困难的勇气。本文结合肾内科护理人员的工作实践,针对临床护理上医院护理人员在于患者沟通上的难点,提出一些解决技巧,希望为医院护理人员的工作提供指导性建议。

【关键词】肾内科; 护患沟通; 难点; 技巧

引言

护理人员与患者的沟通是临床护理的关键一环,且具有不可替代性。近年来医院频繁的纠纷让护患关系成了社会的焦点话题,针对其处理上的难点与技巧需要医患人员共同配合,医患间的良好沟通可以提高护理人员服务质量,提升患者在治病过程中的满意度。一定程度说明护理人员在与不同病患沟通技巧上的水平影响着病人的整个治疗效果和对该医院在临床护理服务上的满意度。

1 肾内科护患间沟通的难点

1.1 护理人员专业素养欠缺

良好的沟通是肾内科疾病患者在进行治疗时积极配合的前提,因一些护理人员缺乏专业素养,在日常工作沟通上没能及时针对治疗过程对患者进行治疗技术和理念上的信息灌输,导致后面因认知上的问题导致的一系列困难。而一些护理人员不专业的技能和相关知识素养的缺乏也与其与沟通下来的效果不符合治疗预期,不能给护理工作和医疗过程提供良好的辅助。

1.2 护理人员对患者缺乏全方位了解

护理人员在进行临床护理工作不能只局限于了解患者的病情,在进行沟通前也应该充分了解病患的性格和生活习惯等有一定的初步认识,在实际的生活中,部分患者本身心态差和承受能力低,在了解病情后很可能出现内心的崩塌,完全不能适应后期的治疗过程,也有一些对病情不以为,整个过程都不能严格遵守医生的治疗嘱托。如果这时候医护人员只会一味地按照自己的思路和认知去进行沟通,会让患者产生一定的误解,还有一些沟通能力差的医护人员会一定程度上的让沟通的目的和方向出现偏差,影响后期患者的配合程度。

1.3 病患对护理人员缺乏信任

在肾内科临床护理工作上一个问题就是患者对医护人员缺乏信任的情况,在实际的工作中表现为不配合医护人员的沟通,甚至在沟通后仍有抵触心理和不能听取医院相关工作者的建议,这种难点的发生多与肾内科疾病的特殊性有关,病人一旦患有肾内科疾病,将面临一个漫长的治疗过程,以及后期可能产生的众多并发症和病情变快等问题,长期下来患者的心态就可能受影响,在护理人员对患者进行沟通时容易患者容易对他们发泄自己内心对医疗行业现状的不满。医护人员这种职业性质很有可能沟通上有如果任何不到位的情况都会给医护患者带来隔阂,导致患者对医护人员的不信任,给后续的治疗又增加的难度。

2 肾内科护患间的沟通技巧

2.1 坚持“以患者为中心”的理念

护理过程中实行真正的“以患者为中心”的理念可以为良好的护患关系打下坚实的基础,护理人员需要在换位思考中为患者提供全面而优质的服务,做到让患者和家属都放心,改变传统治

疗中护理人员被动服务的理念,从患者的思想和行为考虑,想其之所想,急其之所急,做到主动服务,以患者为中心去理解他们的心情,同时及时地与患者展开深入沟通,真正做到医院应该践行的以人为本提高患者的满意度。

2.2 遵循“提高护理人员的综合素养与专业技能”的目标

护理人员的专业性和综合素养是其工作的首位,日常的护理工作,除了掌握沟通技巧外,更需要不断努力学习提高专业水平和完善自身认知。拥有系统的理论知识和扎实的实践水平可以帮助医护人员在工作中及时了解患信息而做出正确的判断。在护理工作中,理论与实践相结合可以帮助估计人员及时制定正确的应对措施,防范各种意外可能发生的风险,护理人员应该用自身的专业性表达其对患者的关心和爱,同时赢得他的信任和肯定。

2.3 秉承“收费公开透明”的原则

医院在治病救人中收费上的公开透明可以很大程度上消除护理纠纷,对肾内科疾病患者和家属来说了解每一项医疗费用可以一定程度上解决部分护患沟通问题。肾内科病人在住院时,医护人员应就其后续治疗费用对其和家属做好大概说明,方便对后续治疗做到及时开展,治疗过程中贵重药物的作用和费用都应提前和他们说明,征求他们的使用意见,如有费用上疑惑,护理人员应该及时耐心地讲解,做到全治疗过程费用上的明确。

2.4 追求“心理护理,调整自我心态”的方向

肾内科护士应根据其护理患者的特殊性对其心理进行疏导,积极缓解患者的心理压力和家属们的紧张情绪。对肾内科疾病患者,护理人员应该多采用鼓励性话语,增加他们对抗疾病的信心,缓解家属们的忧虑,扫除他们对有关疾病的盲区,在不同阶段都进行心理辅导,同时做到有效沟通,通常肾内科疾病治疗的强度大,医护人员所要承担的压力和风险也大,护理人员应该及时对自身消极的心理作出疏导,控制自身情绪,避免在工作中因为情绪化影响患者治疗,从而产生护患纠纷。

3 结束语

沟通上的技巧为护理人员与肾内科疾病患者在沟通问题上搭建了一座稳固的桥梁,针对护理问题上的难点,医院的护理人员应该积极培养自己的沟通技巧,针对不同的患者提供不同的交流方式和内容,帮助肾内科疾病患者早日康复。

参考文献:

- [1] 刘素,董红敏,姚玲芝.肾内科护患沟通的难点与技巧[J]. 中医药管理杂志, 2015, 23(11): 150-151.
- [2] 黄林利.浅谈内科护理人员与患者沟通的技巧[J]. 河南职工医学院学报, 2013, 25(02): 189-190.

作者简介:

易丹丹(1991.06-)女,湖北武汉人,本科,武汉大学中南医院主管护师。