

护患沟通性语言在手术室护理中的应用

杜 千

(达州市中西医结合医院 四川 达州 635000)

【摘 要】目的：探究护患沟通性语言在手术室护理中的具体作用，分析其是否具备积极价值，对于医护人员各项工作的开展是否起到积极助推作用。方法：选取我院近一年来收治的 90 例手术患者，将其随机等分为 A、B 两组。A 组分别实施常规护理，B 组在此基础上实施护患沟通性语言护理，比较两组护理效果。结果：B 组护理纠纷事件发生率及 SAS、SDS 评分低于 A 组，满意度高于 A 组， $P<0.05$ 。结论：护患沟通性语言效果显著，能够有效消除患者的负面情绪，提高其依从性，让患者在手术期间积极配合医护人员的各项操作，让其得到更加优质的护理服务，有效提升其身体恢复速率，进而提高其满意度，因此此类护理模式值得广泛推广。

【关键词】护患沟通性语言；手术室；护理

Application of nurse-patient communication language in operating room nursing

Qian Du

(Dazhou Integrated TCM&Western Medicine Hospital,Dazhou,Sichuan,635000)

[Abstract] Objective: To explore the specific role of nurse-patient communication language in operating room nursing, analyze whether it has positive value, and whether it plays a positive role in promoting the development of various work of medical staff. Methods: 90 surgical patients admitted to our hospital in the past year were randomly divided into A and B groups. Group A was given routine nursing, group B was given nurse-patient communication language nursing on this basis, and the nursing effect of the two groups was compared. Results: The incidence of nursing disputes and the scores of SAS and SDS in group B were lower than those in group A, and the satisfaction was higher than that in group A, $P<0.05$. Conclusion: The effect of nursery-patient communication language is significant, which can effectively eliminate the negative emotions of patients, improve their compliance, enable patients to actively cooperate with the various operations of medical staff during the operation, so that they can get better nursing services, effectively improve their physical recovery rate, and thus improve their satisfaction. Therefore, this kind of nursing mode is worthy of widespread promotion.

[Key words] Nurse-patient communication language; Operating room; Nurse

良好的就医体验能够让医护人员与患者之间建立信任，有效提升其依从性。再加上如今我国手术室护理工作量大，各类工作还特别繁琐，护理人员在工作时特别容易因此与患者产生言语上的冲突，一旦护理人员没有处理好此事件，矛盾冲突就会升级，进而产生纠纷，不仅会影响其他患者的治疗，还不利于护理人员的发展。由此可见护患沟通性语言的重要性^[1]。所以，护理人员在开展手术室护理工作时，需要合理应用护患沟通性语言，让患者能够知晓手术治疗的相关知识，明了治疗过程中的相关注意事项等，以消除其不良情绪，明显改善其精神状态，促使手术治疗顺利开展，进而提升患者的治疗效果，促使其身体快速恢复。因而本文就围绕护患沟通性语言开展研究，现将结果报告如下。

1 资料与方法

1.1 资料

选取我院 90 例手术患者，将其随机等分为 A、B 两组，每组各 45 例。纳入标准：①两组患者手术治疗的类型包括泌尿外科手术等；②两组患者无基础性疾病，也无系统性红斑狼疮等全身系统性疾病；③两组患者认知功能正常，无双相情感障碍等精神类的相关疾病；④两组患者均无语言、肢体、凝血障碍等；⑤平均年龄（38.65±2.07）岁；⑥一般资料对比后无明显差异， $P>0.05$ 。

1.2 方法

A 组实施生命体征监测等常规护理，B 组在此基础上实施护患沟通性语言护理，具体内容如下：（1）术前阶段：该阶段的患者会因对手术治疗的不了解而产生恐惧、慌乱等负面情绪，特别容易与患者家属、医护人员产生言语上的争执等，导致其不配合医护人员的各项工作，进而影响其治疗。所以护理人员在该阶段与患者沟通时，需要重视疾病知识、手术治疗以

及手术护理等知识的讲解。而为有效提升沟通效果,护理人员在进入病房之后,首先应面带微笑的介绍自身身份,以拉近两人之间的关系^[2]。与此同时,护理人员还需要注意自身语速、音量以及语气的控制,以避免患者产生错误的认识,出现护理人员与自身进行交谈只是为了完成工作任务等想法,进而影响护患沟通质量。在介绍自身身份之后,护理人员就需要说明此次访视的目的,以防止患者过分担忧自身疾病,进而影响其治病信心。接着护理人员就可以询问患者的床号、姓名等基本信息,并仔细核对,确定其各项基本信息无误之后,就可以询问患者住院期间是否有不便之处,以明确患者的需求,采取对应的解决措施,让其能够感受到医护人员对其的关心。例如:患者想了解自身疾病及手术相关知识,护理人员可以将准备好的宣传手册发放给患者,并依据宣传手册的内容,对患者进行系统性的讲解,让患者能够知晓自身疾病发病机制、病因等。在讲解的期间,护理人员还需要密切关注患者的神情、语气等,以准确掌握其情绪的变化情况及变化原因,一旦出现较为明显的负面情绪时,护理人员就需要鼓励患者将其内心的不安、恐惧表达出来,并通过轻拍患者肩膀等方式,给予其鼓励、安慰,让其情绪能够逐渐恢复稳定。而后,护理人员就可以告知其以往相似的成功案例,进而消除其恐惧、不安等负面情绪。护理人员在给患者讲解完宣传手册之后,为进一步缓解其情绪,使其能够正面应对自身的疾病,还需要告知患者近期专家讲座时间,让其通过专家教授的详细讲解,以解决对于自身疾病的疑问等^[3]。另外,在该阶段,护理人员还需要给其详细的讲解手术治疗相关知识,让患者能够初步认识手术室的环境,以避免患者因进入陌生环境而产生不安等负面情绪;让其熟悉此次手术治疗的流程,让患者能够知晓手术期间该如何配合医护人员的工作;让患者明白此次手术治疗过程中可能存在的风险,以防突发情况发生时,患者不能正确应对,进而影响其治疗。

(2) 手术阶段:手术当天,护理人员需要与患者再次核对信息。核对期间,护理人员需要对其精神状态进行评估,并依据其具体的情况采取对应的沟通技巧。例如:患者的精神状态较差,护理人员就可以通过询问患者昨晚睡眠质量怎么样等问题,让其将内心的紧张、焦虑以言语的形式表达出来,护理人员在患者讲述自身情况时,就可以通过“您别紧张,我会陪同您一起进入手术室,并且手术期间我会一直照看您”等话语安慰患者,以缓解其内心的不安^[4]。同时,

护理人员还需要询问患者当前是否还存在疑虑,若存在疑虑,护理人员需要先解决其疑虑,以保证其能够以更好的状态进入手术室。而对于精神状态相对良好的患者,护理人员就可以通过“您今天精神状态真不错,身体好了之后,我请您吃糖”等话语,激励患者,使其能积极应对此次治疗。

进入手术室之后,护理人员就可以给患者详细介绍手术室内环境,告诉患者“您看,这是我之前给你说的手术床、麻醉机”,让患者能够快速熟悉手术室的环境。另外,护理人员在介绍手术室内的各项仪器设备时,还可以向患者简单介绍其功能,以转移患者的注意力,平复其内心的慌乱、焦虑等负面情绪。此外,在开展各环节工作时,护理人员还需要与其进行沟通,以消除其恐惧。例如:在对患者进行静脉输液之前,需要提前告知其要进行穿刺,并在穿刺时,要向患者解释因手术需要,套管针的针头相对较粗,穿刺过程中会明显感受到一定的疼痛,若其疼痛耐受程度相对较低,护理人员还需要给其做好心理建设,让其能够积极配合护理人员的操作^[5]。而且,如果没有一次性穿刺成功,护理人员还要向患者真诚的道歉,以避免导致患者情绪出现较大的变化影响治疗。麻醉之前,也要向患者进行说明:“麻醉也要进行穿刺,您在穿刺时可能会感受到穿刺部位有明显的酸胀感,您不用过分担心,麻醉药物进入身体之后,您就不会感觉到疼痛了。并且,麻醉药物进入身体之后,我会帮您调整身体的姿势,也会为您做好保暖措施,方便医生对您进行治疗,也避免您身体受到损伤。另外,如果在穿刺期间如果有任何的不适,都可以立刻告诉我,以便您得到及时的诊治,感谢您的配合。”而对于全麻的患者,需要给其应用约束带。为避免患者产生误解,护理人员需要主动告知患者约束带的使用目的,以消除其负面情绪,提升其依从性。此外,在调整患者身体姿势时,护理人员还需要控制自身力度,动作要轻柔,并保护好患者的隐私部位,避免其因害怕隐私部位暴露而产生剧烈地挣扎。调整好之后,护理人员还需要询问患者是否不适,若患者感到头部等身体部位的姿势不适,护理人员需要立刻进行调整。

(3) 术后阶段:护理人员需要依据患者的实际情况对其进行护理。若患者手术治疗结束之后出现困倦等情况,护理人员可以向其简单介绍手术结果,不要深入分析,进而让患者身体能够得到更好的恢复。待患者精神状态相对良好之后,护理人员就可以与其进行深入的沟通,询问其身体是否出现不适,并给其

相关宣传资料,给患者及其家属详细的讲解术后阶段需要注意的事情,进而使患者积极配合护理人员的各项工作。此外,为促使患者身体各项功能能够快速的恢复,护理人员还需要提前告知患者康复训练的积极作用,让患者能够感受到医护人员的关心,从而促使其积极参与各项康复训练。而在康复训练期间,部分患者会因剧烈的疼痛放弃,或者不积极参与训练。护理人员则需要与患者进行有效沟通,对其进行鼓励,以提升其依从性,促使其身体快速恢复,从而提升其满意度。

1.3 统计学处理

通过 SPSS21.0 软件处理,以 $P<0.05$ 代表差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 护理纠纷事件发生率对比

B 组护理纠纷事件发生率低于 A 组, $P<0.05$, 具体情况如表 1 所示:

表 1: 护理纠纷事件发生率对比 (n, %)

组别	n	护理纠纷数量	发生率
A 组	45	8	17.78%
B 组	45	2	4.44%
P			<0.05

2.2 SAS、SDS 评分对比

B 组 SAS、SDS 评分低于 A 组, $P<0.05$, 具体情况如表 2 所示:

表 2: SAS、SDS 评分对比 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	n	SAS		SDS	
		护理前	护理后	护理前	护理后
A 组	45	92.61 $\pm$ 3.42	64.83 $\pm$ 3.14	89.72 $\pm$ 6.65	65.37 $\pm$ 4.92
B 组	45	93.14 $\pm$ 2.71	54.43 $\pm$ 2.51	90.15 $\pm$ 5.33	51.82 $\pm$ 3.64
P		>0.05	<0.05	>0.05	<0.05

2.3 满意度对比

B 组满意度高于 A 组, $P<0.05$ 。

3 讨论

患者在知晓自身需要进行手术治疗之后,其心理压力会加重,不仅要承受疾病带来的疼痛,还要考虑此次手术治疗的费用给家庭带来的经济压力。并且,部分患者手术治疗的相对风险较高,对于手术治疗的恐惧、担忧以及对于自身后期生活的忧虑也会随之增

长。再加上部分患者对于手术治疗相关知识缺乏必要的了解,从而导致其长时间处于较为消极的状态,若患者未得到及时、有效的疏导,就容易患上抑郁等心理疾病,导致其出现伤害自身身体、放弃自身生命的想法及行为。所以,在手术治疗前后,护理人员需要密切关注患者的情绪变化,并对其进行有效的护理,以改善其精神状态,使其能够积极配合医护人员的各项工作。而此次研究发现,护患沟通性语言在手术室护理中具有较高的应用价值。术前阶段,护理人员通过较为轻柔的言语,为患者详细的讲解其疾病的病因、发生机制以及手术治疗的流程、注意事项等,能够让能够有效消除其不安、恐惧等负面情绪,继而提高其依从性,积极配合医护人员的各项操作,从而促使其得到更加优质的护理服务;手术阶段,护理人员给患者详细的介绍手术室的环境,能够消除陌生环境给患者带来的焦虑等不良情绪,穿刺、麻醉时给患者明确的指导,能够缓解其内心的不安,坚定其治病信心,进而有效提升其治疗效果。而术后阶段,护理人员给患者耐心的讲解康复训练、饮食等方面的注意事项,则能有效提升其康复依从性,促使其积极参与各项训练活动等,从而有效提升其身体恢复速率,提高其满意度,且 B 组各项数据指标均优于 A 组, $P<0.05$, 因此此类护理模式值得广泛应用。

参考文献:

- [1] 任金花,李得璞.护患沟通性语言在手术室护理中的价值分析[J].心理月刊,2020,15(07):91.DOI:10.19738/j.cnki.psy.2020.07.075.
- [2] 许哲.手术室护理中护患沟通性语言的应用体会[J].中国医药指南,2019,17(35):208-209.DOI:10.15912/j.cnki.gocm.2019.35.166.
- [3] 凌孔敏.护患沟通性语言在手术室护理中的价值分析[J].心理月刊,2019,14(20):93.DOI:10.19738/j.cnki.psy.2019.20.074.
- [4] 任金花,李得璞.护患沟通性语言在手术室护理中的价值分析[J].心理月刊,2020,15(07):91.DOI:10.19738/j.cnki.psy.2020.07.075.
- [5] 许哲.手术室护理中护患沟通性语言的应用体会[J].中国医药指南,2019,17(35):208-209.DOI:10.15912/j.cnki.gocm.2019.35.166.

作者简介:

杜千(1995.11-),女,汉,四川达州,本科,护师。