

护患沟通在精神科门诊护理中的应用体会

黎茂杨

成都市第四人民医院 610000

【摘要】目的：对精神科门诊护理工作中，运用护患沟通技巧提高护理质量的价值探讨。方法：本研究采取分组比较的方式，选取近期在本院精神科门诊接受治疗的 200 例精神疾病患者及其家属作为研究对象，依据护理方式的不同，均分两组，组别设置为：对照组 n=100 例，实施常规护理干预，观察组 n=100 例，强化护患沟通技巧的应用护理，对两组护理效果进行比较分析。结果：强化护患沟通技巧应用的观察组患者家属对护理工作的满意度、患者疾病治疗的配合度、护患矛盾的发生率均显著低于对照组，护理效果显著，（ $P<0.05$ ）。结论：精神科门诊护理工作中，护理人员灵活的应用护患沟通技巧，可以有效的改善精神疾病患者的负面情绪，促进良好护患关系的有效构建，更利于引导患者配合门诊医师进行疾病诊疗和配合各项检查，有效提高了精神疾病患者的治疗和护理依从性，提高了护理质量，更好的促进患者的顺利就治疗。

【关键词】精神科；护患沟通；护理技巧；应用价值

医院精神科门诊属于特殊性类别的临床科室，该科室所接诊的患者多为心理、精神障碍患者，由于患者受到自身疾病的因素影响，对自身的行为难以控制，具有一定的攻击性，这也决定了精神科门诊护理工作具有一定的危险性，且护理难度更大，在护理过程中，稍有不慎就会诱发不必要的医疗纠纷，不仅影响到了科室正常疾病诊疗的开展，还对医院声誉造成严重影响。因此，精神科门诊护理人员积极学习和掌握护患沟通技巧，不断的提高自身语言沟通交流能力和相应的心理疏导技能，是提高护理质量，建立良好护患关系的重要基础，也是帮助精神疾病患者更好接受治疗，促进更快恢复的重要护理手段。基于此，本研究选取近期在本院精神科门诊接受治疗的 200 例精神疾病患者作为研究对象，对护患沟通技巧在精神科门诊护理工作中的应用效果展开探究分析如下，以供参考。

1、资料与方法

1.1 一般资料

本研究主要选取的对象为近期在本院精神科门诊接受治疗的 200 例精神病患者进行平均分组，给予设置不同的分组名称，便于对比观察，对照组 n=100 例，实施常规护理干预，观察组 n=100 例，强化护患沟通技巧的应用护理，其中，对照组中，男性患者和女性患者的人数比例为 56:44，年龄阶段为 18-60 岁，患者的平均年龄在 37.42 岁；观察组患者中，男性患者和女性患者的人数比例为 54:46，年龄阶段为 17-61 岁，患者的平均年龄在 36.59 岁。所有患者已通过《中国精神疾病分类方案与诊断标准》诊断标准确诊病情，针对于本研究内容和目的，所有患者以及家属均知情，并签署了同意书，表明愿意配合调研，上述一般资料间数据对比，差异性不显著，（ $P>0.05$ ）。

1.2 方法

1.2.1 对照组

给予对照组精神病患者实施常规护理干预，主要护理内容为：患者家属带领精神病患者前来精神科门诊就医时，护理人员需要依据患者具体护理需求，给予针对性护理干预，如：就诊过程中对患者及其家属的就医引导、护理人员给予患者必要的护理服务、护理人员协助坐诊医生进行就医就诊等。

1.2.2 观察组

给予观察组患者在对照组常规护理基础上，强化对患者的护患沟通技巧的应用，以保障护理质量的提升和护理工作的顺利开展。具体护患沟通技巧干预措施实施如下：

（1）建立良好第一印象。护理人员在与患者进行沟通交流过程中，护理人员给患者的第一印象极为重要。尤其是针对于精神和心理异常的精神病患者而言，由于他们心理上对于陌生环境和人员的抵触心理更甚，心理敏感度更加的强烈，因此，在与精神病患者进行沟通中，给患者以及家属留下良好的第一印象是增加护患之间信任度、促进与患者良好沟

通的基础。因此，精神科护理人员在日常护理中，要注重自身仪容仪表的干净、整洁，合理得体，行为举止要文雅大方，在初次接待患者时，服务态度上要和蔼可亲，做到微笑待人，以给患者积极、乐观良好情绪的传递，以消除护患沟通交流的疏离、紧张感。此外，护理人员要具备良好的职业素养，在平时要不断学习，提升自身护理技能和自身修养，为患者提供更加优质的护理服务。

（2）秉持以人为本的原则。针对于精神病患者而言，他们由于对自身疾病和行为不能进行良好的控制，发病后还会受到来自家人和外界社会的歧视和抵制，继而更加增添了他们的心理压力，焦虑、自卑，防御心理较重，在疾病的治疗过程中，更加渴望来自医护人员关怀和关心。因此，精神科门诊护理人员在护理工作开展中，更需要深化对患者的人文关怀，在与患者的沟通交流中，注意自身语气，尊重患者人格，认真倾听患者真实感受，以真诚的态度，真正的去帮助患者，建立友善、和谐的护患沟通渠道，拉近与患者的距离，进而换取患者及其家属对护理人员的信任，提高护患沟通效果，有助于临床工作开展。

（3）注重沟通中护患沟通技巧的应用。①非语言沟通。在对精神病患者开展护理工作中，护理人员的表情、姿态、眼神、态度、行为等这些非语言沟通行为，对患者的情绪影响也是非常大的，在与精神病患者的沟通中，这些也是非常重要的信息传递方式，它可弥补语言沟通带来的不足，直接影响着护患之间的有效沟通。如：针对于不愿意与人语言沟通的患者，护理人员可以适当的以沉默的形式予以实现互动沟通，在护理中，多给予患者微笑，以柔和的神情来面对患者，多用实际行动来帮助他们，让他们充分的感受到来自医务人员的理解、关心和尊重，取得患者对自己的信任，进而为后期治疗的交流打下基础。②要耐心、充分地倾听患者。耐心、认真倾听患者的诉说，其实也是一种有效的沟通技巧。由于精神病患者思维混乱、自知能力差，对自己的行为和语言无法做到有效管控，甚至在与其进行沟通交流中还表现出不耐烦、烦躁不安等不良情绪，此时与他们沟通，可以说是多说不益，可以转变为耐心、认真的倾听，虽然他们说话毫无逻辑，有时甚至天马行空，但是通过认真倾听患者的倾诉，是充分了解患者的最佳方式，可以让患者充分感受到护理人员对他的尊重，进而增强患者对其的信任，此时，可以适当对其进行劝导、安慰和引导，进而实现有效沟通，促进护理工作的顺利开展。③给予患者充分的尊重。精神病患者由于受到来自社会和家人的歧视，其心理上更加的脆弱，敏感，更希望在疾病治疗中，获得足够的尊重。而最为精神科护理人员，必须要具备较高的职业素养与道德素养，在与患者进行语言沟通和护理服务时，更是要注意：礼貌和分寸，多给予患者尊重，多说保护性语言、鼓励性、安慰性、引导意义的语言，避免在采用生硬粗暴或者是含糊不清的语言，让患者感到屈辱甚至是受到创伤，来进一步伤害患者。更不可表现出厌烦和否定的情绪、态度，来对患者产生影响。④与患者保持一定的空间距离。俗话说距离产生美，有时候，在对精神科收治的疾病患者开展护理中，保持恰到好处的空间

距离也是十分关键的。在人与人沟通交流接触中,保持 1~1.2 m 的距离最为适宜,初次接触患者时,护理人员也应该保持这个安全和恰当的距离,与患者进行沟通交流,即实现保护自己,也出于对患者的尊重,随着护患关系的熟悉程度,可以适当拉近距离,针对于具有攻击性患者,也可以适当的拉大距离。⑤注重观察。观察也是沟通技巧之一,精神科护理工作中,护患之间在沟通交流中,护理人员需要注重对患者行为的观察,通过与患者直接接触时,观察患者的语言、行为等,可以大致了解患者的心理状态、情绪,并确定初步护理措施,同时预防潜在的医疗风险。

(4) 对不同精神症状患者的沟通技巧。①与抑郁、焦虑患者的沟通。针对于抑郁、焦虑患者而言,他们往往主要是心理性障碍,由于自身心理中有过于担心、担忧的事情无法解决或者想不透,就会出现抑郁、焦虑情绪。因此,护理人员在与其沟通交流中,需要充分利用沟通技巧和心理疏导相关知识,实现对他们的心理疏导。可以多以关心、关怀、安慰、鼓励的语言开导患者,多与患者说一些积极向上的话语,注意对患者哀怨发泄的倾听,并给予具有价值意义的指导建议,以帮助患者疏导压力,使患者稳定情绪,积极配合治疗。

②与幻觉妄想患者的沟通。针对于此类患者时,必须要给予他们充分的尊重,在与其沟通交流中,需要耐心倾听,不要随意打断患者的表述、不要反驳患者的观点,用肯定的话去认可患者的感觉。对待他们更多的是耐心、安慰,接触患者时,避免用过于丰富的面部表情及触摸等非语言沟通方式,要态度应诚恳、亲切、和蔼,让其对护理人员产生信任。③与敏感、多疑患者的沟通。针对于敏感、多疑的患者,在与其进

表 1 两组患者护理疗效评分比较 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	满意度评分	依从性评分	护患矛盾的发生率%
对照组	100	82.25 ± 3.56	81.36 ± 3.11	9 (9.00)
观察组	100	96.35 ± 1.69	97.65 ± 1.01	2 (2.00)
χ^2/t 值		9.364	9.647	8.654
P 值		0.002	0.002	0.001

3、讨论

精神科所接收治疗的患者具有一定的特殊性,由于自身大脑失去了正常的思维逻辑表达,自知力障碍严重,存在一定的沟通困难障碍,这给精神科护理人员增加了护理难度。然而,对于精神病患者而言,他们由于对自身疾病和行为不能进行良好的控制,发病后还会受到来自家人和外界社会的歧视和抵制,继而更加增添了他们的心理压力,焦虑、自卑,防御心理较重,在疾病的治疗过程中,更加渴望来自医护人员的关怀和关心。在精神科护理工作中,护理人员在照顾精神病患者时,其语言、表情、动作、态度等,对于患者的影响力是巨大的,由于患者在与护理人员接触的过程中更容易出现敏感多疑、不合作与明显敌意等临床表现,甚至严重的还会出现攻击他人的危险行为,往往会造成严重不和谐状态,导致护理工作不能顺利进行。

作为精神科医护人员,更应该深入的对患者的身心状态与需求进行了解,更应该深刻的体会患者受到疾病折磨的痛苦,需要在护理工作中,具备尊重患者的基本素质,在对精神科病人护理的过程中,任何不利于患者康复的语言都需要避免。这就需要护理人员依据精神病患者的沟通交流困境实际,积极学习行之有效的沟通技巧,不断的提升自身的语言能力和技巧,以实现与各类精神病患者的有效沟通交流,更好地为患者服务,增加护患信任,构建护患和谐,减少安全不良事件发生,并积极帮助精神疾病患者可以在生理以及精神上达到全面的治愈。

本研究采取分子比较的方式对护患沟通技巧在精神科门诊护理工作中的应用效果与价值展开了分析,其研究结果显示,强化护患沟通技巧应用的观察组患者家属对护理工作的满意度、患者疾病诊疗的配合度、护患矛盾的发生率均显著低于对照组,护理效果显著, ($P < 0.05$)。由此表明,精神科门诊护理工作中,护理人员灵活的应用护患沟通技巧,可以有效的改善精神疾病患者的负面情绪,促进良好护患关系的有效构建,更利于引导患者配合门诊医师进行疾病诊疗和配合各项检查,有效提高

行沟通交流中,更加需要注重语气、语速、态度以及面部表情的控制,在与患者接触时,避免出现过于丰富的表情,坚决禁止在患者视线内与他人耳语、小声讲话,或偷笑,这些行为会让他们心生怀疑,认为是在背后议论、嘲笑他,甚至出现防卫性的攻击行为。④与兴奋冲动、躁狂患者的沟通。针对于该类患者,他们具有一定的攻击性行为,医护人员在与其接触时,需要重视自身安全的防护。由于他们的兴奋、冲动行为是自我不能控制的,在与其交流中,要时刻保持安全距离,同时,沟通中对待患者的态度要和蔼可亲,始终面带微笑,并保持沉着、冷静的态度,尽量不要激怒患者,满足其合理要求。患者在冲动,情绪失控的状态下,需要等到他们情绪稳定了,发泄完了滞后,在与其沟通,以免更加激怒患者,出现自我伤害和攻击他人的行为。

1.3 观察指标

对两组家属对护理工作的满意度、患者疾病诊疗的配合度、护患矛盾的发生率作为护理疗效进行分析比较。

1.4 统计学处理

采用 SPSS 23.0 软件进行统计分析,计量资料以 $\bar{x} \pm s$ 表示,采用 t 检验,计数资料以 $n(\%)$ 表示,采用 χ^2 检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义^[9]。

2、结果

强化护患沟通技巧应用的观察组患者家属对护理工作的满意度、患者疾病诊疗的配合度、护患矛盾的发生率均显著低于对照组,护理效果显著, ($P < 0.05$)。详细数据分析见表 1。

了精神疾病患者的治疗和护理依从性,提高了护理质量,更好的促进患者的顺利就治疗。

参考文献:

- [1]孙思思.浅谈精神科护理中语言沟通的技巧[J].智慧健康, 2019, 5 (27): 150-151.DOI: 10.19335/j.cnki.2096-1219.2019.27.074.
- [2]黎雨, 卢贤丽.精神科护患沟通存在的问题分析及相关对策[J].世界最新医学信息文摘, 2019, 19 (68): 318-319.DOI: 10.19613/j.cnki.1671-3141.2019.68.195.
- [3]董晓云, 李玉琴.浅析影响精神科护患沟通的原因及对策[J].实用临床护理学电子杂志, 2019, 4 (12): 181-182.
- [4]徐桂娟.精神科整体护理中护患沟通及心理护理技巧探讨[J].世界最新医学信息文摘, 2018, 18 (84): 245.DOI: 10.19613/j.cnki.1671-3141.2018.84.212.
- [5]李洁.精神科护理工作中的护患沟通技巧分析[J].家庭医药.就医选药, 2018 (07): 223-224.
- [6]丁艳英.浅谈精神科护理之护患沟通技巧[J].中国医药指南, 2017, 15 (32): 292.DOI: 10.15912/j.cnki.gocm.2017.32.234.
- [7]王小蓉, 康世文.语言沟通技巧在精神科护理中的应用[J].中国农村卫生, 2017 (14): 73.
- [8]王岩.精神科护理工作的护患沟通技巧的作用[J].中外女性健康研究, 2017 (12): 121-122.
- [9]卢青春, 段文涛.护患沟通在精神科护理活动中的应用[J].临床医药文献电子杂志, 2016, 3 (34): 6820.DOI: 10.16281/j.cnki.jocml.2016.34.077.
- [10]金昊.浅谈精神科护患沟通[J].世界最新医学信息文摘, 2015, 15 (75): 236-237.
- [11]刘黎瑾.精神科护理工作中的护患沟通技巧[J].大家健康 (学术版), 2015, 9 (15): 226-227.