

# 沟通技巧应用在手术室护理中的效果分析

张红玉 张建冉

张红玉 3707831984\*\*\*\*1366 张建冉 3704811987\*\*\*\*7827

**【摘要】**本研究的研究目的:探讨护患沟通技巧在特需门诊护理工作中的应用效果;研究方法:选择的研究对象为2015年1月-2017年1月来我院特需门诊接受治疗的患者,选择研究对象总例数为200例,结合实际研究需要将这200例研究对象分为实验组及对照组,采用随机分组的形式,每组各有100例患者。针对两组患者选择不同的护理模式进行护理,对照组患者采取常规的护理模式进行护理,而实验组患者则在对照组患者所接受的护理模式的基础上融入护患沟通技巧,然后经过一段时间的护理工作之后,就实验组及对照组患者对护理工作的整体满意率进行对比,统计护患纠纷的发生率,研究结果:实验组患者对护理工作的整体满意度高达95%,而对照组仅为79%。对比医患纠纷发生率,实验组发生率为2%低于对照组的23%。研究结论:鉴于特需门诊患者本身的特殊性,在对这部分患者展开护理的时候,必须要高度强调护患沟通技巧的融入,护患沟通技巧的应用可以非常明显的改善患者的情绪,拉近医患关系,减少医患纠纷的发生率,值得在特需门诊护理工作中强化推广。

**【关键词】**特需门诊; 护理; 护患沟通; 护理技巧; 应用; 效果; 提升; 满意度

## 1 前言

沟通是人与人之间非常基本的互动形式,互动过程也强调艺术性沟通,讲求沟通技巧。开展医院特需门诊的护理工作,护理人员必须本着为患者全心全意负责的态度展开相关护理工作,必须强化护患沟通技巧的应用,必须清醒的意识到善于将护患沟通技巧应用到特需门诊的护理工作中能够非常显著的提升患者本身的依从性,增强患者对护理工作的认可程度,减少医患纠纷的发生。下面将具体的研究情况汇报如下。

## 2 研究资料以及研究方法的选择

### 2.1 一般资料

选择的研究对象为2015年1月-2017年1月来我院特需门诊接受治疗的患者,选择研究对象总例数为200例,结合实际研究需要将这200例研究对象分为实验组以及对照组,对比两组患者的一般资料无论是年龄区间,疾病类型,性别构成比例等都没有显著的差异性,可以作为本次研究的研究对象。并且选择的200例研究对象都不存在认知功能层面的障碍。

### 2.2 研究方法

两组患者接受的护理方法不一致。对照组患者接受的是常规的针对特需门诊患者的护理模式。而实验组患者则是在常规的护理模式的基础上融入护患沟通技巧。在正式展开相关的护理服务之前,护理人员需要接受专业化的护患沟通技巧培训工作。保障护理服务更为积极

主动的开展,护理人员必须多站在患者的立场上分析及思考问题,必须将患者作为护理工作展开的中心对待,一定要注重患者的主观感受。首先,护理人员对待患者的态度需要温和亲切,让患者感受到放松和信任,在进行检查的时候,护理人员全程陪伴,与患者做好沟通,了解患者的身体情况及基本的信息资料,对患者的性格特点初步进行了解,这样一来后期护理服务工作的开展将会变得十分顺利;护理人员与患者交流的时候一定要掌握患者的基本情况,就患者的主观感受清楚的了解,对患者的心理抗压能力进行强有力的评估;对患者的心理情况应该积极主动的了解。掌握患者的病情变化,对患者的实际问题尽可能的帮助患者解决;护理人员在充分了解患者的心理负面情绪来源后,一定要选择正确的引导方式;给予患者适当的鼓励,让患者增强战胜疾病的自信,让患者向护理人员敞开心扉,将自己的压力倾诉出来;对于患者进行健康教育的时候需要经验丰富,技术操作熟练的护理人员。护理工作还应该多多站在患者的立场上思考问题,一定要学会换位思考,往往可以取得理想的效果,一定要微笑服务患者,了解患者的基本情况,进而有针对性的选择护理模式,把握好沟通交流的技巧,在于患者交谈的时候一定要详细的掌握患者的病情,选择恰当的卧位,让患者尽可能的舒适。

### 2.3 观察指标的选择

采取调查问卷的形式对患者对护理工作的满意度进行分析,统计实验组及对照组产生医患纠纷的发生率。

### 3 语言沟通

语言沟通是最直接的拉近人与人的关系的方式,作为病患,在手术前出现焦虑、抑郁的情况是很难避免的,如果长期处于这种情况,会对手术带来不好的后果。在这种情况下,医护人员要及时和病患沟通,正确有效的解决病患的问题。要及时的向病患讲解相关的疾病知识,以及手术时会出现的问题,环节病患的恐惧,让患者以最完美的姿态迎接手术。对于和病患交流这个方面也存在一定的方法,存在着一些小的窍门,选对时间很重要,一般来说,早晨和傍晚是一个相对较好的时间,用亲切的语言来询问患者,可以让患者感到温暖,增加患者对医护人员的信任,有助于提高治疗效果。除此之外,医护人员的外貌的精神程度也很重要,给患者留下一个良好的印象,可以缓解患者的紧张程度。

### 4 结果分析与探讨

特需门诊属于特殊的就医环境,相比较其他门诊,特需门诊具有一定的特殊性以及私密性,并且聊天室内的诊疗模式往往是采用一对一的聊天模式展开。候诊室内物质供应相对齐全,患者可以结合自身实际情况灵活选择。作为特需门诊的护理人员必须要清楚意识到护

理工作的重要性,护理工作展开的价值和意义,护理工作展开环节需要坚持的基本科学,人文关怀的原则,护理人员需要不断学习,不断强化自己的人文科学知识。护理人员还需要将自己的护理服务态度真正端正。对于特需门诊患者展开护理工作的时候必须强调护患沟通技巧高效的应用,通过护患沟通技巧的应用强化患者和护理人员的有效沟通交流,护理人员对患者的各项特殊需求有更充分的了解,患者也更加信任护理人员,无论是护理还是接下来的治疗工作都可以高效展开。通过本次研究发现,针对特需门诊患者展开护理工作,相比较常规的护理模式,将护患沟通技巧融入到其中,可以极大的增强患者对护理工作的满意程度,减少护患纠纷,值得推广使用。

#### 【参考文献】

- [1] 杨志梅. 沟通方法在手术室护理中的应用效果观察 [J]. 中国医药指南, 2017, 15(10): 241.
- [2] 李玉霞. 护患沟通技巧在门诊护理中的应用 [J]. 临床医学研究与实践, 2016, 1(6): 110-110.
- [3] 项瑛瑛. 护患沟通技巧应用于特需门诊护理中的效果分析 [J]. 全科医学临床与教育, 2018(1): 110-111.