

护患沟通技巧在皮肤科护理中的临床效果研究

包佳宁

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】：本篇文章主要对皮肤科护理工作中医生护士相合作的护患沟通方法的应用效果进行研究与分析。在研究工作中主要以本院历年以来皮肤科所收治的 332 名患者为研究对象，随机的将这些患者进行分组，分别为实验组与对照组，每组患者的人数为 166 名。对于对照组的患者而言，其在住院的过程中主要通过责任护士对其进行护患沟通。而实验组的患者在住院期间，则是采用了医生与护士相互合作的方法对其进行护患沟通。在护患沟通工作结束之后，将两组患者对疾病相关知识的掌握程度、对护患沟通工作的满意程度、对治疗工作的依从性这几个方面进行对比与分析。研究结果表明：两组患者在经过护患沟通之后，对疾病相关知识的掌握程度、对护患沟通工作的满意程度、对治疗工作的依从性都存在非常大的差异性。以此得出以下结论：患者在住院期间，采用医生与护士相合作的方法对其进行护患沟通，能够很好的满足患者的各方面需求，帮助患者早日康复，同时还能够有效的提高患者对护患沟通工作的满意程度，这种护患沟通模式应当被广泛的推广并应用。

【关键词】：皮肤科；护患沟通；医护合作

Clinical effect of nurse-patient communication skills in dermatology nursing

Jianing Bao

Longhua Hospital Shanghai University of Traditional Chinese Medicine Shanghai 200032

Abstract: This article mainly studies and analyzes the application effect of nurse-patient communication method in dermatology nursing work in cooperation with traditional Chinese medicine students and nurses. In the research work, 332 patients admitted to the department of dermatology in our hospital over the years were taken as the research object. These patients were randomly divided into experimental group and control group, with 166 patients in each group. For the patients in the control group, they mainly communicated with the patients through the responsible nurses during the hospitalization. The patients in the experimental group adopted the method of mutual cooperation between doctors and nurses to communicate with them during their hospitalization. After the nurse-patient communication, the two groups of patients were compared and analyzed in terms of their mastery of disease-related knowledge, their satisfaction with nurse-patient communication and their compliance with treatment. The results showed that after nurse-patient communication, the two groups of patients had significant differences in their mastery of disease-related knowledge, satisfaction with nurse-patient communication and compliance with treatment. The following conclusions can be drawn: during the hospitalization of patients, adopting the method of cooperation between doctors and nurses to carry out nurse-patient communication can well meet the needs of patients in all aspects, help patients recover as soon as possible, and also effectively improve the satisfaction of patients with nurse-patient communication. This nurse-patient communication mode should be widely promoted and applied.

Keywords: Dermatology; Nurse-patient communication; Medical and nursing cooperation

护患沟通是护理工作开展的过程中最为重要的部分，通过护患沟通，能够帮助患者掌握与疾病相关的知识内容，促进其积极主动的配合治疗工作的开展，进而提高治疗效果，帮助患者早日康复。皮肤科的患者具有一定的特殊性，这些患者在实际治疗的过程中大多数都需要采用手术治疗的方法，为了能够有效的提高手术治疗的效果，避免各种并发症的出现，患者就必须积极的配合治疗，由此可见对患者进行护患沟通是非常必要的。在以往的护患沟通工作开展的过程中，主要是由护士进行的，然而在各种因素条件的的影响下，患者对于护士的信任程度不高，对护患沟通工作的效果造成严重的影响。皮肤科的患者病情较为复杂，且大多数需要进行手术，因此对护理人员的专业能力、服务能力等各个方面都有着非常高的要求。在本院皮肤科以往的护患沟通工作中，主要是由责任护士来进行

的，整体效果不佳，为了促进护患沟通工作顺利开展，提高护患沟通工作的效果，本院与 2012 年年底，开始采用医生与护士相合作护患沟通方法，该方法已经取得了一定的成效。

1 基本资料和研究方法

1.1 基本资料

本研究主要以本院皮肤科在 2019 年 11 月—2021 年 3 月期间所收治的 332 名患者为研究对象，采用随机分组的方法将这些患者分为实验组与对照组，每组患者的人数为 166 名。实验组中男性患者有 95 名，女性患者有 71 名，患者的平均年龄为 49.11 岁±16.13 岁，文化程度在高中以及高中以上的患者有 102 名，在高中以下的有 64 名；对照组中男性患者有 98 名，女性患者有 68 名，患者的平均年龄为 42.22 岁±15.28 岁，文化程

度在高中以及高中以上的患者有96名,在高中以下的有70名。通过上述内容可以发现,两组患者的基本资料并没有太大的差异性。

1.2 研究方法

1.2.1 对照组

对照组的患者在住院期间主要是由责任护士来对其进行护患沟通,在该工作开展的过程中,主要采用了口头教育等多种方法。

1.2.2 实验组

实验组的患者在住院期间主要采用医护合作的模式开展护患沟通工作。

第一,结合实际情况建立多个护患沟通工作小组,每组都含有一位医生和一位责任护士。第二,在护患沟通工作开展之前,医护人员应当对患者的年龄、文化程度、病情等各个方面有充分的认识与了解,并在此基础上制定合理的护患沟通方案,护患沟通工作的主要内容包括了疾病知识的普及、指导患者用药、护理等等。第三,在护患沟通工作开展的过程中,医护人员必须要根据患者的实际情况来选择合理的方法,以此确保护患沟通工作顺利进行,提高该工作的效果。在实际工作开展的过程中,医护人员可以采用开展座谈会、分发资料等各种方法。第四,护患沟通工作开展的过程中,主要有三个部分,分别为患者在入院之前、住院期间以及患者出院之后的护患沟通。患者入院之前,责任护士应当为患者详细的介绍医护人员、医院的作息安排、安全制度、护患沟通工作组的成员等相关内容。在患者住院的过程中主要采用了一对一以及开展座谈会的方法来对患者进行护患沟通,组织病症相同的患者参与到座谈会中,如果患者由于各种因素无法参与座谈会,可以让患者家属代替其参与或者是由护患沟通工作组成员一对一的对患者进行护患沟通。医生需要为患者以及患者家属介绍与疾病相关的知识,其中主要包括了治疗方法、疾病产生的原因、用药方法等等,同时医生还需要耐心的回答患者以及患者家属提出的问题,总时长应当控制在半个小时之内。其次,责任护士应当根据患者的实际情况一对一的对其进行护患沟通,并根据患者对该工作的兴趣程度、患者的体力情况等方面把控工作时长,一般情况下应当控制在10分钟之内,避免时间过长导致患者出现厌烦心理,保证护患沟通工作的效果。除此之外,在患者出院时,护患沟通工作组成员应当告知患者定期复查,强调复查的重要性,并向患者以及患者家讲解疾病预防以及康复的方法,责任护士应当告知患者及患者家属复查的时间、注意事项等等。在患者出院一周左右,责任护士对患者进行回访,了解患者的实际情况,记录相关信息,同时耐心的回答患者存在的问题。第五,护患沟通工作开展的过程中,医护人员应当巧妙的运用语言,使患者积极主动的参与护患沟通中,提高护患沟

通的效果,帮助患者早日康复。护理人员应当积极主动的与患者进行沟通交流,以此帮助患者缓解不安的情绪。通过较为先进的技术的应用,能够减少对患者造成的损伤,使得患者早日康复,其次,护理人员需要鼓励并引导患者进行适当的活动,避免术后出现各种并发症,以此还能够有效的提高患者的生活水平。

1.2.3 观察评价指标

在护患沟通工作结束之后,将两组患者对疾病相关知识的掌握程度、对护患沟通工作的满意程度、以及患者出院之后对治疗工作的依从性进行对比。

1.2.4 问卷调查法

采用问卷调查的方法对患者各方面情况进行调查,本院所设计的调查问卷主要包括了以下内容:第一,患者实际情况;第二,疾病产生的原因、治疗的方法、用药方法、饮食上以及生活上的要求等与疾病相关知识。答案设置为掌握(得分)和没有掌握(不得分)这两项,患者总得分在60分以上,表明其掌握疾病相关知识,若在60分以上,则为,没有掌握;第三,患者对护患沟通工作的满意程度,主要将其分为非常满意、比较满意和不满意这三种;第四,患者旨在出院之后对治疗的依从性,主要包括患者是否严格按照医嘱服用药物、患者是否存在不好生活习惯等,分数在80分以上,则表明患者的依从性比较好,在80分以下则表明,依从性比较差。调查问卷需要由患者本人完成,如果患者无法独立的进行,患者家属可以通过询问患者之后填写问卷。总共发出的调查问卷数量为362份,最终收回且有效的问卷有330份,回收率较高。

1.2.5 统计学处理

采用特定的统计学软件对研究中的数据信息进行分析,并采用 χ^2 检验的方法对护患沟通工作开展前以及开展之后两组患者的实际情况进行对比。

2 研究结果

对比两组患者在护患沟通工作前后对疾病相关知识的掌握程度(见表1)。

表1 护患沟通工作前后两组患者对疾病知识掌握程度对比

组别	例数	护患沟通前掌握	护患沟通后掌握	χ^2 值	p
观察组	166	65 (39.15)	140 (84.33)	71.61	<0.01
对照组	166	62 (37.34)	110 (66.26)	27.67	<0.01
χ^2 值		0.16	15.11		
p		>0.05	<0.01		

对比两组患者对护患沟通工作的满意程度以及对治疗的依从性(见表2)。

表2 两组患者对护患沟通的满意程度以及对治疗工作的依从性对比例(%)

组别	例数	护患沟通满意	依从性好
观察组	166	144 (86.74)	124 (74.69)
对照组	166	108 (65.06)	84 (50.60)
χ^2 值		21.99	21.64
P		<0.01	<0.01

3 讨论

以往护患沟通主要是由责任护士来进行的,整体工作对于护士来说具有一定的难度。尽管在医学行业不断发展下,护士队伍水平也在不断的提高,但是其学历、综合素养、沟通能力等各个方面与患者的实际需求相比还较为落后。根据相关的调查与研究可以发现,在护患沟通工作开展的过程中护士常常在患者检查、用药指导等方面感到困难。导致这种问题的主要原因有:第一,护士的工作比较繁杂,任务比较多;第二,护士没有充分的掌握相关知识,自身专业水平比较低;第三,患者对于护士的信任程度不高。以上问题对护患沟通工作的顺利开展造成极大的影响,导致该工作效果不佳,为了解决此类问题,就必须采用医护合作的护患沟通方法。

通过医护合作的方法能够有效的提高护患沟通效果,进而提高治疗效果,帮助患者早日康复。与此同时在护患沟通工作开展的过程中采用这种方法还能够有效的提高医护人员协作能力,促进医院更好的发展。通过相关的研究与分析可以发现,患者对于医生的信任程度更高,且绝大多数患者都能够接受医护合作的护患沟通方法。结合实际情况建立医护小组,对患者入院之前、住院期间以及出院之后进行护患沟通,并且在该工作开展的过程中主要以护士为主体,医生为参与者的原则进行。医护小组根据患者的实际情况制定合理的护患沟通方案,其中主要包括对患者饮食、运动、生活进行指导,普及疾病产生原因、治疗方法等相关知识,并严格按照方案计划实施,以此促进该工作顺利进行,提高护患沟通效果。其次,在该工作开展的过程中,应当结合患者的年龄、文化程度等各个方面,选择合理的方法,使患者能够充分掌握护患沟通内容。在护患沟通的过程中,通常会采用一对一的方法,对于能力比较好的患者,可以为其发放宣传册。其次,医护人员可以定期的开展

参考文献:

- [1] 邓利平.影响护士实施护患沟通的因素及对策[J].安徽医学,2009,30(4):479-480.
- [2] 林春招,刘晓红,沈雪美,等.护患沟通模式在五官科住院病人中的应用效果分析[J].现代临床护理,2010,9(5):19-21.
- [3] 郑淑君,叶晓青,李思勤,等.住院病人护患沟通需求及教育成效影响因素的调查[J].解放军护理杂志,2007,24(1):24-26.
- [4] 杨晓莉,吕海燕,李曙.医生和护士对医护合作所持态度的对比研究[J].中华护理杂志,2006,41(5):466-469.

宣传会,组织患者参与其中,并耐心的回答患者存在的问题,提高护患沟通效果。针对年轻的患者,医护人员可以建立相应的公众号,并定期的推送疾病相关知识,患者利用手机就可以查询相关内容,同时利用公众号还可以及时与医护人员联系。责任护士应当在患者入院之后为患者以及患者家属介绍病房环境、制度等等,帮助患者快速适应。其次,应当向患者详细的讲解护患沟通方法相关的内容,促使患者积极的配合该工作的开展。在患者住院期间,通过医护小组来开展护患沟通工作,医生主要为患者普及疾病相关知识、手术治疗方案、用药方法等等,护士则是为患者进行详细的讲解。手术结束之后。医护小组指导并帮助患者进行康复训练,护士主要负责指导患者,并对康复训练进行监督,而医生主要负责评估患者的实际状况。在患者出院之前,医护小组根据患者的实际情况制定合理的康复计划方案,护士需要定期的对患者进行随访。

通过对护患沟通工作的调查可以发现,患者对于这种护患沟通模式的满意程度比较高。医护合作的方法对于护士以及医生都有着非常高的要求,两者分工合作,能够有效的提高护患沟通的效果,同时也能够促进医生与护士之间有效的沟通、交流与合作,建立良好的医护关系,促进医院更好的发展。除此之外,通过这种护患沟通的方法,可以帮助患者充分的掌握疾病相关知识内容,建立良好的医患关系。

皮肤科患者较为特殊,大部分患者都需要进行手术,而手术治疗的方法又很容易引发各种并发症,为了避免问题的出现,提高治疗效果,就必须保证患者能够积极的配合治疗工作,通过护患沟通工作的开展,可以帮助患者掌握相关知识,进而使得患者积极配合治疗工作,提高治疗效果。然而在以往的护患沟通工作开展过程中都是由护士进行的,患者对于护士的信任程度较低,对护患沟通工作的开展造成极大的影响,因此应当采用医护合作的方法,通过该方法能够充分的发挥出医生与护士的优势,提高整体工作的效果,帮助患者早日康复,同时也可以提高患者对护患沟通工作的满意程度,由此可见护患沟通模式发挥着非常重要的作用。

4 小结

综上所述,在社会不断发展下,患者对于护患沟通工作有着非常高的要求,而采用医护合作的方法开展护患沟通工作能够很好的满足患者的各方面需求,提高患者对整体工作的满意程度,提高护患沟通效果,因此该方法应当被广泛的推广并应用起来。