

肢体语言沟通在老年患者门诊护理中的应用探讨

王晨蕾

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】：此次探究肢体语言沟通在老年患者门诊护理当中的实际运用，采用的方法是选择某医院所收治的老年患者 50 例，将其分为研究组和沟通组，每组人员有 25 例，其中研究组应用常规护理，沟通组运用肢体语言沟通护理。对比沟通组和研究组两者之间的护理，接受以及满意度。最终所得出来的结果是沟通组的护理接受概率为 88%，研究组接受概率为 72%，这两组之间的差异具有统计学意义（ $P \leq 0.05$ ）。而护理满意度方面的沟通组为 96%，护理组为 80%，这两组差异具有统计学意义（ $P \leq 0.05$ ）。最终所得出来的结论是老年患者门诊护理当中运用肢体语言沟通方法，可以更好将这些老年患者的护理接受率以及满意度提高。

【关键词】：门诊护理；老年患者；肢体；语言沟通；护理

所谓的肢体语言，指的是运用肢体动作把自身的想法和需求表达出来的一种方法，这种方法也被大量运用在各个领域当中，在临床方面，肢体语言对明确患者病情和临床判断有很大参考价值。在国内拥有很多老年群体，并且老年群体的数量也在逐日上升，因为这些老年患者的综合体制发生明显降低的现象，人员的各种机能情况越来越衰弱，所以老年群体患病的概率会非常大。这些患者进行就医治疗期间，门诊治疗是经常遇到的一种现象。但是由于受到疾病方面的干扰还有个人认知情况、护理不足、家属方面的护理缺乏等各项因素影响，对这些人员进行门诊治疗期间还要具备来自医院当中的优质护理干预。运用肢体动作对情绪进行表达时，当事人并不自知，在跟人们进行沟通过程中，常常会摆动手臂，有的时候还会出现双脚交叉，很多人都并不自知，所以学会读懂肢体语言对临床医学工作而言，有着很重要的作用。因为门诊的工作量非常大，在护士很少的情况下，老年患者门诊治疗期间，通常都没有办法获得优质护理干预，为了更好地处理以上出现的问题，此次实验的医院，近几年也逐渐开始倡导开展肢体语言沟通，从而加强老年患者门诊的护理服务满意度。并且对这个医院开展肢体语言服务护理模式方法以及效果进行探究。

1 一般资料和方法

1.1 一般资料

采用的方法是某医院所收治的老年患者 50 例。通过随机分组的方法，将其分为研究组和沟通组，每组人员有 25 例。其中沟通组有 15 例男性，女性有 10 例，这些老年患者的平均年龄在（ 62.73 ± 2.25 ）岁，平均体质量（ 58.60 ± 2.25 ）kg，平均病程（ 4.02 ± 0.55 ）d；研究组男性患者和女性患者分别有 17 例和 8 例，平均年龄（ 64.10 ± 2.38 ）岁，平均体质量（ 58.13 ± 2.49 ）kg，平均病程（ 4.09 ± 0.57 ）d。研究组和沟通组两者之间的患者基本资料经过统计学软件进行验证，差异没有统计学意义（ $P > 0.05$ ）。

此次探究的老年患者纳入标准为：选择的患者年龄不能比 55 岁小，也不能大于 80 岁，这些患者都接受过门诊治疗，在进行探究工作前，患者和家属都知道并且同意签署知情同意书；门诊就诊过程中，患者都有家属进行陪护。此次探究患者的排除标准，则是患者家属不同意此次探究；患者门诊相关治疗和护理资料不够完善；对于不配合的患者，没有办法进行完整探究；探究目标存在一定精神性疾病和重大疾病人员。

1.2 方法和作用

1.2.1 常规护理

此次探究研究组采取的是常规护理方法。这种方法指的是护士通过科室护理工作规范以及规章制度作为前提条件，对老年患者进行标准化的护理，例如健康教育和药物方面的正确引导等。

1.2.2 肢体语言沟通护理

肢体语言沟通也被称之为身体语言，指的是通过人身体的各部位

的各种动作代替语言，其主要实现表情达意的沟通目的，这种沟通方法除了包含面部表情以外，身体和四肢也能起到表达作用，这种沟通方法非常丰富，所以其能够传递很多有价值的信息，能够增添情感 and 态度等成分，可以将获取的信息传递给老年患者，患者在入院后对首位医务人员即护士通常都会暗中观察其言谈举止。其面部表情、身体姿势和手势动作等方面都会对沟通的效果造成一定影响。而沟通组则是在研究组的常规护理上面增加肢体语言沟通护理。

（1）构建护理小组，开展专业性的肢体语言沟通护理。因为肢体语言沟通护理跟常规的护理进行对比而言，其存在一定的技术难度，因此一定要构建专业的小组开展培训工作。从而确保小组每个人员都能达到肢体语言沟通护理工作开展的各项标准。（2）针对老年患者开展微笑语言护理。护理小组人员在进行护理期间，一定要改变传统严肃和不苟言笑的面部表现情况，需要通过适当面带微笑给予患者比较亲切以及和善感，从而将老年患者对护士的认可度和工作的配合度提高，这样就可以将护理的效果和治疗效果加强。其次，护理人员的端庄仪表以及和蔼微笑都会给患者以安全和亲人般的感受，因此护理人员需要着装整洁得体、自然大方，从而给患者亲切感。护理人员的微笑作为爱心的表现，如果护理人员带着发自内心的微笑迎接每一位患者，就会给患者以真诚理解的感受，加强护患之间的情感，使其焦虑、恐惧、不安等情绪能够得到缓解，同时这些患者还能以积极轻松的态度配合治疗。（3）在开展肢体动作时要轻柔缓慢。护士给老年患者提供肢体语言沟通护理过程中，这些人员的各项肢体动作一定要做到轻柔、缓慢，由此可以避免导致肢体方面受到伤害，同时还能将老年患者对这项护理的认可度和理解性提高。（4）开展有温度的肢体接触。对于传统的护理服务而言，护士不关注跟老年患者进行接触过程中的肢体温度，特别是在冬季非常寒冷时直接用冷手接触患者的情况发生，这样就不利于肢体语言方面的沟通护理工作。因此护士一定要注重护理过程中的肢体温度，特别是在冬天，保证不用冰凉的手跟老年患者直接进行接触，肢体方面的接触一定要注意这方面问题。（5）眼神方面的沟通交流。或是在开展肢体语言沟通护理期间，一定要加大跟患者之间的眼神沟通交流，从眼神情绪当中进行表达，可以形成一种比较和谐的氛围，改善老年患者在接受门诊治疗过程中的情绪，并且能够进一步推动其治疗工作的顺利进行。

1.2.3 作用

第一，使患者能够保持良好心态，体现人为关怀。患者因为疾病到医院进行就医，面对陌生的环境和冰冷的一切，会加大患者的恐惧，不安心理，这样就会对治疗以及护患关系造成不利影响。因此，护士可以通过和善的微笑，亲切的态度使患者能够重新对医院树立信心。护士向患者展示发自内心真诚的微笑，可以使患者始终维持愉快心情，并且能够配合医护人员进行治疗。一些老年患者无理要求拒绝时，可以通过适当、得体的微笑向其解释清楚，避免护士人员将自身不耐烦、厌倦情绪带到工作中，对患者的治疗造成影响，从患者层面进行思考

和解析。不断对人文关怀进行完善,并且将其落实到工作当中,能够更好体现出护理人员特有的气质,改善户外之间的关系。

第二,提高患者对疾病康复的信心。在实际开展护理期间,通过肢体语言沟通,能够更好弥补语言交流方面中出现的的问题,若患者出现发热情况,护士可以用手触摸其额头,咳嗽时还可以轻拍其背部,促进痰液的排出等。这样能够更好推动这两者之间的交流,使患者能感受到被重视,并且还能感受到护理人员对自己的支持和鼓励、关怀,将患者的满意度提高,同时患者能安心接受治疗,进一步推动其疾病康复进程。

1.3 评价指标

通过老年护理的接受度以及满意情况进行评估。在此期间护理接受度可以分为完全接受、部分接受以及比较抵触护理等各方面,通过调查方式对收集到的满意度信息进行解析,让老年患者自行评价,评价级别可以分为满意、不满意、非常满意。

1.4 统计学方法

通过运用 SPSS20.0 软件对相关数据进行分析处理,用(%)代表计数资料,使用 χ^2 检验,当 $P < 0.05$ 时差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 对比沟通组和研究组患者的接受护理程度

在此次探究当中,沟通组的护理接受概率为 88%,研究组的则为 72%,这两组之间的差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。

表 1 两组患者的护理接受率[例(%)]

组别	沟通组	研究组	χ^2 值	P 值
例数	25	25		
完全接受护理	18(32.0)	13(24.0)	-	-
部分接受护理	4(60.0)	5(52.0)	-	-
较为抵触护理	2(6.0)	3(14.0)	-	-
十分抵触护理	1(2.0)	4(10.0)	-	-
护理接受率(%)	88.0(46/50)	72.0(38/50)	-	-

2.2 对比沟通组和研究组之间的护理满意度

此次探究当中的沟通组护理满意度为 96%,研究组为 80%,这两组之间的差异性具有统计学意义 ($P < 0.05$)。

表 2 两组患者的护理满意度[例(%)]

组别	例数	非常满意	满意	不满意	护理满意度(%)
沟通组	25	23(60.0)	1(36.0)	1(4.0)	96.0(48/50)
研究组	25	18(50.0)	2(32.0)	5(18.0)	80.0(41/50)
χ^2	-	-	-	-	5.005
P 值	-	-	-	-	0.025

参考文献:

- [1] 吴利娟.护理沟通在治疗老年高血压疾病中的作用观察[J].健康必读,2018,000(025):118.
- [2] 黄小兰.老年患者门诊护理中肢体语言沟通的应用研究[J].健康女性,2020,12(19):1.
- [3] 王群华.与老年患者沟通的有效方式在门诊服务窗口的综合应用[J].江苏卫生事业管理,2019,30(12):3.
- [4] 王颖惠,李效霞,周围,等.CICARE 沟通模式在呼吸科老年患者健康教育中的应用[J].健康必读,2019,000(014):80-81.

3 讨论

对于医院门诊而言,特别是规模非常大的综合性医院,其门诊每日接待的患者数量非常大,这对医院门诊护理服务也提出很大挑战。由于目前医疗服务理念的不断发展和患者对医疗服务质量的需求有所提高,进一步对门诊老年患者的护理服务治疗进行改善,逐渐成为当今信息时代发展下深化医改和提供服务人们的重要选择。通常医院门诊部的人数非常多,特别是一些常规科目当中,甚至还会发生长时间排队等候的情况。因为门诊患者的数量非常多,护士的数量却有限,因此传统门诊护理当中,通常都会给予一般护理服务,运用这种护理服务来达到最基本的医疗治疗需求。然而在门诊患者群体当中,老年患者作为一类比较特殊的群体,这些患者的身体机能非常差,针对部分医疗诊断流程和有关事项办理存在一定理解性差以及操作性差等特征,再加上这些患者在长时间等待治疗期间,通常都会存在很大的心理压力。在此情况下,给予老年患者更优质和合适的护理,逐渐成为各个医院探讨的重要内容。比如对一些老年患者来说,其个人需求和疑问,通常都没有办法很好表达出来,所以对这种类型的患者开展护理工作不仅仅要开展最简单的常规护理模式。

针对此次探究的门诊老年患者而言,这些老年患者都存在一定的特殊护理需求,比如这些患者需要有一定的搀扶帮助等肢体上的护理,同时还要有非常丰富的语言护理。此次探究的医院在常规门诊护理服务方面的前提上,开始运用肢体语言沟通,这是逐渐达到患者特殊护理需求的一种有效方法。同时,还可以对患者开展适当的判断,然后委派专业的护士开展肢体语言沟通交流,这样能够更好达到事半功倍的作用。在实践运用肢体语言沟通的价值主要表现在:①开展这项护理时,能够更好对护理服务的质量进行改善,并且将老年患者的生活质量和治疗有效性提高,这样可以使其获得相对较多的护理服务,从而支持有关医疗活动的有效进行。②门诊护理当中,可以营造一种尊老爱幼的氛围。③有效对老年患者就诊的焦虑不安情绪进行缓解。并且还能缩短整个就医流程,从而将老年患者和家属对医院门诊护理服务满意度提高。④通过肢体语言沟通的护理服务作为桥梁,可以将医疗服务的效率加强,这样也能在有限的时间内为更多的患者提供优质服务。运用肢体语言沟通方面的护理方法,能够更好向老年患者传输有关治疗的注意事项和配合事项,这样可以将这些人员的治疗理解情况和配合性提高,从而加强对老年患者的治疗护理服务效果。从有关探究中可以看出,针对部分门诊的老年冠心病人员进行肢体语言沟通护理,可以更好对这些患者的治疗配合情况以及满意度进行改善。医院门诊当中对老年患者开展肢体语言沟通护理,尽管能给护士工作带来一些新的思路,然而这项工作的有效性并没有得到进一步解析。此次探究以某医院门诊部门的肢体语言沟通护理时间情况作为基础,运用探究分析这项方法具有一定的实践使用价值,从探究结果当中可以看出沟通组的护理接受率为 88%,护理满意度为 96%,从以上指标看出研究组老年患者的接受率以及护理满意度都可以看出比研究组高。

总而言之,将肢体语言沟通护理方法运用到老年患者门诊护理当中,能够有效将老年患者的护理接受率以及满意度提高,并且对这些患者的疾病恢复也有着很重要的推动作用。