

护患沟通性语言在手术室护理中的价值分析

桑忆婷

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】目的：在与患者沟通中，需重点突出手术室的护理价值。**方法**：选取2017年4月-2018年4月在本院手术室中接收的患者中选取80例，将患者分为对照组和观察组，各40例。手术中，对照组患者进行传统的常规护理，观察组患者实行患者沟通性语言服务护理，从而对比两组患者护理患者的满意情况。**结果**：观察组患者护理满意为97.68%，高于对照组的92.31% ($P < 0.05$)。**结论**：在传统定义常规护理的基础上，为患者实行互换沟通性语言，在手术的护理中有更为显著的价值，能有效提升患者对护理的满意情况。

【关键词】：护患沟通性语言；手术室；护理

Analysis of the value of nurse-patient communication language in operating room nursing

Yiting Sang

Longhua Hospital Shanghai University of Traditional Chinese Medicine, Shanghai, 200032

Abstract:Objective: To emphasize the nursing value of operating room in communicating with patients. Methods: 80 patients received in the operating room of our hospital from April 2017 to April 2018 were selected and divided into control group and observation group, with 40 patients in each group. During the operation, patients in the control group received traditional routine nursing, and patients in the observation group received patient communication language service nursing, so as to compare the satisfaction of the two groups of patients nursing patients. Results: The nursing satisfaction of observation group was 97.68%, which was higher than that of control group (92.31%) ($P < 0.05$). Conclusion: On the basis of traditional definition of routine nursing, the implementation of exchange communication language for patients has more significant value in surgical nursing, and can effectively improve the satisfaction of patients with nursing.

Keywords: Nurse-patient communication language; The operating room; Nursing

人与人之间的连接，最优质的桥梁是建立在沟通的基础之上。良好的语言沟通不但能传递人们的思想情感，更可以使人人与人之间的距离进行有效的链接。相应的互动方式可以体现在手术的护理中，在手术护理时护理人员应与病患进行积极友善的沟通，以专业的服务应用与优质的服务质量，提升患者对护理情况的信任度及满意度，使患者在手术过程中消除不良情绪。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取2017年4月-2018年4月本院手术室中接收的患者80例，将全部患者分为对照组和观察组，各40例，对照组男20例，女20例，年龄25~65岁；观察组男20例，女20例，年龄24~73岁。全部患者均具备该调查的知情权，且签署了知情同意书。两组一般资料比较，差异无统计学意义 ($P > 0.05$)，具有可比性。

1.2 方法

在手术患者的手术期间，给予对照组患者进行传统护理。护理内容包括患者的保暖护理，患者的情绪护理等。手术期间，观察组患者以常规的护理为相应基础，并实施护患沟通性服务用语，进行术前与患者的沟通。

1.2.1 术前沟通

本着尊重患者，建立信任的原则，对患者担心、关心的、需要解决的问题进行有效沟通，对患者进行心理疏导。如患者针对术后的疼痛感、麻醉的术后反应、术后的治疗效果、疾病的性质及术后的并发症等需要了解的内容，给予护患沟通性语言进行相对应的服务。针对患者所要求的关心及担心的情况需要进行有效的术前沟通，以缓解患者的心理负担，如担心手术中的病情变化会危及生命、包括经济问题、手术中病灶的处理等等。护理人员需要对患者关心的问题一一解答，除了解患者的手术名称及患者的病史、以往病史及相应的手术以外，还要关注患者性别、患者年龄、患者籍贯以及患者的文化程度。不仅如此，分析应在护理过程中了解患者的文化层次以及相应患者的特点，进行有针对性的沟通。手术的前一天，应做好术前寻访工作，对患者应有礼貌，尊重患者，使患者获得信任感，拉近护理人员与患者之间的关系。态度诚恳语言温柔，向患者和家属介绍手术台的准备工作，和患者讲明在手术过程中所担任的角色及位置和陪伴服务等，需要患者明白护理人员会为患者提供相当安全的手术环境及手术过程。在沟通环节，需要因人而异，灵活多样地介绍患者的疾病。对患者进行麻醉时，由于患者的文化程度不同，应避免一些专业用语，对文化程度不高的患者使用通俗容易理解的语言进行沟通。老年患者其沟通

能力较弱,护理人员应耐心重复多次地与患者进行沟通。遇到特殊问题应特殊对待,不能对患者提出的特殊问题表现出不耐烦和急躁的口吻,应本着手术患者需要的口吻提供解答,如在问询到专业知识,如复发情况、根治情况时,护理人员应与医生的口吻保持一致,不能出现回答不清楚的情况。护理人员应详细介绍手术的过程及手术步骤。

1.2.2 术中沟通

在手术过程中,应对患者有耐心,使患者能更好地配合医生的手术工作。在手术准备过程中,对患者的肢体约束应与患者保持及时有效的沟通,使患者有配合意识。护理人员在沟通中应注意说话的语气,不能出现命令式的语言,护理人员应保持轻柔的动作、敏捷的思维,不能出现拖拉患者的一些不正当举动,护理人员应以关心患者为主,及时有效沟通。一些患者在全麻的情况下对周围没有意识,但是非全麻状态,会对周围的环境更加在意,处于紧张状态,在手术中的任何响动,如手术中的电刀,手术中的吸引器,手术中的器械等声音都会引起患者的紧张感和焦虑感,在不同情况下会影响患者的生命体征发生变化,护理人员应耐心指导。与此同时,手术中对病灶的牵拉、血压带都能引起患者的不适应感,使患者认为无法忍受,护理人员应对患者进行耐心的劝导与精神上的支持。护理人员使用合理的肢体语言可以缓解患者在手术过程中的焦虑,使患者对护理人员的信任感增加。手术过程中可以运用相应的手势、相应的动作向患者传递适当的信息。护理人员对老人、儿童、病患可进行适当的触摸,使患者感觉到护理人员传递的爱心与关怀。对于有些手术患者,反应比较强烈,护理人员可以进行握手来传递力量,使患者感受到护理的温暖与治疗的希望。

1.2.3 术后沟通

在关于术后回访时,多数患者的预期效果比较好,患者对自己的恢复情况也相对满意。部分患者手术中抢救患者生命,不得已为患者摘除了某些器官或改造了某些器官的功能,护理人员在沟通中应以积极的心态对待这些特殊的患者。患者对术后的残缺有一定的排斥,应注意患者的面部表情,不能使患者被情绪左右而表现出悲伤,消极的心态,应利用柔和的语言,传递护理人员对患者的关心、认同。护理人员如果只使用语言用来解释,无益甚至会伤害患者的恢复信心与治疗情况。因此,积极有效的沟通是保障患者在术后积极面对生活及困难的重要方式。

1.3 观察指标

观察两组患者对于护理的满意度,分为患者满意、患者较满意、患者不满意三个项目。

1.4 统计学方法

使用 SPSS25.0 统计软件进行数据处理,以 $P < 0.05$ 为差异

有统计学意义。

2 结果

观察组患者护理满意为 98.00%, 高于对照组的 92.00%, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$), 见表 1。

表 1 两组患者护理满意度对比[n (%)]

组别	例数	满意	较满意	不满意	满意度
观察组	40	30 (60.00)	9 (38.00)	1 (2.00)	39 (98.00)
对照组	40	24 (48.00)	12 (44.00)	4 (8.00)	36 (92.00)
χ^2					5.559
P					0.038

3 讨论

护患沟通,主要是护理人员与患者之间实施信息化对接,以语言的方式来交流。沟通的本质是建立和谐的护患关系,使患者能更清楚地意识到护理人员在用心服务、用心关怀、用心帮助,从而增加患者对护理人员的依赖程度和信任程度。在本着为患者提高服务,提高患者对护理人员满意度的同时,需要患者更好地配合手术治疗,以便于护理工作的顺利开展。为了更好的手术效果,在手术室护理的工作中使用护患沟通性语言,在很大程度上保障了整个手术的顺利实施。细化地讲,在实施护患沟通性服务语言时,其不仅有利于患者对手术整体流程的了解,对自身情绪的把控,更能提高患者对手术的信心及恢复意愿,有效防止患者因情绪因素对手术的治疗情况产生的影响。研究表明,在手术护理过程中,护理人员对患者实施互换沟通性服务与语言,不但取得了良好的实际效果,还为护患关系提供了相应的保障。在手术期间,对观察组患者以常规护理为基础,再多加以护患沟通性语言服务,为患者提供各项服务性保障,以亲切、耐心的语言与患者进行沟通,使患者设身处地地感受到护理人员对自身提供的关怀与协助。护理人员在沟通时应多说“好的、您、对不起、请、谢谢”“您休息得怎么样?您需要放松心情,您不必紧张,在手术阶段始终会为您保驾护航。您有任何需要表达的情感,可随时与我们护理人员进行联系”等沟通用语。在输液时,需要与患者讲明输液的作用及疗效,增加患者内心的信赖度及安全感,使患者能够积极的配合治疗,有利于护理工作的展开。在护理期间护理人员操作的过程中,需要向患者表达相应的操作流程,如弄疼患者,需要及时表达歉意,及时说对不起,在手术结束后,需要向患者表明手术的完成情况与手术的运作情况,不仅能安抚好患者的情绪,还能使患者的恢复信心更强,提高手术室的护理程度。

4 结束语

总之,护患沟通性语言在手术室护理中的价值十分显著,有利于保持患者稳定的情绪,提高患者在手术期间的配合程

度,也利于提高护理质量,提升患者对护理服务的满意程度。向患者实施沟通性语言服务,这一护理措施值得推广至临床之
所以,在手术室护理工作中,护理人员应以常规护理为基础,中。

参考文献:

- [1] 肖馨爽,肖欢,谭杰,等.CICARE联合HEART沟通模式在责任制护理中的应用[J].护理学杂志,2019,34(23):69-71.
- [2] 陈熙,李丽,蒋玲,等.护患沟通能力评价量表的研究进展[J].中国护理管理,2019,19(8):1270-1275.
- [3] 路星星,刘义兰,赖粼,等.住院患者关怀性沟通体验的质性研究[J].护理学杂志,2018,33(6):67-70.
- [4] 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.
- [5] 汪珊珊.手术室护理中的护患沟通方式与应用效果[J].中国卫生产业,2018,15(20):28-29.
- [6] 史春梅.护患沟通性语言在手术室护理中的应用效果评价[J].河北医学,2016,22(6):1043-1044.
- [7] 李玉玉.护患沟通性语言在手术室护理中的应用[J].北方药学,2014,19(9):188-189.