

护患沟通技巧在呼吸科护理工作中的应用思路探讨

王亚明

(中国融通开封一五五医院 475000)

摘要:目的:探讨呼吸科护理工作中护患沟通技巧及其应用思路。方法:针对本院 2022 年 12 月至 2023 年 5 月呼吸科住院患者,对其临床护理工作人员的护理能力进行探讨。以护理人员 15 位作为研究对象,以 2022 年 12 月至 2023 年 5 月为护患沟通技巧应用前阶段,为对照组,以 2022 年 12 月至 2023 年 5 月为护患沟通技巧应用后阶段,为观察组。主要从护理人员临床沟通能力和护理质量、护理依从性、护理满意度四方面研究护患沟通技巧在呼吸科护理中的应用情况。护理依从性由护理人员对患者的依从情况进行评价与依从率计算,满意度由患者对临床护理进行评价,其中对照组中呼吸科患者有 46 例,观察组中呼吸科患者有 73 例。结果:对护理人员进行护患沟通技巧训练,并在临床护理中进行应用,结果发现,护理人员临床沟通能力较应用前阶段对照组显著提升 ($P<0.05$),且护理人员临床沟通能力明显优于应用前阶段对照组,差异性显著 ($P<0.05$)。在护理质量评价中可见,护患沟通技巧可从多方面有效提升临床护理质量,较应用前阶段对照组护理质量差异性显著 ($P<0.05$)。且对于患者来说,其护理依从性显著提高,对照组患者的护理依从性为 76.09%,而观察组患者的护理依从性为 95.89%,其临床护理依从性差异性显著 ($P<0.05$)。对照组患者的护理满意度仅为 73.91%,而观察组护理满意度为 95.89%,存在显著差异性 ($P<0.05$)。结论:在呼吸科临床护理工作中,护理人员应当善于倾听,把握良好的沟通技巧,从日常护理工作中为患者创设温馨的氛围,并对患者问题进行详细解答,开导患者进行沟通,利用非语言沟通方式,促进护患沟通,提升护理满意度。护患沟通技巧的应用可有效提升护理人员的沟通能力,提升护理依从性,具有显著应用价值。

关键词:呼吸科;护患沟通技巧;临床护理;沟通能力;应用思路

前言:

近年来,呼吸系统疾病发病率显著增加,呼吸科患者数量也随之增长,为临床护理带来了较大压力。在临床护理中,对临床护理有效性影响最大的便是护患关系。有学者认为,护患关系与医疗纠纷率密切相关,良好的护患关系可增加护患之间的信任感,并间接提升治疗有效性,对临床诊治具有重要作用。其中护患沟通对护患关系的建立具有重要影响。良好的沟通是友善情感建立的基础,在护患之间,良好的沟通可促进护理工作的开展,是护患关系变得密切,从而整体提升护理质量。而为建立良好的护患关系,护患沟通技巧必不可少。因此,在本文中针对呼吸科护理工作,探讨护患沟通技巧的应用思路,以期能够促进呼吸科护理工作质量的发展与提升。

一、资料与方法

1.1 研究资料

针对本院 2022 年 12 月至 2023 年 5 月呼吸科住院患者,对其临床护理工作人员的护理能力进行探讨。以护理人员 15 位作为研究对象,以 2022 年 12 月至 2023 年 5 月为护患沟通技巧应用前阶段,为对照组,以 2022 年 12 月至 2023 年 5 月为护患沟通技巧应用后阶段,为观察组。其中对照组中呼吸科患者有 46 例,观察组中呼吸科患者有 73 例。该研究中患者均为随机挑选,护理人员为呼吸科护士站内工作人员,主要为普通护理人员,排除责任护士和护士长。15 名护理人员均为女性,平均年龄为 (22.5 ± 3.7) 岁,均为本科专业。对照组患者中有 32 名男性患者,14 名女性患者,平均年龄为 (41.7 ± 5.2) 岁;观察组患者中有 53 名男性患者,20 名女性患者,平均年龄为 (42.2 ± 4.9) 岁。两组患者一般资料无明显差异 ($P<0.05$),具有研究价值。患者随机选择中排除自主呼吸障碍或意识障碍患者、伴有严重器官病变或恶性肿瘤患者,且均为自愿参与该研究,未中途退出。

1.2 研究方法

对照组中护理人员采用常规呼吸科护理方式。

观察组护理人员应用护患沟通技巧。(1) 加强人文关怀。在护理过程中对患者进行设身处地的感受,尊重并努力理解患者的想法,注意语言、词语的运用,在沟通是掌握好开启沟通的技巧,理清沟通速录。首先可通过日常生活开启沟通,问候饮食和睡眠,创造温馨舒适的沟通分为,随后询问患者的临床感受和负面情绪等等,了解患者对治疗和护理的意见、观察、感受等等,采用引导的方式对患者不良情绪进行疏导,并进行专业性护理,如协助排痰、口腔清洁等等,为患者提供舒适的护理措施。(2) 应用护患沟通方法。SBAR 沟通方式主要从现状、背景、评估和建议四方面与患者进行信息传递,可有效改善护患之间由信息差所带来的纠纷问题。在护理过程中,护理人员需收集信息、给予信息,并努力理解患者的观点,关注患者的病情变化,并加强健康宣教,向患者交代症状、体征和治疗、护理方案,使患者提升治疗依从性与护理依从性,提升治愈病症的自信心。(3) 注意倾听患者需求。在护患沟通中,护理人员需善于倾听,了解患者的真实情况、真实烦恼,倾听患者的内心,对患者的不良情绪进行疏导。(4) 进行非语言沟通。在护理过程中,除了语言沟通外,非语言沟通野十分重要,尤其是眼神交流和动作交流。在患者对自身病症持消极态度时,便可通过一个拥抱来给予还礼,舒缓患者的不良情绪,或保持沉默、给予陪伴,也可给患者适当的支持与安慰,培养良好的护患关系。

1.3 观察指标

(1) 评价护理人员的临床沟通能力。采用护生临床沟通能力测量表进行护理人员临床沟通能力评价,该量表评价总分为 28-112 分,可从 6 个维度及 58 条目进行评价,主要包括建立和谐关系、敏锐倾听、确认病人问题、共同参与、传递有效信息、验证感受,通过正向问题和反向问题两种形式,其 Cronbach' s α 系数 =0.84,效度较好,且分半信度为 0.7,重测信度在 0.75 或 0.80 以上,具有较好稳定性,可用于评价护理人员的临床沟通能力。

(2) 评价临床护理质量。临床护理质量的评价主要通过自评自测的方式,从病房管理、服务态度、健康宣教和操作技能四方

面进行考察,每一方面 25 分,总计 100 分,以分数越高认为临床护理质量越高。

(3) 统计患者的护理依从性。根据对照组时期与观察组时期呼吸科的临床护理患者数,对其进行护理依从性统计,以完全依从、基本依从数计算护理依从率。

(4) 统计患者对临床护理的满意度。主要从对临床护理沟通方面由患者对护理满意度进行评价,采用十分制,由患者进行评分,以 0-4 分认为不满意,5-8 分认为满意,9-10 分认为非常满意,并计算护理满意度,进行分析。

(5) 统计临床护理中纠纷事件的发生率。

1.4 统计学方法

本研究数据均经 EXCEL 整理后由 SPSS 26.0 进行统计学分析,对“均值±标准差”的计数资料进行 t 检验,对“例(%)”的计数资料进行 χ^2 检验,以 $\alpha=0.05$ 为检验值。

二、结果与分析

2.1 护理人员临床沟通能力评分

对护患沟通技巧应用前后的护理人员临床沟通能力进行评分,结果可知,应用前对照组护理人员的临床沟通能力评分显著低于应用后观察组护理人员,其差异性具有研究价值 ($P<0.05$)。结果见表 1 所示。

表 1 护理人员临床沟通能力评分比较

组别	护理人员	建立和谐关系	敏锐倾听	确认病人问题	共同参与	传递有效信息	验证感受
对照组	15	13.17 ± 2.34	13.22 ± 1.98	12.09 ± 1.83	8.83 ± 1.27	7.55 ± 2.31	12.32 ± 1.52
观察组	15	21.56 ± 1.28	19.75 ± 1.19	18.27 ± 2.05	15.58 ± 1.99	16.07 ± 1.61	20.13 ± 2.54
t 值		8.331	7.258	4.357	6.721	7.138	9.071
P		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

2.2 护理质量评分

比较护患沟通技巧应用前后的护理质量,结果可见,观察组护理质量显著高于对照组 ($P<0.05$),结果见表 2 所示。

表 2 护理质量评分比较

组别	护理人员	病房管理	服务态度	健康宣教	操作技能
对照组	15	12.45 ± 3.19	8.26 ± 3.37	13.25 ± 2.88	16.25 ± 1.76
观察组	15	20.06 ± 2.73	21.55 ± 2.19	21.07 ± 1.95	22.23 ± 1.08
t 值		6.034	10.347	7.241	8.424
P		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

2.3 护理依从性

比较护患沟通技巧应用前后患者对护理的依从性,由结果可见,在对照组中,46 例患者的护理依从率为 76.09%,而在观察组中,73 例患者的护理依从率为 95.89%,其护理依从率存在显著差异 ($P<0.05$)。结果见表 3 所示。

表 3 护理依从性比较

组别	患者数	完全依从	基本依从	不依从	依从率
对照组	46	13 (28.26)	22 (47.82)	11 (23.91)	35 (76.09)
观察组	73	52 (71.23)	18 (24.66)	3 (4.11)	70 (95.89)
χ^2					5.071
P					<0.05

2.4 护理满意度

比较护患沟通技巧应用前后患者对临床护理沟通的满意度,结果可见,对照组中患者对护患沟通的满意度仅为 73.91%,而观察组中患者对护患沟通的满意度达 95.89%,经分析可见存在显著差异 ($P<0.05$)。结果见表 4 所示。

表 4 护理满意度比较

组别	患者数	完全满意	满意	不满意	满意度
对照组	46	16 (34.78)	18 (39.13)	12 (26.09)	34 (73.91)
观察组	73	40 (52.63)	30 (41.10)	3 (4.11)	70 (95.89)
χ^2					
P					

三、讨论

在本研究中对呼吸科护理工作的护患沟通技巧进行讨论,研究认为,在护患沟通中,应当从加强人文关怀、应用护患沟通方法、注意倾听患者需求、进行非语言沟通四方面应用沟通技巧,提升沟通质量。人文关怀是当前临床护理中的重要护理理念,主要以患者为中心,关注患者在临床期间的不良情绪和护理需求。同时,良好的沟通方法也是促进护患关系发展重点,以将心比心、加强信息沟通、努力理解患者的观点的方式,进一步提升护理责任心,并倾听患者,进行非语言沟通,了解患者,给予支持与鼓励。研究结果显示,该种护患沟通技巧的应用可有效提升护理人员的沟通能力、临床护理能力、护理质量,并提升患者对护理的依从性及满意度,使护患关系得到显著改善,帮助患者更快恢复病情。由此可见,沟通在护患之间具有重要影响,良好有效的沟通可促进关系的改善,并形成良好友善的护患关系,使护士更有效地开展护理工作,并更深入地体会患者的心情,切实满足患者的多方面护理需求,使患者得到全面有效的贴心护理服务,具有较高应用价值。

参考文献:

- [1]宋宝英,邓顺娟.呼吸科护理中运用护患沟通技巧的效果分析[J].婚育与健康,2022,28(15):155-157.
- [2]刘芳,陈有军.护患沟通技巧在呼吸科护理工作中的应用[J].健康大视野,2021(10):138.
- [3]蒋雯,陈飞,张琼丹,等.以情景模拟为基础的刻意训练在实习护士护患沟通能力培养中的应用[J].全科医学临床与教育,2022,20(12):1143-1144.
- [4]陈智娟,潘俊杰.SBAR 联合“三部曲”床旁教学在中医医院呼吸科护生护患沟通能力培养中的应用[J].中国高等医学教育,2021(08):107-108.
- [5]何小丽.护患沟通技巧在呼吸科护理工作中的应用效果分析[J].智慧健康,2020,6(36):135-136
- [6]冷牧薇.护患沟通技巧在呼吸科护理工作中的应用[J].实用临床护理学电子杂志,2019,4(39):46.
- [7]李晓梅.护患沟通技巧在呼吸科护理工作中的应用效果分析[J].中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生,2022(3):0060-0063
- [8]韩金金.护患沟通技巧在呼吸科护理工作中的应用效果观察[J].当代临床医刊,2018,31(4):3958-39583947
- [9]李祝慧,李丽梅,毕虹颖.预防性护理措施对呼吸科老年患者压疮发生及生活质量的影响分析[J].健康之友,2020(15):23.