



护患沟通技巧在皮肤科护理中的应用效果观察

岳莉蓉

成都市第五人民医院 611130

【摘要】目的 分析评价护患沟通技巧在皮肤科护理中的应用效果。**方法** 选取我院在2016年1月—2017年12月收治的68例皮肤科患者作为研究的对象,按随机盲选法分成两组,其中对照组34例采取常规护理方法,观察组34例在护理过程中注重护患沟通技巧的掌握,进一步分析比较两组护患纠纷发生情况及患者对护理的满意程度。**结果** 在护患纠纷发生率上,观察组为5.88%,和对照组的32.35%比较明显更低,两组数据差异具备统计学意义($P < 0.05$)。在护理总满意度上,观察组为94.12%,和对照组的67.65%比较明显更高,两组数据差异具备统计学意义($P < 0.05$)。**结论** 护患沟通技巧应用于皮肤科护理工作当中,能够降低护患纠纷发生率,提高患者对护理工作的满意程度;因此,值得推广及使用。

【关键词】 护患沟通技巧; 皮肤科护理; 应用效果

【中图分类号】 R473.75 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1674-9561 (2018) 02-165-02

皮肤科收治的疾病患者类型较多,常见的有带状疱疹、荨麻疹、湿疹以及皮肤瘙痒等;为了改善皮肤科患者的生活质量,在积极治疗的基础上,有必要配合行之有效的护理方法^[1]。本课题将2016年1月—2017年12月我院收治的68例皮肤科患者作为研究的对象,其目的是分析评价护患沟通技巧在皮肤科护理中的应用效果,具体研究成果如下:

1 资料及方法

1.1 一般资料

本次纳入研究的68例皮肤科患者,在2016年1月—2017年12月收治我院,均知情同意纳入本次研究,并签署相关医护确认书,排除合并其他严重脏器疾病及严重精神障碍者。按随机盲选法分成两组,观察组34例中,男性20例、女性14例;年龄分布在19—48岁,年龄均值为(31.9±1.6)岁;疾病类型:带状疱疹16例、湿疹11例、荨麻疹7例。对照组34例中,男性21例、女性13例;年龄分布在20—49岁,年龄均值为(31.8±1.5)岁;疾病类型:带状疱疹17例、湿疹10例、荨麻疹7例。在一般资料上,两组比较无明显差异($P > 0.05$),有可比价值。

1.2 方法

本次对照组患者采取常规护理方法,即严格按照皮肤科常规护理流程开展各项护理工作;在护理过程中,严密观察患者的病情变化情况,一旦有异常问题出现,第一时间联系医生,并协助医生做好相应的医护处理工作。观察组患者在护理过程中,充分注重护患沟通技巧的实施,总结起来包括:

(1) 健康宣教。在护患沟通过程中,需注重对患者进行健康宣教。即:由相关责任护士应用通俗易懂的语言,对患者普及有关皮肤科疾病的相关知识、在医护过程中需注意的基本事项等,以此使患者对疾病的认知水平得到有效提高。与此同时,指导患者在日常生活过程中,注重个人卫生,保持衣物的清洁、卫生,勤换洗床单被褥等;禁烟酒与辛辣类食物,多食新鲜水果、蔬菜等;此外,对于刺激性洗脸皂需避免使用。

(2) 语言沟通技巧。语言属于一类有效的沟通模式,基于护理期间,护士需重视用语的文明,在语言沟通过程中保持和蔼、亲切的态度,充分考虑患者的感受,并充分尊重患者,安抚患者情绪,保护好患者的隐私,让患者在沟通交流过程中感受到信任,进一步提高患者在医护过程中的配合度。

(3) 肢体语言沟通。一方面,在沟通交流过程中,护士有必要维持优良的肢体语言,注重自身着装的干净、整洁,言谈得体、举止大方,做到遇事不慌乱,禁止使用消极语言,赢取患者信任。另一方面,注重对患者传达亲切的面部表情

及神态,同时在沟通过程中也需要注重观察患者的表情、神态变化,了解患者心理状态,进一步加以疏导,使患者在医护过程中的依从性得到有效提高。此外,在沟通交流过程中,对患者保持微笑,并利用肢体接触,比如拥抱、抚摸以及握手等,使患者的焦虑情绪得到有效消除;需注意肢体接触需在合适的时机及场合进行,把握一个度,赢取患者充分信任。

(4) 心理护理。由于患者受到皮肤疾病的影响,难免会伴有一些焦虑、抑郁情绪,因此在护理过程中,有必要注重心理护理的实施;通过沟通交流评估患者的心理状态,进一步实施有针对性的心理护理方案,比如音乐疗法、举例成功的病例疗法等,达到放松患者心态,增强患者对抗疾病的自信心的作用。

1.3 判定标准

比较两组护患纠纷发生情况;此外自制调查问卷,将患者对护理的满意程度分为三个等级,去除不满意等级,将满意、基本满意度之和作为总满意度评价标准。

1.4 统计学分析

本次数据处理方法使用的统计学软件型号为SPSS21.00,计数资料选用百分率(%)表示,2组涉及的数据比较用 χ^2 检验; $P < 0.05$ 表示2组数据有明显差异,有统计学意义。

2 结果

2.1 两组护患纠纷发生情况比较

观察组34例患者,发生护患纠纷2例,发生率为5.88%;对照组34例患者,发生护患纠纷11例,发生率为32.35%。在护患纠纷发生率上,观察组和对照组比较明显更低,两组数据差异具备统计学意义($P < 0.05$)。

2.2 两组在护理总满意度方面的比较

在护理总满意度上,观察组为94.12%,和对照组的67.65%比较明显更高,两组数据差异具备统计学意义($P < 0.05$)。见表1:

表1 两组在护理总满意度方面的比较[n(%)]

组别	例数	满意	基本满意	不满意	总满意度
观察组	34	27 (79.41)	5 (14.71)	2 (5.88)	94.12
对照组	34	7 (20.59)	16 (47.06)	11 (32.35)	67.65
χ^2	—	13.259	11.367	11.258	12.436
P	—	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

3 讨论

护患沟通技巧侧重于加强护士与患者双方之间的沟通交流,通过护患沟通技巧的应用,使护士与患者之间的沟通有

(下转第167页)



表2 两组患者ICU综合征发生情况比较[n(%)]

组别	n	意识状态 改变	注意 缺损	思维 混乱	意识清晰 度降低	发生率
研究组	54	1 (1.85)	1 (1.85)	2 (3.70)	1 (1.85)	5 (9.25)
参照组	54	2 (3.70)	5 (9.25)	3 (5.56)	4 (7.40)	14 (25.92)
χ^2						5.1733
P						0.0229

表3 两组护理前后焦虑、抑郁情绪评分以及疼痛评分比较($\bar{x} \pm s$)

组别	n	SAS 评分		SDS 评分		VAS 评分	
		护理前	护理后	护理前	护理后	护理前	护理后
研究组	54	58.36 $\pm$ 5.29	40.85 $\pm$ 6.44	57.63 $\pm$ 6.47	42.36 $\pm$ 5.78	8.18 $\pm$ 1.23	2.33 $\pm$ 0.97
参照组	54	58.96 $\pm$ 5.42	55.82 $\pm$ 5.97	57.81 $\pm$ 6.55	56.97 $\pm$ 4.98	8.27 $\pm$ 1.62	4.55 $\pm$ 0.88
t		0.5821	12.5271	0.1436	14.0719	0.3251	12.4560
p		0.5617	0.0000	0.8860	0.0000	0.7457	0.0000

注:与参照组比较P<0.05

3 讨论

ICU 是医院开展日常医疗服务的重要平台,其患者多有着病情严重、病情发展较快等临床特点,这给护理工作带来了难点。ICU 患者在治疗的过程中,会因为多种主客观因素的影响,出现 ICU 综合征,如意识状态改变、思维混乱以及注意缺损等,这不但会降低患者的生活质量,严重时还会给患者的治疗效果带来一定的负面作用,因此,如何选择更加科学的护理干预方法,就显得十分必要了^[5,6]。此次实验研究结果显示,采用综合性护理干预后,ICU 患者及患者家属对护理工作的满意度较高(98.14%),要优于常规护理干预患者以及患者家属的护理满意度(87.03%),同时患者的 ICU 综合征发生率为(9.25%),要低于常规护理干预后患者的 ICU 综合征发生率(25.92%),差异具有统计学意义(P<0.05)。另外,患者采用综合护理干预后,其焦虑情绪、抑郁情绪评分以及疼痛评分,均要优于常规护理干预,差异显著,具有统计学意义(P<0.05)。综合性护理干预模式是一种极具全面性的护理方案,其重视患者实际需求的满足,是一种以人为本的护理方法^[7]。通过在 ICU 中实施综合性护理干预,加强患者心理护理以及健康教育,可以进一步缓解患者的心理压力,有利于患者正确对待治疗过程,可以提高患者的治疗配合度以及护理依从性,另外,强化环境护理干预,可以给患者营造一个良好的住院环境,有利于患者改善治疗心态,提高治疗积极性以及自信心,且能够降低病房细菌以及噪音给患者带来的刺激,同时,强化疼痛护理干预,有利于患者获得针对性的疼痛治疗,对改善患者生存质量有着积极的作用^[8,9]。

综上所述,对 ICU 患者的护理过程中,积极采用综合护理干预模式,能够对患者的思维混乱、注意缺损以及意识状态

注:与参照组比较P<0.05

2.3 两组护理前后焦虑、抑郁情绪评分以及疼痛评分比较
通过统计数据,护理前,两组焦虑、抑郁情绪评分以及疼痛评分比较均无明显差异(P>0.05);护理后,研究组焦虑、抑郁情绪评分以及疼痛评分均获得改善,优于参照组,差异具有统计学意义(P<0.05)。详见表3。

改变等 ICU 综合征起到一定的预防作用,有助于患者提升对护理工作的认可度以及满意度,有利于改善患者的疼痛症状,对患者焦虑、抑郁等不良情绪也有着显著的缓解作用,具有十分积极的应用价值,于临床中进行推广的作用十分积极。

参考文献:

- [1] 洗燕珊,李绮慈,曾添辉.联合强化护理干预策略对缓解机械通气患者 ICU 综合征的疗效观察[J].吉林医学,2013,34(33):7027-7029.
- [2] 邵艳菊,吴华.综合性护理干预对预防 ICU 综合征的临床效果分析[J].临床医学研究与实践,2017,2(34):142-143.
- [3] 周燕飞.ICU 综合征发病危险因素病例对照研究及预防[J].护理学报,2011,18(20):35-37.
- [4] Xuemei Y U, Lin X, Xiaolan W U, et al. Effect of comprehensive nursing intervention on prevention of ICU syndrome[J]. China Medicine & Pharmacy, 2017.8(22):115-118
- [5] Deng C Y, Yang B Y, Wang R, et al. The application of comprehensive nursing interventions in the prevention of ICU syndrome[J]. Chinese Journal of General Practice, 2015.12(22):37-39
- [6] Deng C, Yang B, Guo X, et al. Discussion on the effect of comprehensive nursing interventions on the prevention of ICU syndrome[J]. China Medical Herald, 2014.14(08):88-90
- [7] 李晓鹏.综合护理干预措施在预防 ICU 综合征中的临床应用[J].中外医学研究,2017(35):93-94.
- [8] Guo Y, Wang H Y. Application of comprehensive nursing intervention in preventing unplanned extubation of ICU patients[J]. Nursing Practice & Research, 2017.18(04):255-257
- [9] 罗德生,王慧,方敏,等.术前访视对预防心脏外科术后患者 ICU 综合征的效果观察[J].护理实践与研究,2012,09(2):36-37.

(上接第 165 页)

效性得到强化^[2-3]。在皮肤科护患沟通技巧的实施,注重健康宣教、肢体语言沟通、心理护理的实施,旨在通过有效的护患沟通,降低护患纠纷发生率,提高患者对护理服务工作的满意程度^[4]。

本次研究中,实施护患沟通技巧的观察组,在护患纠纷发生率上仅为 5.88%,和采取常规护理的对照组的 32.35% 比较明显更低;此外,在护理总满意度上,观察组高达 94.12%,和对照组的 67.65% 比较明显更高。

综上所述:护患沟通技巧应用于皮肤科护理工作当中,能够降低护患纠纷发生率,提高患者对护理工作的满意程度;

因此,值得推广及使用。

参考文献:

- [1] 孙欣,李艳,郝秀秀,孙元元.护患沟通技巧训练在提高皮肤科护理质量中的应用效果[J].临床合理用药杂志,2016,9(32):152-153.
- [2] 翁丽颜.护患沟通方法在皮肤科护理中的应用效果观察[J].中国医药科学,2015,5(24):141-144.
- [3] 朱亦男,熊维,李玉红.护患沟通技巧在皮肤科护理中的临床效果分析[J].中外医学研究,2014,12(35):125-126.
- [4] 王玉萍.护患沟通技巧在皮肤科护理中应用的意义研究[J].齐齐哈尔医学院学报,2014,35(04):616-617.