

心内科护理中运用护患沟通技巧的患者护理满意度情况分析

安丹阳

兰州市第一人民医院 730000

【摘要】目的 探讨心内科护理中运用护患沟通技巧的患者护理满意度情况。**方法** 研究 2018 年 3 月至 2018 年 12 月期间接收的 216 例心内科患者, 随机分为对照组与观察组各 108 例, 对照组运用常规护理, 观察组运用针对性护患沟通技巧, 分析不同处理后患者护理满意度、治疗依从性情况。**结果** 在治疗依从率上, 观察组 96.30%, 对照组 80.56%, 对比有统计学意义 ($p<0.05$); 在患者护理总满意率上, 观察组 98.15%, 对照组 83.33%, 对比有统计学意义 ($p<0.05$)。**结论** 护患沟通技巧应用在心内科护理中可以有效的提升患者治疗依从性, 患者护理满意度更高, 整体状况更好。

【关键词】 心内科; 护患沟通技巧; 护理满意度

【中图分类号】 R473.5

【文献标识码】 A

【文章编号】 1005-4596 (2021) 01-111-02

心内科护理中护患沟通是护理工作的基础, 直接影响护理人员对患者的了解程度。通过沟通也可以保持对应的健康指导与心理安抚, 提升患者治疗依从性。本文采集 216 例心内科患者, 分析运用针对性护患沟通技巧后患者护理满意度、治疗依从性情况, 内容如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料

研究 2018 年 3 月至 2018 年 12 月期间接收的 216 例心内科患者, 随机分为对照组与观察组各 108 例。对照组中男 59 例, 女 49 例; 年龄从 34 岁至 72 岁, 平均 (56.29 ± 5.18) 岁; 文化程度中, 初中以及之下者 63 例, 高中为 27 例, 大学为 18 例; 观察组中男 63 例, 女 45 例; 年龄从 38 岁至 74 岁, 平均 (55.13 ± 5.06) 岁; 文化程度中, 初中以及之下者 77 例, 高中为 20 例, 大学为 11 例; 两组患者的基本年龄、性别、文化程度等信息上没有明显差异, 有对比研究意义。

1.2 方法

对照组运用常规护理, 观察组运用针对性护患沟通技巧, 细节如下:

1.2.1 评估患者

护患沟通的基础在于对患者综合情况的了解, 一方面可以参照有关调查表注意收集, 另一方面则需要做好对应的观察判断, 可以通过与患者沟通, 家属与其他医护人员情况来完善资料采集内容。包括患者的知识结构、信仰、喜好、性格、家庭成员状况等^[1], 但是避免探听隐私, 同时要切实做好采集后的信息保管, 比随意泄露与谈论患者的个人情况。

1.2.2 沟通技巧

在沟通中, 要减少过多的表达, 要多懂得倾听患者。在很多情况下, 患者的负面情绪需要宣泄, 他们更多的需要听众, 以及简单的安抚, 而不喜欢护理人员长篇大论的“教育”与阐述理论, 因此沟通中首先要精简、通俗化, 懂得同理心的感受患者的心理感受^[2]。其次, 在用词上, 要避免刺激性语言, 同时摆正态度, 如果内心有对患者的负面情绪, 要及时的控制, 由此来促使表达上的得体。如果不适宜言语表达, 也可以通过抚触等肢体语言来达到其情绪的缓解。要注重个人的表情、动作的得体。同时沟通中, 要注重构建和谐的患者与家属以及与其他病友的关系, 由此得到其他人在患者心理上与护理工作上的支持^[3]。要让家属多理解患者, 多给予患者心理安抚, 避免给患者构成压力。

护理人员自身也需要注重个人形象管理, 要注重形象大方得体, 清洁爽利, 保持护理工作的自信感, 由此在言语中有更强的可信性。要保持足够的礼貌, 对护理人员充分的信任

^[4]。语言柔和, 能够发挥一定积极心理暗示的效果, 要通过传递积极的情绪来提升患者的治疗信心, 由此达到安抚患者情绪的效果。

护理人员沟通的得体还在于要调整护理人员自身的心理状态, 要保持护理人员内心的积极阳光才能更好的带动患者的正面情绪, 提升沟通的顺畅性。心情好, 可以促使护理中语言态度更让患者有轻松愉悦感。因此, 护理沟通的技巧之一就是让护理人员保持平和愉悦的工作心境, 如果护理人员内心压力过大, 需要及时的让护理人员放假休养, 保持弹性工作状态, 这样避免负面情绪影响护理沟通。如果有沟通负面情绪, 其他医护人员看到后需要及时的替换, 避免产生冲突矛盾。

1.3 评估内容

分析不同处理后患者护理满意度、治疗依从性情况。护理满意度分为很满意、基本满意与不满意, 护理总满意率为很满意与基本满意的比率和。治疗依从性分为完全依从、部分依从与不依从, 总依从率为完全依从与部分依从的比例之和。

1.4 统计学分析

数据采用 spss22.0 软件处理, 计数资料使用 $n(\%)$ 表示, 采用卡方检验, 计量资料运用 $(\bar{x} \pm s)$ 表示, 采用 t 检验, $p<0.05$ 有统计学意义。

2 结果

2.1 各组患者治疗依从性情况

见表 1, 在治疗依从率上, 观察组 96.30%, 对照组 80.56%, 对比有统计学意义 ($p<0.05$)。

表 1: 各组患者治疗依从性结果 $[n(\%)]$

分组	完全依从	部分依从	不依从	总依从率
观察组 ($n=108$)	78 (72.22)	26 (24.07)	4 (3.70)	96.30%
对照组 ($n=108$)	42 (38.89)	45 (41.67)	21 (19.44)	80.56%

注: 两组对比, $p<0.05$

2.2 各组患者护理满意度情况

见表 2, 在患者护理总满意率上, 观察组 98.15%, 对照组 83.33%, 对比有统计学意义 ($p<0.05$)。

表 2: 各组患者护理满意度结果 $[n(\%)]$

分组	很满意	基本满意	不满意	总满意率
观察组 ($n=108$)	59 (54.63)	47 (43.52)	2 (1.85)	98.15%
对照组 ($n=108$)	31 (28.70)	59 (54.63)	18 (16.67)	83.33%

注: 两组对比, $p<0.05$

3 讨论

护患沟通需要日常做好有关沟通能力的培训指导, 提升对该问题的重视度。日常甚至可以将沟通技巧通过小段总结或

(下转第 113 页)

2.1 两组患者的医患纠纷和护患纠纷发生率比较

对照组患者的医患纠纷发生率和护患纠纷发生率均显著高于观察组患者, 差异有统计学意义 ($P<0.05$)。见表 1。

表 1: 两组患者的医患纠纷和护患纠纷发生率比较 (%)

组别	例数	医患纠纷发生率	护患纠纷发生率
对照组	100	6(6.00)	12(12.00)
观察组	100	2(2.00)	4(4.00)
χ^2		6.232	8.144
P		0.000	0.000

2.2 两组患者的护理满意度情况比较

对照组的护理满意度为 84%, 观察组的护理满意度为 96%, 显著高于对照组 ($P<0.05$)。见表 2。

表 2: 两组患者的护理满意度情况比较

组别	例数	十分满意	满意	不满意	满意度
对照组	100	40 (40.00)	44 (44.00)	16 (16.00)	84 (84.00)
观察组	100	56 (56.00)	40 (40.00)	4 (4.00)	96 (96.00)
χ^2		6.168	5.197	6.139	9.394
P		0.000	0.000	0.000	0.000

3 讨论

近些年来, 社会发展日新月异, 经济水平显著上升, 人们

对于自身的健康越来越关注, 导致人们对于医疗护理水平有了更高的要求。在对感染科患者进行护理时, 通过沟通和倾听来拉近护患关系, 在工作中运用沟通技巧能够提高工作效率, 消除患者的不良情绪和心理, 促进治疗配合度的提升, 也减轻护理人员的工作负担。本研究结果发现, 对照组患者的医患纠纷发生率和护患纠纷发生率均显著高于观察组患者, 差异有统计学意义 ($P<0.05$)。对照组的护理满意度为 84%, 观察组的护理满意度为 96%, 显著高于对照组 ($P<0.05$)。

综上, 在传染科护理中应用护患沟通技巧能够显著降低医患纠纷和护患纠纷的发生率, 促进整体护理满意度的提升, 值得临床借鉴和参考。

参考文献

[1] 姚丹, 李荣, 汪霞, 等. 护患沟通技巧系统护理在支气管肺炎患儿雾化吸入治疗中的应用及对患儿肺功能的影响[J]. 检验医学与临床, 2020, 017(007):979-981.
[2] 王娟. 沟通技巧在眼科住院患者护理中的应用[J]. 江苏医药, 2018, 044(009):1098-1100.
[3] 白玉玲, 刘霞, 郑元, 等. 六步标准沟通流程在老年肺癌患者护理沟通中的应用[J]. 中华现代护理杂志, 2019, 25(19):2475-2479.

(上接第 109 页)

3 讨论

妊娠期糖尿病属于危重妊娠情况, 其发生率逐渐增加, 对患者的危害性提升, 妊娠期糖尿病产妇的血糖水平得到有效控制, 因患者机体代谢变化情况, 使血糖不易控制, 一经血糖控制不佳, 会使产妇出现妊娠高血压、肾功能损伤、胎儿肺部发育不良、羊水过多、巨大儿等, 且会发生死胎、胎儿畸形、流产、感染等情况, 严重影响母婴结局和健康^[4]。使患者的心理情绪予以改善, 保持正面积极的态度进行治疗, 避免负面情绪发生^[5]。

综上所述, 对妊娠期糖尿病患者实施妇产科护理干预, 患者的血糖水平得到明显变化, 将围生儿和孕产妇的并发症发

生率降低。

参考文献

[1] 张道秀. 乡镇中心卫生院如何实施妊娠期糖尿病妇产科的医疗及护理方法[J]. 糖尿病天地, 2020, 17(7):18.
[2] 聂秀梅. 妊娠期合并糖尿病的妇产科护理干预效果分析[J]. 糖尿病新世界, 2020, 23(19):102-103, 106.
[3] 郑彩须, 周冬妮, 吴勃. 妊娠期糖尿病的妇产科护理干预效果[J]. 糖尿病新世界, 2020, 23(7):174-176.
[4] 潘文娟. 妊娠期合并糖尿病的妇产科护理干预效果[J]. 健康必读, 2019(20):81.
[5] 张莉. 乡镇中心卫生院如何实施妊娠期糖尿病妇产科的医疗及护理方法[J]. 实用妇科内分泌电子杂志, 2019, 6(6):160-161.

(上接第 110 页)

患者对其护理态度、效果都比较满意, 加强了患者的自我护理能力。从而帮助其改善并提高生活质量。

参考文献

[1] 晁玉芳. 颈椎病中医理疗及护理效果观察[J]. 世界最新医学信息文摘(电子版), 2019, 019(075):226-227.
[2] 林静娥, 谷忠建, 何美容. 中医护理临床路径在神经

根型颈椎病住院患者中的应用价值分析[J]. 内蒙古中医药, 2018, 037(005):121-122.

[3] 陈海燕, 韦衡秋, 何锦玉, 等. 中医护理在神经根型颈椎病中的临床应用进展[J]. 大众科技, 2018, 020(007):69-71.
[4] 朱欢欢. 中医特色护理对颈椎病患者颈肩痛和生活质量的改善[J]. 世界最新医学信息文摘(电子版), 2019, 019(094):224-225.

(上接第 111 页)

者案例的方式来润物细无声的渗透, 让护理人员逐一的学习掌握。培训方式可以多采用网络分享方式进行, 满足护理人员随时观察了解, 充分利用零碎时间提升自身能力, 避免过多的培训时间占用。可以提供多种优质权威的护理沟通指导资源, 满足护理人员个人能力提升的诉求。

总而言之, 护患沟通技巧应用在心内科护理中可以有效的提升患者治疗依从性, 患者护理满意度更高, 整体状况更好。

参考文献

[1] 王雪梅. 护患沟通技巧在基层医院心内科护理中的应用分析[J]. 健康之友, 2019, (23):192-193.
[2] 江娟娟. 护患沟通技巧在基层医院心内科护理中的应用分析[J]. 中国保健营养, 2018, 28(1):166.
[3] 朴思静, 李春红, 李艳. 护患沟通技巧在介入手术临床护理中的运用探讨[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2019, 4(38):34, 42.
[4] 段蔓蔓. 心内科护理存在的风险和应对策略[J]. 健康必读, 2019, (19):229-230.