

# 护患沟通技巧在传染科护理中的应用体会

蔡海娟

四川省科学城医院感染科 621000

**【摘要】目的** 对护患沟通技巧在传染科护理中的应用体会进行探讨。**方法** 选取我院的传染科患者 200 例作为研究对象, 时间为 2018 年 1 月到 2020 年月, 按照随机的方法将患者分为两组, 每组的例数是 100 例, 分别将常规护理以及常规护理联合护患沟通技巧护理用于对照组和观察组, 对比两组的护理效果。**结果** 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 ( $P<0.05$ )。**结论** 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。

**【关键词】** 护患沟通技巧; 传染科护理; 应用体会

**【中图分类号】** R473.5

**【文献标识码】** A

**【文章编号】** 1005-4596 (2021) 01-112-02

## Application experience of nurse-patient communication skills in the nursing of infectious department

**【Abstract】Objective** To discuss the application experience of nurse-patient communication skills in the nursing of infectious diseases. **Method** Select 200 patients from the infectious disease department of our hospital as the research object. The time is from January 2018 to 2020. The patients are divided into two groups according to a random method. The number of cases in each group is 100 cases. And conventional nursing combined with nursing-patient communication skills nursing was used in the control group and the observation group to compare the nursing effect of the two groups. **Results** The incidence of doctor-patient disputes and nurse-patient disputes in the control group were significantly higher than those in the observation group, and the difference was statistically significant ( $P<0.05$ ). The nursing satisfaction of the control group was 84%, and the nursing satisfaction of the observation group was 96%, which was significantly higher than that of the control group ( $P<0.05$ ). **Conclusion** The application of nurse-patient communication skills in infectious disease nursing can significantly reduce the incidence of doctor-patient disputes and nurse-patient disputes, and promote the improvement of overall nursing satisfaction. It is worthy of clinical reference and reference.

**【Key words】** nurse-patient communication skills; infectious disease nursing; application experience

随着近几年来人们法律意识和自我保护意识的提高以及社会不稳定因素的影响, 加剧了护患关系的紧张<sup>[1]</sup>。分析以往临床医疗纠纷事件发现, 医生和患者以及护理人员和患者的沟通不畅是主要原因, 因此有必要在临床护理工作中充分运用护患沟通技巧营造良好的氛围, 减少医疗纠纷事件的发生, 促进患者的身心发展, 更好的展开护理工作<sup>[2]</sup>。在感染科进行护理能够结合患者的具体情况和心理特征, 采用针对性的沟通交流技巧, 改善护患关系<sup>[3]</sup>。为探究护患沟通在传染科的具体应用效果, 特选取我院的传染科患者 200 例作为研究对象, 时间为 2018 年 1 月到 2020 年月, 展开下列研究。

### 1 资料与方法

#### 1.1 一般资料

选取我院的传染科患者 200 例作为研究对象, 时间为 2018 年 1 月到 2020 年月, 按照随机的方法将患者分为两组, 每组的例数是 100 例, 对照组 100 例中男 55 例, 女 45 例, 年龄 25-75 岁, 均值 ( $46.2 \pm 4.8$ ) 岁, 观察组 100 例中男 54 例, 女 46 例, 年龄 26-76 岁, 均值 ( $47.2 \pm 4.9$ ) 岁。在性别、年龄等信息上, 两组间情况相似, 可以比较 ( $P>0.05$ )。

#### 1.2 方法

1.2.1 将常规护理措施应用于对照组, 包括健康教育、心理护理、入院指导等。

1.2.2 在对照组的护理基础上采用护患沟通的方式对观察组实施护理干预, 具体过程: (1) 充分利用语言沟通技巧。语言是沟通的主要方式, 不仅能够表情达意, 还能够消除误会, 改善关系, 增加双方之间的了解。语言沟通是最常见也最关键的沟通方式, 根据患者需求的不同, 可以选择不同的语言、

语速、语调和语气。比如在面对病情比较严重, 心情较差的患者, 护理人员语气要耐心、细心, 语调从容语速明快, 简洁明了的解答患者的问题和疑问。护理人员要根据患者的心理状态和认知能力采用安慰、暗示性的语言让患者明白。如患者对疾病的认知水平较高, 且文化程度较高, 可以适当运用医学术语; 如患者文化程度不高则要使用通俗易懂的语言。对于年龄较大的患者, 要使用尊重的语言, 耐心的多解释几次便于患者接受。护理人员要保持音量适中, 语气柔和, 根据场合的不同对语速和音量进行调整。如在实施心理护理干预时, 需要尽可能小声的和患者交流, 便于产生共鸣。(2) 充分尊重患者的隐私。传染病患者大多数都害怕将疾病传染给别人, 对别人产生影响或遭受别人的非议, 因此护理人员要重点保护患者的个人隐私, 不能随意告知他人患者的情况, 做好患者个人信息的保密措施。在对患者实施护理操作时要稳准狠, 不能莽撞或交际, 遮盖患者隐私部位, 避免暴露隐私部位, 尊重患者的隐私权, 使患者保持良好的心理状态接受护理。

#### 1.3 观察指标

1.3.1 对两组发生医患纠纷和护患纠纷的几率进行比较。

1.3.2 对两组患者的护理满意度进行评价。采用本院自制的护理满意度调查表进行调查, 按照护理满意度情况分为十分满意、满意和不满意, 总满意度为十分满意和满意之和。

#### 1.4 统计学方法

统计学处理软件采用 SPSS24.0, 用均数标准差 ( $\bar{x} \pm s$ ) 表示计量资料, 用 t 检验, 用百分比 (%) 表示计数资料, 用  $\chi^2$  检验, 当  $P<0.05$  时视为差异有统计学意义。

### 2 结果

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)
$\chi^2$		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)
$\chi^2$		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<sup>[4]</sup>。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<sup>[5]</sup>。

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.