

有效护患沟通艺术在耳鼻咽喉专科护理中应用的效果

王嘉敏

中山大学附属第一医院 510000

【摘要】目的 探讨有效护患沟通艺术在耳鼻咽喉专科护理中应用的效果。**方法** 采集本院 2020 年 8 月至 2022 年 7 月期间接收的 98 例耳鼻咽喉科患者，随机分为对照组与观察组各 49 例，对照组运用常规护理，观察组运用针对性有效护患沟通艺术处理，分析不同护理处理后患者对疾病的认知程度评分、治疗依从性、护理满意度情况。**结果** 在患者对用药、饮食、检查与疾病知识上的评分，观察组各项评分明显高于对照组，对比有统计学意义 ($p < 0.05$)；在患者治疗依从性上，观察组为 95.92%，对照组 69.39%，对比有统计学意义 ($p < 0.05$)；在患者护理满意度上，观察组为 93.88%，对照组 77.55%，对比有统计学意义 ($p < 0.05$)。**结论** 有效护患沟通艺术在耳鼻咽喉专科护理中应用，可以有效地提升患者治疗依从性，优化患者的认知水平，提升患者对护理的满意度，整体状况更为理想。

【关键词】 有效护患沟通艺术；耳鼻咽喉；专科护理；效果

【中图分类号】 R473.76

【文献标识码】 A

【文章编号】 1005-4596 (2022) 09-141-02

耳鼻咽喉科疾病较为常见，但是其疾病带来的患者生活影响性大，对患者构成较大的身心困扰。在治疗恢复过程中，不仅需要专业的治疗手段支持，也需要护理工作的辅助。专科护理工作中，护理人员不仅需要落实有关生理层面的护理工作，同时也需要注重沟通技术的专业性，这样才能提升患者体验感受，避免不必要的矛盾纠纷。本文采集 98 例耳鼻咽喉科患者，分析有效护患沟通艺术的运用在实际专科护理中的应用效果，具体内容如下：

1 资料与方法

1.1 一般资料

采集本院 2020 年 8 月至 2022 年 7 月期间接收的 98 例耳鼻咽喉科患者，随机分为对照组与观察组各 49 例。对照组中，男 28 例，女 21 例；年龄从 23 岁至 65 岁，平均 (42.58 ± 4.81) 岁；病程从 1 年至 14 年，平均 (7.95 ± 1.38) 年；疾病类型中，鼻部为 11 例，咽喉为 15 例，耳部为 18 例，综合类为 5 例；观察组中，男 25 例，女 24 例；年龄从 21 岁至 67 岁，平均 (43.26 ± 3.97) 岁；病程从 1 年至 13 年，平均 (7.26 ± 1.15) 年；疾病类型中，鼻部为 13 例，咽喉为 17 例，耳部为 12 例，综合类为 7 例；两组患者在基本年龄、性别、疾病情况上没有明显差异，有对比研究意义。

1.2 方法

对照组运用常规护理，观察组运用针对性有效护患沟通艺术处理，具体内容如下：要做好患者以及家属综合情况的全面评估，这样才能做好后续开展良好的沟通奠定基础，充分的了解，这样才能有针对性地避开患者以及家属敏感性话题。采用其能够理解以及接纳的方式进行^[1]。一般要掌握必要的心理学以及沟通技巧，掌握合理的健康宣教形式以及内容，准备多样化的沟通方式。在沟通上可以将语言沟通技巧以及非语言沟通技巧做交替融合性地运用。例如患者如果不方便使用语言沟通，可以通过肢体语言以及书面手写图文、短视频方式做沟通，充分尊重他人的沟通习惯以及疾病状况^[2]。例如患者如果咽喉功能出现障碍，无法使用口头表达，可以通过手写以及肢体动作。如果其耳部出现问题，听力存在障碍，则可以通过视觉手语表达或者手写方式^[3]。因此，具体方式要采用合理的处理办法，在其听力状况不佳的情况下，还需要放低语速，尽可能地降低沟通的速率，保持其更好地沟通流畅性。如果其听力障碍，还需要适度地提高语音的音量，但是又避免过快以及过高音量导致患者的不适感。在沟通过

程中，可以适度的利用沉默以及重复性交流询问的方式来做好强调。如果患者情绪波动大，护理人员则可以适宜地保持沉默，避免直接的沟通刺激而导致其情绪进一步的激烈化。如果患者对护理人员产生较大的负面情绪，除了沉默以外，可以替换其他人员做交替性的安抚情绪处理，避免直面冲突而导致其情绪进一步的激烈化。

1.3 评估观察

分析不同护理处理后患者对疾病的认知程度评分、治疗依从性、护理满意度情况。疾病认知程度评分主要包括患者对用药、饮食、检查与疾病知识上的评分情况，评分越高情况越好，每项采用十分制。治疗依从性分为完全依从、部分依从以及不依从，治疗依从性为前两项比例之和。护理满意度为百分制，80 分以上为满意度标准。

1.4 统计学分析

数据运用 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， $P < 0.05$ 具备统计学意义。

2 结果

2.1 各组患者救治恢复速度情况

见表 1，在患者对用药、饮食、检查与疾病知识上的评分，观察组各项评分明显高于对照组，对比有统计学意义 ($p < 0.05$)。

表 1: 各组患者救治恢复速度结果 ($\bar{x} \pm s$, 分)

分组	用药	饮食	检查	疾病知识
观察组	9.15±0.48	9.32±0.57	9.25±0.47	9.51±0.34
对照组	7.06±0.37	7.39±0.42	7.06±0.35	7.38±0.51

注：两组对比， $p < 0.05$

2.2 两组患者护理满意度情况

见表 2 所示，在患者治疗依从性上，观察组为 95.92%，对照组 69.39%，对比有统计学意义 ($p < 0.05$)；在患者护理满意度上，观察组为 93.88%，对照组 77.55%，对比有统计学意义 ($p < 0.05$)。

表 2: 患者护理满意度评估结果 $[n(\%)]$

分组	n	治疗依从性	护理满意度
观察组	49	47 (95.92)	46 (93.88)
对照组	49	34 (69.39)	38 (77.55)

注：两组对比， $p < 0.05$

(下转第 145 页)

2.2 两组患者干预后不良反应发生率对比
干预后, 研究组肝功能损伤、恶心呕吐、出血、发热、盆

腔疼痛以及白细胞下降等不良反应发生率明显优于对照组, $P < 0.05$, 见表 2。

表 2: 两组患者干预后不良反应发生率比较 (n, %)

组别	例数	肝功能损伤	恶心呕吐	出血	发热	盆腔疼痛	白细胞下降	不良反应发生率
研究组	15	0	1	0	0	0	0	1 (6.67)
对照组	16	1	2	2	2	1	1	9 (56.25)
χ^2 值								8.710
p 值								0.003

3 讨论

本次研究在使用子宫动脉栓塞治疗治疗宫颈癌患者过程中, 采取介入护理, 在术前为患者提供相应的心理护理、术前检查以及各类准备等, 使患者能够以放松的心态, 以及较好的身体状态面对手术。在术中, 护理人员积极配合临床医师, 密切观察患者的各项生命体征, 避免患者出现问题, 保障手术可以顺利完成。术后, 护理人员为患者提供饮食指导、加压包扎、补液, 以及对术中使用的仪器进行清理养护, 降低护理风险, 降低患者淋巴结转移率, 降低不良反应发生率, 为患者提供高效以及优质的护理措施。据研究结果可知, 经护理干预后, 无论是肝功能损伤、恶心呕吐、出血、发热、盆腔疼痛以及白细胞下降等不良反应发生率, 还是淋巴结转移率, 研究组均明显优于对照组。

综上所述, 实施介入护理干预能够有效改善患者的护理效果, 减低患者不良反应发生率, 具有较高安全性, 使患者尽

早恢复健康, 减少毒副作用, 降低淋巴结转移率, 具有临床价值。

参考文献

[1] 轩明. 子宫动脉栓塞术治疗子宫肌瘤的临床护理体会 [J]. 首都医药, 2019, 026(013):96.
 [2] 吉小英. 子宫动脉栓塞术治疗子宫肌瘤的护理分析 [J]. 健康必读, 2020, 000(010):196-197.
 [3] 吴雪琴. 子宫动脉栓塞治疗 20 例产后出血的护理体会 [J]. 实用妇科内分泌电子杂志, 2021, 5(26):121-122.
 [4] 朱俊杰. 子宫动脉栓塞治疗产后大出血的介入护理方法探讨 [J]. 健康大视野, 2019, 000(015):161.
 [5] 杨晓黎. 子宫动脉栓塞治疗产后大出血的护理体会 [J]. 饮食保健, 2018, 5(017):172-173.
 [6] 秦艳. 急性子宫大出血治疗中应用子宫动脉栓塞术的护理观察 [J]. 健康必读, 2022, 000(027):3.

(上接第 141 页)

3 讨论

对于护患沟通以及信息采集工作而言。避免直接过度的私密性信息询问导致其心理不适感, 可以采用婉转的提问方式, 或者通过问卷调查表让其直接输入采集等处理办法。或者在采集过程中采用简明的语言, 避免过多繁琐的询问导致其不耐烦情绪的波动。要保持患者提问沟通中的耐心程度, 细致的沟通, 尽可能地避开敏感话题以及敏感的词汇, 尽可能在沟通中保持较少用语, 语言过多会导致患者的烦躁情绪, 尽可能言简意赅, 让患者多表达。

总而言之, 有效护患沟通艺术在耳鼻咽喉专科护理中应用, 可以有效地提升患者治疗依从性, 优化患者的认知水平, 提升患者对护理的满意度, 整体状况更为理想。

参考文献

[1] 陈何倩. 有效护患沟通艺术在耳鼻咽喉专科护理中应用的效果 [J]. 健康必读, 2020(18):78.
 [2] 刘燕, 廖晓青, 邱玲玲. CICARE 沟通模式在耳鼻咽喉科内镜室护患沟通中的应用 [J]. 齐鲁护理杂志, 2022, 28(6):131-134.
 [3] 刁新新, 贾素敏, 李巧凤. 护患沟通在耳鼻咽喉科急诊处理中的应用体会 [J]. 中国卫生产业, 2020, 17(26):37-39.

(上接第 142 页)

病人的机体免疫力; 饮食指导则纠正了病人不良饮食习惯, 保证病人的营养状态; 药物指导和健康宣教提升了病人的认知水平, 促使病人的临床依从性上升, 使其了解日常坚持用药的重要性, 改善了病人对疾病的认识。

综上所述, 对我院高血压病人应用优质护理促使病人的生活质量上升, 减少血压不稳定情况的出现, 降低了心血管不良事件的发生, 临床应用后改善了病人的不良情绪, 具有一定推广价值。

参考文献

[1] 耿晓丽. 优质护理服务在老年高血压护理中的应用 [J]. 中医学报, 2019(s1):2.
 [2] 张越. 优质护理在老年高血压护理中的应用价值 [J]. 人人健康, 2020, No.513(04):154-154.
 [3] 赵丽. 老年高血压护理应用优质护理服务的临床研究 [J]. 医学美学美容 2019 年 28 卷 14 期, 155-156 页, 2019.
 [4] 代韩英. 优质护理服务模式在高血压护理中应用效果研究 [J]. 饮食保健, 2019, 006(030):114.

(上接第 143 页)

发点, 实施全面、细致、个性化的护理方案, 满足患者生理及心理需求, 为病情控制创造良好的环境^[4]。

综上所述, 在肺癌患者化疗期间建议应用个性化护理以改善患者生活质量, 该护理模式也值得进一步深入研究。

参考文献

[1] 谢东香. 个性化护理对化疗肺癌患者生活质量的影响效果分析 [J]. 中国社区医师, 2020, 36(02):155-156.

[2] 任跃君. 个性化系统护理干预对肺癌病人同步放化疗所致癌因性疲乏的影响 [J]. 护理研究, 2021, 33(13):2315-2318.

[3] 李素兰, 郑向荣, 李娜, 等. 个性化护理结合饮食调护对肺癌化疗患者睡眠质量及心理状况的影响 [J]. 世界最新医学信息文摘, 2019, 19(47):241-242.

[4] 屈玲玲, 朱丽, 黄玲玲, 等. 心理-运动-睡眠三联康复干预对肺癌化疗患者心理状态、睡眠质量及癌因性疲乏的改善作用 [J]. 中国现代医生, 2020, 58(05):87-90.