

如何运用沟通技巧做好社区慢性病患者的护理

王宝芹

北京市顺义区南法信镇卫生院 101300

【中图分类号】R473

【文献标识码】A

【文章编号】2095-9753 (2024) 01-076-01

慢性病具有病程长、病因复杂、健康损害和社会危害严重等特点,因此患者需要长时间接受治疗和护理。在社区护理工作中,护理人员只有应用科学的沟通技巧,才能保证慢性病患者的护理成效。采用科学护理措施,护理人员可以掌握患者的实际需求,提供个性化护理服务,进一步提升生活质量。但是在社区慢性病患者护理中,护理人员应当掌握沟通技巧与方法,以提升患者的护理成效。

1 倾听技巧

在社区慢性病患者护理工作中,倾听技巧非常重要,具体措施如下:

第一,观察法:护理人员要观察患者的面部表情、肢体语言、姿势等,观察法可以了解患者的情绪状态、身体舒适情况。护理人员在使用观察法时,应通过微笑、眼神交流方式尊重患者。

第二,主动倾听法:患者要采用开放式姿态,耐心倾听患者的心声,在与患者交流时不要出现急躁情绪或者交叉双臂,防止患者出现被冒犯的感觉。护理人员还要多使用鼓励性语言,引导患者说出自己的感受。

第三,提问法:护理人员应当使用开放性的问题,积极鼓励患者深入表达,不要苛求患者答案的标准度。比如多询问患者的身体感受,治疗情况等。

第四,沉默法:护理人员在与患者沟通时,还要适当使用沉默法,多让患者诉说自己的内心感受,给予患者充分的表达时间,尽量不要中途打断患者,以免患者出现被忽视、被轻视的感受,对信息获取完整性产生影响。当患者停止诉说时,护理人员还要给患者充足的思考时间,耐心等待。护理人员应用倾听技巧,能够与患者建立积极的护理关系,提升患者对医护人员的信任感,从而制定精确的护理方案。

2 语言表达技巧

护理人员在管理社区慢性病患者时,应当使用简单易懂的语言表达,保证患者可以理解护理人员说的内容,积极参与治疗和护理。关于语言表达技巧,护理人员要关注以下要点:

第一,护理人员不要使用大量的专业性、技术性术语,特别是患者不了解的词语,多用替代性词语降低患者的理解难度,更准确地传递信息。

第二,护理人员应当简化语法结构,不要使用大量修饰语句、复杂从句,要让患者了解护理内容与方法的操作流程。

第三,护理人员在与患者沟通交流时,应当放慢说话语速,保证语速适中、发音清楚,这样可以减少患者的理解障碍。当患者的语言表达能力不强时,护理人员可以适当添加肢体动作。

第四,护理人员要多用比喻语句,将医学知识比喻为生活中常见的事物,这样能让患者更加容易的接收信息。

第五,护理人员要重视患者的健康教育,特别是阐述关

键信息内容,为患者提供治疗建议、自我管理指导。

第六,护理人员在与患者沟通时,应当按照患者的教育背景、文化水平、语言能力,优化调整语言表达,并用患者能听懂的方式进行沟通,以满足患者的需求。

3 建立信任关系

在管理社区慢性病患者时,护理人员应当与患者之间建立信任关系,下面就介绍一些建立信任关系的技巧:

第一,护理人员应当发自内心的尊重患者,维护患者的尊严,不要歧视患者或者对患者有偏见。同时要尊重患者的民族信仰、价值观念,建立尊重且友好的护患关系。

第二,护理人员要保证整个沟通过程的透明度,为患者提供透明的就诊信息,要让患者了解自己的慢性病状态、治疗计划等,基于真实环境建立双方信任关系。同时要通过积极沟通方式,表达护理人员对患者的关心与关爱,以体贴、微笑语言传递鼓励和支持。

第三,护理人员还要耐心倾听患者的需求与建议,帮助患者制定个性化治疗计划,这样能使其感到被尊重、被理解、被关爱,加强对医护人员的信任感。

第四,护理人员还要解决好患者出现的各项问题,积极回应患者的反馈,体现出对患者的尊重与重视。通过建立稳固的信任关系,可以为医护人员与患者之间创造安全环境,保证医患关系的和谐度,引导患者积极参与治疗和护理,获得理想的管护效果。由于慢性病患者需要长期服药,医护人员还要及时了解患者的经济情况,尽量使用性价比较高的药物。

4 重视心理护理

心理情绪状态对患者的影响非常大,医护人员应当全方位照护患者,不仅要关注患者的病情变化,还要关注其社会、心理等问题。慢性疾病患者需要长时间接受药物治疗,家庭经济负担重,所以患者日益出现绝望、悲观、焦虑等不良心理。护理人员通过与患者沟通交流,可以及时发现患者出现的不良情绪,并采取科学有效的措施予以疏导。在治疗慢性疾病时,应当考虑到患者的家庭情况、经济情况,减轻患者的经济负担,保证患者身心健康。同时要发挥家庭支持的作用,让患者感受到来自家人的关爱与关心,这样能改善患者的不良心理状态,积极参与治疗和护理。

综上所述,在社区慢性病患者护理工作中,沟通技巧的作用十分重要,可以加大双方的合作力度,使患者获得理想的治疗效果,同时改善患者的生活质量。通过科学且有效的沟通模式,可以帮助医护人员、患者之间建立良好的信任关系,全面改善患者的生活质量。通过科学且有效的沟通方式,可以让患者充分信任医护人员,积极配合治疗与护理,提升健康管理效果。护理人员还要了解患者的基本情况,指导患者学习慢性病的相关知识、自我管理技能等,全面提升患者的自身素质,降低并发症发生率。