

标准化沟通在 CCU 患者的应用观察

黄丹丹 莫观容 陈慧华 梁秀雯 吴秋妹

广东省阳江市人民医院 529500

〔摘要〕目的：探讨标准化沟通在 CCU 患者护理中的临床效果。方法：选取我院 CCU 收治的 86 例患者作为研究对象，分为对照组及观察组各 43 例，对照组采取常规护理，观察组在常规护理的基础上采取标准化沟通，分析两组护理后的效果。结果：观察组护理纠纷、护理风险发生率以及患者护理满意度均优于对照组。结论：标准化沟通在心血管重症监护室患者护理中具有重要的应用价值，值得临床推广应用。

〔关键词〕标准化沟通；CCU；应用

〔中图分类号〕R473 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165 (2025) 08-109-02

近年来，随着我国人群生活质量的普遍提升，心血管内科疾病如高血压、糖尿病、心肌病及冠心病等患者，也在持续增加，其发病率也出现逐年上涨的趋势，这些疾病的发生多见于老年人，主要有心绞痛、心律失常、冠心病与心肌梗死等多种病理类型，若不积极干预，将会导致病人的死亡，危害性极大^[1]。CCU 是重症监护治疗病房（ICU）中的特例，主要用于治疗患有急性冠脉综合征、急性心力衰竭、严重心律失常等心血管系统疾病的患者，对于该科室收治的患者来讲，由于病情的严重性，导致内心的压力增加，使得临床护理和救治的工作得不到良好的配合，加上因护理人员经验、知识水平及个人沟通能力等差异，导致沟通效果不一，进而影响护理安全与患者满意度^[2]。因此，如何提高护士的沟通能力，提升 CCU 护理质量，是亟待解决的问题之一。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取于 2024 年 3 月至 2024 年 12 月我院 CCU 收治的 86 例患者作为研究对象，选取我院 CCU 收治的 86 例患者作为研究对象，分为对照组及观察组各 43 例，所有患者符合临床心血管内科的收治标准，临床资料完整且自愿配合本研究。排除存在大脑器质性病变，有认知通障碍及精神疾病史者，以上各项资料指标间 $P > 0.05$ ，可对比。详见表 1。

表 1 患者及医护人员一般资料对比 ($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	平均年龄 (岁)	平均病程 (年)	男性 / 女性
对照组	43	63.58 ± 2.13	5.06 ± 1.24	22/21
观察组	43	63.84 ± 2.09	5.01 ± 1.36	23/20

1.2 方法

1.2.1 对照组

采取常规护理管理措施，改善心血管内科护理环境，进行必要的健康宣教、输液、营养的支持和监测生命体征、遵医嘱用药等，同时及时与患者沟通，增加护患之间的信任感，科室不定期进行培训以提高护理人员的技术水平和职业道德素养及改善服务工作。

1.2.2 观察组

在常规护理的基础上采取标准化沟通。（1）由于患者及家属文化程度不同、理解能力不一、心理承受能力各异等，因此 CCU 应参照 SBAR 模式，结合 CCU 实际情况，制定适合本科室的标准化沟通。定期组织培训，内容包括标准化沟通的理念、方法、技巧等，以及如何在实际工作中运用这些知识和技能，

通过培训，可以提高医护人员的沟通能力和团队协作能力，同时建立心理咨询热线，为有需要的患者提供专业支持。（2）在患者入科时，责任护士会进行自我介绍，并向患者及家属介绍 CCU 的环境、探视制度以及主管医生等相关信息，并针对患者的年龄、性格、文化程度等特点设计不同类型的宣教卡片、健康教育手册等，内容涵盖了患者术后饮食、活动、用药等方面的注意事项，以便护理人员能够更加系统、全面地向患者传递信息。（3）医护人员共同查看患者的病历资料、检查结果等，并就治疗方案、护理措施等问题进行深入讨论，制定同意护理交接报告和口头交接模版，以便快速、准确地传递信息，提高工作效率和准确性。在患者转出前，责任护士会再次向患者及家属解释转出原因、注意事项以及后续治疗计划等，确保患者及家属对治疗过程有充分的了解和配合^[3]。（4）为了确保标准化沟通的有效实施，需要加强对其的监督与反馈，通过定期的检查、评估和反馈机制，了解标准化沟通的实际效果，发现问题并及时解决，同时，也可以根据反馈结果调整和完善标准化沟通的策略和措施。

1.3 观察指标

对比两组患者的护理纠纷、护理风险发生率以及患者护理满意度。

1.4 统计学分析

应用 SPSS26.0 软件统计进行统计数据处理，计数资料采用 ($\bar{x} \pm s$) 表示，行 t 检验，计数资料采用 $[n(100\%)]$ 表示，行 χ^2 检验。若 $P < 0.05$ 说明存在对比意义。

2 结果

比较两组护理纠纷、护理风险发生率以及患者护理满意度， $P < 0.05$ ，详见表 2。

表 2 两组患者的护理纠纷、护理风险发生率以及患者护理满意度对比 $[n(100\%)]$

组别	例数	护理纠纷	护理风险	护理满意度
对照组	43	9 (20.93%)	6 (13.95%)	33 (76.74%)
观察组	43	2 (4.65%)	1 (2.33%)	40 (93.02%)
P		< 0.05	< 0.05	< 0.05

3 讨论

CCU 病房是医院内的一特殊部门，是专门针对心脏方面疾病设立的，但由于患者病情危重，变化快速，而护理人员则需要紧张忙碌的工作环境中，准确、高效地获取患者的病

(下转第 112 页)

临床服务的要求也越来越高，传统“以治疗为中心”的服务模式已经难以满足人们的需求，从而造成医患矛盾逐年增加，如何提高临床服务质量、最大程度的满足患者的需求已成为临床工作的关键。人性化护理服务理念近年来在临床护理工作得到了较为广泛的应用，人性化护理强调“以人为本、整体护理”，其在提供给患者专业的护理服务的同时，在日常护理中尊重患者、维护患者的利益^[3]，针对患者的个人需求制定个性化的护理方案，在护理工作的整个过程中融入人性化服务理念，让患者感受到医院对自己的尊重和人性化关怀，从而最大程度的满足患者生理和心理的需求，提高患者对护理服务的满意程度。本次研究发现，观察组患者护理后的血气分析值和护理满意度均明显优于对照组（ $P<0.05$ ），说明人性化护理干预可有效提高重症肺炎呼吸衰竭患者使用无创呼吸机的治疗效果，对于患者生命体征的改善和对临床护理服务的认可均具有积极作用，值得推广应用。

表 1 两组患者护理前后血气分析指标值比较（ $\bar{x}\pm s$ ）

组别	N	PaO ₂ （mmHg）		PaCO ₂ （mmHg）		SpO ₂ （%）		PH	
		护理前	护理后	护理前	护理后	护理前	护理后	护理前	护理后
观察组	20	73.04±8.15	85.74±7.62	59.03±10.36	50.45±6.03	80.39±8.72	88.94±5.21	7.09±0.42	7.64±0.21
对照组	20	72.01±7.86	78.45±8.25	58.87±10.04	55.22±6.12	79.72±8.85	83.26±6.14	7.11±0.51	7.28±0.39
t		0.397	2.829	0.048	-2.420	0.235	3.075	-0.135	3.635
P		0.694	0.008	0.962	0.021	0.815	0.004	0.893	0.001

（上接第 109 页）

情信息，并及时做出反应，这就要求护理人员具备良好的沟通能力和技巧^[4]。

标准化沟通本身包括现状、评估、背景以及建议，其核心是以人为本，通过对患者及家属进行全面的了解等制定个性化的沟通方案，在实施阶段，医护人员要要善于倾听、表达清晰，并真诚、尊重患者，按照方案通过不同的途径与患者及家属进行交流，确保信息的准确传递，以便更好地了解患者的病情和治疗情况，及时发现并处理潜在的问题；构建标准化的沟通模板，使医护人员能够快速准确地传递关键信息，并定期对沟通效果进行评估，以便及时调整策略。

综上，标准化沟通在 CCU 患者护理中具有重要的应用价值，不仅可以提高工作效率和质量，还可以增强医患之间的信任感和满意度，同时也可以减少误解和错误的发生，应在

（上接第 110 页）

急诊内科作为一个病患较多、病情比较复杂的一个科室，对于护理人员的要求也比较高，护理人员在对病患实施护理的过程中，其工作的态度和护理质量直接关系到患者生命安全。护理人员面对的护理工作也较为琐碎和复杂，甚至还包含了很多重复性的细小工作，如果不认真对待，也将会提高护患纠纷发生率，同时也影响到患者治疗效果。对患者开展细节护理，其主要目的就是紧抓这些细节工作，在提高急诊内科护理质量的基础上，也提高急诊患者急救效果^[3]。

在本次研究中，通过对常规护理组和细节护理组患者自我认知、病情控制感、自信心情况和对两组患者护理工作满意程度进行分析，研究结果也表明了，细节护理组的自我效能和对护理工作的满意度均要高于常规护理组。总之，将细节护理应用到急诊内科患者当中，不仅可以提高患者自我效能，运用一个好心对待治疗，还能够提高急诊内科护理工作质

【参考文献】

- [1] 孙师元，万林，潘龙飞，等. 无创呼吸机在老年重症肺炎治疗中的应用[J]. 陕西医学杂志，2024，41（2）：2011-2022.
- [2] 卢丹. 无创正压通气治疗慢性阻塞性肺疾病合并呼吸衰竭患者护理综合干预的效果评价[J]. 中国医药导报，2022，12（28）：151-155.
- [3] 董水妹，赖秋英，程传红，等. 人性化护理对重症肺炎呼吸衰竭患者使用无创呼吸机的影响[J]. 中国当代医药，2024，21（29）：124-126.

表 2 两组患者护理满意度比较

组别	N (例)	满意 (例)	尚可 (例)	不满意 (例)	满意率 (%)
观察组	20	16	4	0	100.00
对照组	20	9	8	3	85.00

$Z=-2.408$ ， $P=0.016$ ， $P<0.05$ 。

临床给予广泛应用。

【参考文献】

- [1] 刘湘，项丽，等. 心血管疾病合并心房颤动与慢性肺疾病合并心房颤动患者的临床特征研究[J]. 中国全科医学，2023，23（26）：3274-3279.
- [2] 张丽丽. 优质护理模式在心血管内科护理工作中的应用研究[J]. 养生保健指南，2022（26）：155.
- [3] 钟香连. 心理护理在 CCU 急性心肌梗死患者治疗中的效果和护理质量观察[J]. 心血管病防治知识，2021，11（08）：54-55+61.
- [4] 李艺娜，陈艺婷，何惠娥，李枝云. 重症监护室冠心病患者实施舒适性护理的效果研究[J]. 心血管病防治知识（学术版），2024，9（14）：53-55.

量，可以进行广泛推广。

【参考文献】

- [1] 张鑫. 细节护理对提高急诊内科患者护理满意度的作用探讨[J]. 基层医学论坛，2022，(24):3255-3256.
- [2] 张丹. 实施细节护理对提高急诊内科患者护理满意度的探讨[J]. 医学美学美容（中旬刊），2024，(3):411-412.
- [3] 鲁丹丹，赵鑫其，张琪. 细节护理对提高急诊内科患者护理满意度的影响研究[J]. 中西医结合心血管病电子杂志，2023，(29):152.

表 2 参照组和研究组患者对护理工作的满意度情况分析（%）

组别	例数	非常满意	满意	不满意	满意率
参照组（常规护理）	100	60	20	20	80.0
研究组（细节护理）	100	80	16	4	96.0
χ^2					0.0004
p					0.0011