

护患沟通技巧在门诊换药护理中的应用研究

寇红梅

莱州市人民医院 山东莱州

【摘要】目的 探究护患沟通技巧在门诊换药护理中的应用效果。**方法** 将我院门诊于2023.01月-2023.12月收治的94例换药患者作为研究对象,通过随机数字表法分为对照组与观察组,每组各47例。对照组应用常规护理,观察组应用护患沟通技巧干预,对比两组护理效果。**结果** 观察组在采用护患沟通技巧干预后,其护理依从性、护理满意度、不良事件发生率均优于对照组,组间差异显著($P<0.05$)。**结论** 护患沟通技巧在门诊换药护理中可有效提升患者依从性及满意度,并降低不良事件发生风险。

【关键词】 护患沟通技巧; 门诊换药; 护理

【收稿日期】 2024年4月22日

【出刊日期】 2024年6月16日

【DOI】 10.12208/j.cn.20240299

Research on the application of nurse patient communication skills in outpatient dressing change nursing

Hongmei Kou

Laizhou People's Hospital, Laizhou, Shandong

【Abstract】 Objective To explore the application effect of nurse patient communication skills in outpatient dressing change nursing. **Methods** 94 patients who underwent dressing changes in our outpatient department from January 2023 to December 2023 were selected as the study subjects. They were randomly divided into a control group and an observation group using a random number table method, with 47 patients in each group. The control group received routine nursing care, while the observation group received intervention using nurse patient communication skills. The nursing effects of the two groups were compared. **Results** After using nurse patient communication skills, the observation group showed better nursing compliance, nursing satisfaction, and incidence of adverse events compared to the control group, with significant differences between the groups ($P<0.05$). **Conclusion** Nursing patient communication skills can effectively improve patient compliance and satisfaction in outpatient dressing change nursing, and reduce the risk of adverse events.

【Keywords】 Nursing patient communication skills; Outpatient dressing change; Nursing

门诊作为医院的一个重要部门,每天都有许多患者前来就诊。由于门诊患者的病情比较复杂,个体需求也各不相同,这些需求会受到文化背景、年龄和个性等因素的影响而产生差异。因此,这些因素增加了发生纠纷的可能性。在门诊护理中进行换药时,除了需要有效处理患者疾病变化外,护理人员还必须严格遵守配药操作规定^[1]。在换药过程中,患者可能会受到明显的身心影响,导致情绪起伏。如果护理不够充分,不仅会加重患者的病情和延长治疗时间,还会增加交叉感染的风险,并给患者造成心理创伤。因此,在门诊换药时,提高护理服务质量并强调有效的护患沟通至关重要。这种方法旨在防止患者在治疗过程中经历严重负面情绪、减少医疗纠纷,并促进患者更好地遵从医嘱^[2]。基于此,本文研究了护患沟通技巧在门诊换药护理中的

应用效果,现报告如下。

1 资料和方法

1.1 资料

将我院门诊于2023年1月-2023年12月收治的94例换药患者作为研究对象,通过随机数字表法分为对照组与观察组,每组各47例。对照组:男27例,女20例,年龄35-68岁,平均 (58.45 ± 2.16) 岁。其中轻度症状27例,中度症状10例,重度症状10例;观察组:男23例,女24例,年龄38-76岁,平均 (61.35 ± 2.54) 岁。其中轻度症状26例,中度症状12例,重度症状9例。两组一般资料差异无统计学意义($P>0.05$)。

1.2 方法

对照组采用常规护理:为了给患者提供准确的回

答,需将重点放在换药过程上,并协助患者顺利完成。

观察组采用护患沟通技巧干预,主要措施如下:

1.2.1 加强对护理人员沟通技巧培训

建议定期为门诊换药科的护理人员组织护理培训会议。这些会议应重点介绍换药护理技巧,并提升护理态度和沟通技巧,以增强护理人员的专业素养和责任感。此外,可以安排情景模拟和互动交流环节,进一步明确与患者互动时需要采取的预防措施。培训内容还应包括对沟通技巧进行评估,以使护理人员能够熟练掌握沟通技巧。

1.2.2 非语言交流方式

门诊作为医疗机构的主要窗口,对医疗机构的竞争力有着重要影响。护理质量的高低直接关系到患者对医疗机构的选择。护士通过与患者进行交流和眼神交流等方式,对提升护理水平起着至关重要的作用。以温柔的语调和亲切的微笑来与患者沟通,能够为其创造一个轻松舒适的环境,并表达出对其感受和尊重。这样做有助于加强患者与护理人员之间的联系,促进积极良好关系在患者和护士之间建立。

1.2.3 把握语言交流技巧

在回应患者时,需要展现耐心,并调整沟通的强度和方式。目标是给予患者明确的答案,同时理解并同情其所面临的心理困扰和担忧。通过以患者为中心的视角,可以巧妙地示意、理解和安抚来帮助其了解自身病情状况。关键是要用温和而富有同情心的语言表达,避免过激陈述,以尽量减少可能引发医疗纠纷的风险。

1.2.4 选择适当的交流方式

根据患者的职业、成长环境、文化背景和年龄,选择适当的沟通方式,并在合适的时机与患者进行交流。对于文化水平较低或年龄较大的患者,护士应该使用简单明了的语言进行沟通。当讨论疾病进展和可能原因时,护士应尽量直接表达,并详细解释预后情况。通过鼓励患者提问并耐心重复信息,护士可以确保患者深入理解关键知识内容,并增强其自我治疗的信心;如

果患者对阅读感兴趣,并且对与疾病相关的知识有相当好的理解,那么重要的是给予其详细回答问题。此外,可以与患者讨论疾病发生机制、引发因素、并发症、治疗风险甚至处方药物背后的原则。这种方法旨在促进医患之间更好地沟通;当护士和患者年龄相差不大时,采用友善的交流方式也能有效果。同样地,如果双方年龄较小,则建立友善沟通有助于建立融洽关系。对于仍然是学生身份的年轻患者时,表现出更多关心并以温和语调进行交流非常重要,以增强其信心同时缓解由于疾病导致学习延迟所带来的焦虑情绪。

1.3 观察指标

(1) 护理依从性:通过我院自制调查量表评估,包括完全依从、基本依从、部分依从、不依从,依从性 = (完全依从+基本依从+部分依从)/总例数×100%。

(2) 护理满意度:通过我院自制调查问卷评估,包括护理环境、服务态度、服务专业度、护理质量等4部分,每部分均为25分,总分100分,分数越高,护理满意度越高。

(3) 不良事件发生率:包括用药不良事件、护患纠纷、投诉。

1.4 统计学分析

通过SPSS20.0软件对数据进行统计学分析,计量资料以“ $\bar{x} \pm s$ ”表示,以 t 检验;计数资料以“n,%”表示,以 χ^2 检验。若 $P < 0.05$,则差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组护理依从性对比

观察组护理依从性显著高于对照组,组间对比明显($P < 0.05$)。如表1。

2.2 两组护理满意度对比

观察组护理满意度显著高于对照组,组间对比明显($P < 0.05$)。如表2。

2.3 两组不良事件发生率对比

观察组不良事件发生率显著低于对照组,组间对比明显($P < 0.05$)。如表3。

表1 两组护理依从性对比(n,%)

组别	例数	完全依从	基本依从	部分依从	不依从	依从性
观察组	47	14 (29.79)	19 (40.43)	10 (21.28)	4 (8.51)	43 (91.49)
对照组	47	11 (23.40)	16 (34.04)	8 (17.02)	12 (25.53)	35 (74.47)
χ^2	-	-	-	-	-	4.821
P	-	-	-	-	-	0.028

表2 两组护理满意度对比 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	护理环境	服务态度	服务专业度	护理质量	总分
观察组	47	22.51±2.54	24.55±0.56	23.57±1.36	22.47±2.26	96.27±2.54
对照组	47	20.32±1.55	20.33±2.56	21.52±1.55	20.14±1.65	89.65±2.72
<i>t</i>	-	5.046	11.040	6.816	5.709	12.195
<i>P</i>	-	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001

表3 两组不良事件发生率对比 (n, %)

组别	例数	用药不良事件	护患纠纷	投诉
观察组	47	1 (2.13)	0 (0.00)	0 (0.00)
对照组	47	7 (14.89)	4 (8.51)	5 (10.64)
χ^2	-	4.919	4.178	5.281
<i>P</i>	-	0.027	0.041	0.022

3 讨论

沟通是提供护理服务的重要辅助工具,通过提升护理人员的沟通技能,并注重口头和非口头沟通能力的发展,从而建立积极的护患关系,并最大限度地减少医疗纠纷的发生。有效的沟通需要关注语言表达流利程度以及非语言线索,以便及时评估患者心理健康状态。从简单询问开始逐渐过渡到药物管理阶段,帮助患者放松并避免过度焦虑^[3]。同时,在操作中需注意轻柔动作,并始终保持同情态度来进行整个护理过程。尊重患者自主权、倡导其最佳利益应成为护理实践指导原则,以提高其身体舒适度和精神健康水平。

本研究结果显示,观察组护理依从性显著高于对照组,组间对比明显($P < 0.05$)。提示护患沟通技巧干预可有效提升患者依从性。分析原因,是因为护士应以患者为中心,通过提供适当的护理来建立牢固的护患关系。这有助于稳定患者的情绪健康。因此,在换药期间进行有效沟通至关重要。掌握良好的沟通技巧可以帮助护理人员与患者建立信任,增强其安全感和舒适度。此外,它还提升患者护理依从性,并最终实现高质量护理服务^[4-6]。研究结果还显示,观察组护理满意度显著高于对照组,组间对比明显($P < 0.05$)。说明护患沟通技巧干预可有效提升护理满意度。这是因为在与患者交流的过程中,使用礼貌的语言,尽可能站在患者的角度,消除负面语气,引起患者的不适^[7]。同时与患者相处融洽,平等相待,尊重每一位患者,给予患者心理支持,取得患者的信任^[8]。在与患者交流时,

使用有礼貌的措辞,并从他们的角度出发。这样可以避免使用可能让患者感到不舒服的消极语气。此外,与每位患者建立尊重和平等的关系,提供了心理支持并建立了信任,从而提高护理满意度^{[9]-[10]}。此外,观察组不良事件发生率显著低于对照组,组间对比明显($P < 0.05$)。说明护患沟通技巧在门诊换药护理中还可减少不良纠纷及投诉的出现。

综上所述,护患沟通技巧在门诊换药护理中可有效提升患者依从性及满意度,并降低不良事件发生风险。

参考文献

- [1] 闫丽芳.护患沟通技巧在门诊换药护理中的应用分析[J].饮食科学,2021(2):321.
- [2] 张爱丽.护患沟通技巧应用于门诊换药护理中的效果观察[J].东方药膳,2020(11):127.
- [3] 温格芬,朱月红,刘君,等.护患沟通技巧在门诊换药护理中的应用价值分析[J].世界最新医学信息文摘,2021,21(58): 330-331.
- [4] 何秀菊.护患沟通技巧在门诊换药护理中的应用价值观察[J].健康之友,2021(19):230.
- [5] 张鑫.护患沟通技巧在门诊换药护理中的应用效果评价[J].中国医药指南,2019,17(36):309-310.
- [6] 张祥涓,韩美芳,林玉成.门诊换药护理中护患沟通技巧对提升患者满意度的应用效果[J].中国保健营养,2020,

- 30(10):35.
- [7] 刘丽萍.护患沟通技巧在门诊换药护理中的应用效果[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(21):54.
- [8] 贾爱莉,费荣.护患沟通技巧在门诊换药护理中的应用研究[J].养生保健指南,2021(3):144-145.
- [9] 严燕玲.门诊换药护理中护患沟通技巧的应用意义及对护理满意度、投诉率影响分析[J].黑龙江中医药,2022,51(3): 296-298.
- [10] 刘文永.护患沟通技巧在门诊换药护理中的应用价值[J].黑龙江中医药,2023,52(01):237-239.

版权声明: ©2024 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS