

针灸科护理应用护患沟通技巧的临床效果研究

刘远红 马婷

(新疆医科大学附属中医医院针灸科 新疆乌鲁木齐 830000)

【摘要】目的:分析针灸科患者应用护患沟通技巧的临床效果。方法:选择2022年2月至2023年2月本院针灸科收入的患者80例进行研究,随机分为对照组(常规护理)和观察组(常规护理+护患沟通技巧),各40例,比较护理效果。结果:观察组护理满意度明显高于对照组, $P<0.05$;观察组护理投诉率及护理差错率明显低于对照组, $P<0.05$;观察组疼痛感明显低于对照组, $P<0.05$ 。结论:对于针灸科患者而言,采用护患沟通技巧的效果相对较佳,可以促使患者获得较高质量的临床护理服务,减少差错事件的发生概率,也能有效减少投诉及护患纠纷的发生,患者的疼痛感可以得到降低,患者对护理工作的认可度较高,建议于临床进行普及推广。

【关键词】针灸科;护患沟通技巧;临床效果

Study on the clinical effect of nursing and communication skills in acupuncture and moxibustion department

Liu Yuanhong Ma Ting

(Department of Acupuncture, Affiliated Hospital of Traditional Chinese Medicine, Xinjiang Medical University, Xinjiang Urumqi 830000)

[Abstract] Objective: To analyze the clinical effect of nurse-patient communication skills in acupuncture department. Methods: 80 patients received from the acupuncture department of our hospital from February 2022 to February 2023 were selected for study and randomly divided into control group (routine nursing) and observation group (routine nursing + nurse-patient communication skills), with 40 cases each to compare the nursing effect. Results: The nursing satisfaction of the observation group was significantly better than that of the control group, $P<0.05$; the nursing complaint rate and nursing error rate of the observation group were significantly lower than that of the control group, $P<0.05$; the pain of the observation group was significantly lower than that of the control group, $P<0.05$. Conclusion: for acupuncture patients, using the effect of nurse-patient communication skills is relatively good, can encourage patients to obtain higher quality clinical nursing services, reduce the probability of error events, also can effectively reduce the occurrence of complaints and nurses disputes, patients with pain can be reduced, higher recognition of nursing patients, Suggestions in clinical popularization.

[Key words] Acupuncture department; nurse-patient communication skills; clinical effect

近年来,我国临床医疗技术获得了越来越多的进步和发展,同时医疗改革深入推进,患者在进行治疗的过程中对于自身利益的维护意识也进一步提升,护理工作也有了更高层次的要求及更多的内容。为此,对于针灸科的患者来说,在开展临床护理时,如果依然沿用传统的常规护理,从患者的疾病本身出发,不关注患者的实际护理需求,则其在实际应用中较为明显的局限性,同时也无法满足现代医学的发展需要,患者的治疗需要同样难以满足^[1]。因此,对于现代化的临床护理而言,护理人员工作的最终目的是需要做好患者的护理服务,借助科学有效的护理干预,促使形成优质的护患关系,这同样是护患沟通理解落地的主要内容及根本要点^[2]。在针灸科患者开展治疗时,医护人员要为患者开展针灸处理,一些患者在过去没有接触过针灸治疗的相关知识或体验,其不能正确认知这一治疗方式,所以会存在明显的担忧和恐惧,实际配合效果较差,为此在开展针灸科患者的临床护理时,护理人员应当积极开展有效的护患沟通,形成优质的教育体系,促使患者对于针灸治疗的方案有较深层次的了解,同时可以实现患者依从性的提升^[3]。基于此,本文旨在分析针灸科患者应用护患沟通技巧的临床效果,具体如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选择2022年2月至2023年2月本院针灸科收入的患者80例进行研究,随机分为对照组和观察组,各40例。对照

组:男女人数22:18,年龄19-77(43.52 ± 3.56)岁,学历:初中及以下16例,高中及中专10例,大专及以上14例。观察组:男女人数21:19,年龄20-75(43.11 ± 3.64)岁,学历:初中及以下17例,高中及中专10例,大专及以上13例。两组一般资料无显著差异, $P>0.05$,后文数据对比可信度高。

入选依据:①住院时间超过3d,疾病状况较为稳定;②精神状态正常,有清楚的认知及意识;③对于研究内容清楚了解,自愿参与。剔除依据:①疾病状况较为危重;②有精神类疾病或认知存在障碍。

1.2 方法

对照组:采用常规护理,具体内容:护理人员需要依据患者的疾病状况和性质等帮助患者对病房的温湿度进行调节,并且应当确保室内较为洁净,保证患者可以有一个较为安静舒适的就诊环境。此外,应当注意观察患者的生命体征及情志状况,还需要充分了解患者的饮食状况及睡眠情况等,同时做好相关的护理工作^[4]。另外在开展针灸治疗前,护理人员需要配合医生完成各项准备工作,将有关的注意事项交代清楚,并且在患者进行针灸的时候,对于其神色的改变及不良反应加以严密观察,若是出现异常状况应当及时通知医生,并协助其完成对症处置,最大限度减少对于患者的不利影响,还应当较为及时地做好患者的保暖及体位固定工作。最后需要对于患者进行针灸的具体穴位、留针时间、实际效果及反应状况加以详细记录,以便给后期治疗提供较为精准的数据信息。

观察组:在对照组基础上采取护患沟通技巧,进而促使

护理人员与患者之间的交流沟通得到强化,帮助形成优质的护患关系,进而促使后续的治疗能够较为有序的开展,具体涉及下述几个方面:(1)护理人员需要把护理工作的重心放在患者身上,在进行护理工作的时候,需要给予患者充分的尊重,对于每一位患者的文化水平、家庭状况、性格特征及疾病状况等加以关注,并从患者上述信息出发完成针对性护理方案的确定。此外,在为患者开展各项操作之前应当告诉患者对应的作用和目的,从而帮助改善患者紧张担忧的情绪,帮助其平复情绪,稳定状态,并且通过持续沟通的方式为患者提供必要的心理支持^[6]。(2)护理人员应当对于沟通的时间及频率加以控制,在和患者进行交流时需要注意合理控制频率。基于过往的经验来说,如果护理人员过于频繁的和患者进行沟通,则其容易出现反感、抗拒等情绪状态,因此,为了促使实际沟通效果提升,护理人员需要分析患者的心理状态和临床表现,进而确定合适的沟通时间及频率^[6]。(3)护理人员需要注意进行交流的方式及语气,因为在实际交流过程中,方式和语气都会对沟通的具体效果产生一定的影响。为此,建议患者确保语气维持平和、温柔的状态,此外,为了促使患者能较为有效地加以理解,护理人员可以把专业的词汇转换成通俗易懂的语言,以便患者可以清楚的理解^[7]。对于患者提到的问题,护理人员需要耐心认真回答,帮助患者答疑解惑,促使患者获得到亲切感,进而保证沟通的顺利进行。(4)护理人员需要注意人文关怀,在和患者进

行沟通的时候需要深入患者的内心,护理人员需要学会换位思考,站在患者的角度对患者的实际护理需要加以了解,并尽可能对其合理的生理及心理层面的护理需求加以满足^[8]。此外,护理人员应当积极和患者家属进行联系沟通,寻求家属的协助,发挥亲情支持的力量,使其可以有效进行辅助,进而实现治疗效果的提升。

1.3 观察指标

①护理满意度:以本院自制量表对患者的护理满意度进行评估,总计100分,其中,非常满意(85-100分)、满意(60-84分)、不满意(<60分)。^②护理投诉率及护理差错率:统计护理投诉及护理差错事件的发生例数。^③疼痛感:具体等级划分:一级:患者主诉无痛觉或痛觉较轻;二级:患者主诉比较疼痛,勉强能忍受;三级:患者主诉十分疼痛,且难以忍受。总疼痛度=二级疼痛度+三级疼痛度。

1.4 统计学方法

应用SPSS 26.0统计分析数据,计数资料以[n(%)]表述,行 χ^2 检验, P<0.05则表示差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 两组护理满意度比较

观察组护理满意度明显好于对照组, P<0.05。见表1。

表1 两组护理满意度比较[n(%)]

组别	例数	非常满意	满意	不满意	满意度
对照组	40	12 (30.00)	17 (42.50)	11 (27.50)	29 (72.50)
观察组	40	22 (55.00)	16 (40.00)	2 (5.00)	38 (95.00)
χ^2					5.307
P					0.020

2.2 两组护理投诉率及护理差错率比较

P<0.05。见表2。

观察组护理投诉率及护理差错率明显低于对照组,

表2 两组护理投诉率及护理差错率比较[n(%)]

组别	例数	护理投诉率	护理差错率
对照组	40	9 (22.50)	8 (20.00)
观察组	40	1 (2.50)	0 (0.00)
χ^2		4.605	5.724
P		0.030	0.011

2.3 两组患者疼痛感比较

观察组疼痛感明显低于对照组, P<0.05。见表3。

表3 两组患者疼痛感比较[n(%)]

组别	例数	一级	二级	三级	总疼痛感
观察组	40	28 (70.00)	10 (25.00)	2 (5.00)	12 (30.00)
对照组	40	15 (37.50)	14 (35.00)	11 (27.50)	25 (62.50)
χ^2					9.823
P					0.000

3 讨论

优质的护患关系一方面可以促使患者的满意度得到提升,另一方面也便于后期顺利地开展工作,为其打下坚实的基础,同时也降低护患纠纷事件的发生风险,帮助提升医院的声誉。近年来,随着民众对于临床护理服务有越来越高的要求,护理人员应当有意识地主动提升自身的护理服务质量,依托强化沟通的方式促使护理人员和患者之间的距离进一步拉近^[9]。此外,因为不同的患者存在不同的情况,个体差异性显著,所以在和患者进行交流沟通的时候应当注意有效使用技巧,分析患者的年龄、性格特征等确定针对性的护理方案。此外也建议护理人员使用通俗易懂的语言,由此

更方便患者进行理解,护理人员也需要多使用鼓励性的话语,促使患者形成坚持治疗的信心,使其可以获得相应的心理支持^[10],帮助缓解患者的负面情绪,促使其后续临床治疗及护理工作的依从性得到提升。

护患沟通不只是护理人员和患者之间进行信息交流的过程,并且也是两者相互联系的过程。随着民众对于疾病的认知进一步深入,同时医学上逐步开展对于患者疾病影响因素的相关分析,心理治疗慢慢成为临床对于患者康复进行辅助的重要工具。对目前护理沟通的实际情况进行调查得知,培养护理人员的沟通技巧十分重要,和患者开展良好优质的沟通交流可以显著提升实际护理工作质量,并且可以让护理人员更为深入地对患者加以了解^[11]。如此一来,能够较为有

效地促使护患纠纷的发生风险降低,患者投诉事件也明显减少,护理人员同样可以借助交流沟通对患者加以观察,了解患者的护理需要,也促使患者能更好的恢复,使其实际护理满意度进一步提高。

为了有效提高护患之间的有效沟通,做好护理人员的高水平培养较为重要,护理人员需要对于护理伦理、疾病、心理等多方面的理论知识加以学习,同时对于知识内容持续深化,达成和患者的深层次沟通^[12]。优质的护患沟通技巧是维系护患双方有效沟通的重要纽带,所以应当增强对于护理人员沟通技巧的培训,促使护理人员可以有相应的灵活技巧应用能力,也实现护患沟通质量的提高。优质的护患沟通可以促使护患双方形成信任关系,双方能够相互信任、相互支持,并且借助优质的护患沟通可以令护理人员帮助患者排解负面情绪,并给予患者一定的心理支持,进而实现护理质量的全方位提高^[13]。对于患者的就诊过程来说,优质的护患沟通是必不可少的,护理人员需要主动询问患者病史,以此深入了解患者的情况,获得患者的完整资料,从而确保临床诊断更具准确性。优质的护患沟通可以帮助提升对于患者的疾病知识普及率,并且患者和护理人员进行沟通的过程也是患者对于自身疾病加以了解的过程^[14]。借助于对疾病的全方位了解,进而促使患者的实际治疗信心提升,患者的治疗依从性也能得到显著提高。

对于针灸科的护理人员而言,其通常会面对很多不同的

患者,患者有着不同的疾病类型、年龄、性别等,这也使得在对患者进行护理干预时要有较好的针对性。对于老年患者而言,护理人员在进行和患者的交流沟通时需要确保语言的通俗易懂,不建议使用较多的专业术语,这会导致患者的理解困难度提高,不利于患者理解相关的知识内容。在面对情绪十分低落的患者时,护理人员可以增加使用鼓励性的话语,采用积极向上的话语鼓励患者,进而提升患者的治疗信心^[15]。与此同时,护理人员也需要关注到进行交流沟通的频率及时机,若患者表现出较为明显的低落情绪时,护理人员需要及时沟通,进而开展针对性的心理疏导。对于交流沟通的频率,需要从患者的具体情况出发,不可过高或过低,若是频率过低则不能让患者得到较为及时有效的支持;若是过高则会使患者产生反感。所以控制好沟通的时机及频率较为关键,由此保证实际交流沟通能最大限度发挥其作用。

结果显示,观察组护理满意度明显好于对照组, $P < 0.05$; 观察组护理投诉率及护理差错率明显低于对照组, $P < 0.05$; 观察组疼痛感明显低于对照组, $P < 0.05$ 。

综上所述,对于针灸科患者而言,采用护患沟通技巧的效果相对较好,可以促使患者获得较高质量的临床护理服务,减少差错事件的发生概率,也能有效减少投诉及护患纠纷的发生,患者的疼痛感可以得到降低,患者对护理工作的认可度较高,建议于临床进行普及推广。

参考文献:

- [1]张琴,祝勤雅,刘宁,等.护患沟通技巧在门诊服务中心导诊工作中的应用效果[J].齐鲁护理杂志,2023,29(04):154-155.
- [2]孟庆莲.人性化护患沟通技巧对泌尿外科患者满意度的影响研究[J].智慧健康,2022,8(21):109-112.
- [3]张蕾.护患沟通技巧用于泌尿外科手术围术期护理的临床价值研究[J].河南外科学杂志,2022,28(04):184-186.
- [4]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(03):296-298.
- [5]刘蓉蓉,朱丽明,彭诗洁.护患沟通技巧在小儿门诊护理中的应用探究[J].中国城乡企业卫生,2022,37(04):115-117.
- [6]秦高玲,秦阿敏,王庆玲.护患沟通技巧在胃癌根治术后护理中的应用及对患者治疗依从性的影响[J].中国药物与临床,2021,21(24):4078-4081.
- [7]黄建梅,李翠娥.心理行为干预结合护患沟通技巧对儿科门诊急诊静脉输液质量及家属心理压力的影响[J].中西医结合护理(中英文),2021,7(11):193-195.
- [8]赵娜,宋娜娜,董艳娟.人性化护患沟通技巧对泌尿外科患者负性情绪及护理纠纷等不良事件的影响[J].山东医学高等专科学校学报,2021,43(05):349-350.
- [9]王晞,王柯浩,吴华.护患沟通技巧模式护理对体检患者依从性、护理满意度的影响[J].中外医学研究,2021,19(21):105-107.
- [10]李富芸,钟治瑞.在临床护理工作中人性化护患沟通技巧的应用分析[J].微量元素与健康研究,2021,38(03):21-22.
- [11]丛敏,林梅芳.护患沟通技巧应用于儿童医院门诊分诊工作的作用效果[J].中西医结合护理(中英文),2021,7(02):97-99.
- [12]杨燕,李咪.人性化护患沟通技巧在妇产科护理中的应用研究[J].中西医结合心血管病电子杂志,2020,8(17):109.
- [13]吴明霞,孙小桢,隋雨薇.探讨护患沟通技巧培训对减少门诊输液室护理纠纷的作用[J].中国农村卫生,2020,12(10):68.
- [14]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,2020,17(07):979-981.
- [15]王华,王蓓娜,蒋思思,等.护患沟通技巧对门诊输液患者护理满意度的影响[J].智慧健康,2020,6(08):129-130.