

护患沟通在妇科护理工作中的应用

张慧

内蒙古自治区妇幼保健院

【摘要】目的：探讨妇科护理工作中护患沟通的应用效果进行分析。方法：本次实验对象为妇科患者，实验时间集中在2019年8月到2021年7月，共计96例患者参与本次实验。对所选患者进行编号，对照组患者为奇数编号，实验组患者为偶数编号。实施一般护理模式护理对照组患者，实施一般护理模式联合护患沟通护理实验组患者，对两组患者护患纠纷出现情况、患者抑郁评分及焦虑评分进行分析和对比。结果：展开分析本次实验，实验组患者护患纠纷出现概率有着较大幅度的下降，分别为2.08%及16.67%，两组相关数据之间差异凸显，（ $p < 0.05$ ）；系统分析本次实验，实验组患者抑郁评分及焦虑评分有着较大幅度的下降，分别为〔（35.7±4.2）分及（36.1±4.3）分〕及〔（43.1±3.8）分及（43.4±3.9）分〕，两组相关数据之间差异凸显，（ $p < 0.05$ ）。结论：在妇科护理工作中护患沟通有着较为显著的应用效果，其在减少护患纠纷出现、降低患者抑郁及焦虑评分方面作用较为突出。

【关键词】妇科护理；护患沟通；应用要点

【DOI】 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.12.550

沟通作为人与人之间的传递信息的过程，也是护士社会活动与职业活动的基本形式。护理工作本身就离不开人际交往与沟通，两者处于帮助与被帮助的人际关系，这也是一种典型的治疗性关系。实际中护理人员的每一个沟通行为都会对患者产生一定影响。因此有效沟通是做好护理工作的基础，也是每一位护理人员需要掌握的基本技巧。加上临床中妇科疾病涉及到隐私部位造成患者拖延诊治，长时间承受病痛折磨，要求护理人员具备良好的沟通能力，缓解患者紧张情绪，提高治疗效果。

一、资料与方法

1. 一般资料。本次实验对象为96例妇科患者，实验开始于2019年8月，终止于2021年7月，本次实验分组方式为编号分组，依据编号奇偶性将所选患者分为对照组及实验组。对照组患者年龄均值为（37.5±6.1）岁，年龄上限为57岁，下限为23岁，实验组患者年龄中间值为（37.7±6.2）岁，年龄上限为58岁，年龄下限为25岁，两组患者基础信息方面差异微小（ $p > 0.05$ ）。纳入标准：患者均为妇科患者；实验对象均具备配合实验的能力；伦理委员会准可开展本次实验；自愿参与原则是本次实验开展的必要前提。排除标准：患者身体存在其他影响实验的情况；患者中途放弃；患者亲属中断本次实验。

2. 方法。实施一般护理模式护理对照组患者，实施一般护理模式联合护患沟通护理实验组患者。护理沟通方式。

（1）语言性沟通。护理人员经常与患者之间进行交谈可以建立更为密切的关系。在护患沟通中语言性沟通是一种最有效的沟通形式，也是信息交流所要采用的必要手段，主要从听和说两方面入手。护患沟通成功的关键在于护士能否正确听去和辨认患者的语言，并正确回应患者，这也是护理成功的关键。1）在沟通时，护士要有耐心，做到察言观色，在患者神志不清或者意图表达不明确的情况下，理清事情的经过和患者需求。既有高度的责任感和同情心，帮助沟通和护理

工作顺利进行。2）护士与患者沟通主要依靠语言，护士通过观察病人的病情，找寻病因，取得沟通成功。在沟通时护士需注意语言的艺术性和技巧，避免生硬、粗鲁的态度和刺激性的语言使患者心灵受到伤害，增加其心理负担。3）在与患者交谈时虽有一定的目的性，但不能过于求成。其实，护士与患者谈话的最终目的就是了解患者的内心需求，帮助患者放松情绪，从患者所表现出的语气和态度来判断其情绪、个性及社会关系等，以便更好的帮助患者解决问题；4）护理人员与患者交流时，护理人员应该使用温暖、亲切及善意的语言，创造融洽的交流氛围，杜绝使用影响沟通质量的直、快及粗语言，注意语言轻柔与清晰，控制语调与语速，及时安慰患者让其感受到温暖亲切。交流过程中忽视应该全面了解患者情况，减少专业术语出现频率，提高交流质量。（2）非语言性沟通。非语言性沟通以人体行为为载体，通过目光、表情、动作及空间距离等实现信息交流。非语言沟通具有极强的表现力与吸引力，具有更强的感染力。1）仪表举止。建立良好护患关系的基础就是第一印象。护士端庄稳重的仪容与和蔼态度可以消除患者的不安情绪，给予患者心理安慰。因此护士仪容仪表、服饰打扮及精神状态等会直接影响患者对其的第一印象，妇科患者就诊时存在紧张与焦虑情绪，护士接诊后应该主动起身迎接，并用积极乐观的情绪感染患者，消除彼此陌生感，减轻患者的恐惧心理；2）面部表情。护理人员根据情况选择合适的面部表情。接触新入院或轻微病情患者时，患者情绪焦虑时，表情应该轻松、自如且大方；患者病情痛苦时表露出温和与慈祥；危重患者抢救过程中应该减少语言，表情专注，动作轻柔、快速及准确，针对不停患者护理人员应该最大程度控制自己表情；3）眼神眼光。在人际沟通中眼神的交流也是沟通的重要形式之一。合适的眼神交流可以传递感情，彰显个性，甚至影响他人的语言和行为。因此，护士在对病人进行护理时，可以注意适当的采用眼神交流，来增强自身语言的感染力，增进自身与患

者之间的感情交流。同时,护士在与患者进行交谈时,应集中精神,认真倾听,并以安慰的眼神鼓励患者进行交流,并认真倾听患者的语言,使其对护士和医生产生信任感;4)肢体语言。人类情感表露的主要方式就是触摸,这是一种有效的护患沟通方式。可以通过一个细微动作表现出对患者的关系与体贴。可以通过轻轻触摸鼓励与安慰患者,稳定患者情绪,让患者变得坚强,提高护理效果。特别对听力或视力不佳的患者,可以加强沟通效果。生活不能自理患者采用翻身、扣背及按摩让患者产生亲切感,主动产妇行动不便的患者等,让其感受到关心。

3. 判断标准。对两组患者护患纠纷出现情况、患者抑郁评分及焦虑评分进行分析和对比。

4. 统计学处理。本次实验数据均依靠SPSS21.0进行, ($\bar{x} \pm s$) 用于指代计量资料, (n) 用于指代计数资料, $P < 0.05$ 意味着数据差异凸显。

二、结果

1. 两组患者护患纠纷出现情况。展开分析本次实验, 实验组患者护患纠纷出现概率下降幅度远远大于对照组患者, 2.08%明显低于16.67%, 数据之间差异凸显, ($p < 0.05$)。

2. 两组患者抑郁评分及焦虑评分。系统分析本次实验, 实验组患者抑郁评分及焦虑评分相比对照组患者下降幅度较大, 数据之间差异凸显, ($p < 0.05$)。详情见表1。

表1 两组患者抑郁评分及焦虑评分

组别	人数 (n)	抑郁评分 (分)	焦虑评分 (分)
对照组	48	43.1 ± 3.8	43.4 ± 3.9
实验组	48	35.7 ± 4.2	36.1 ± 4.3
t 值	-	8.692	8.475
P 值	-	$p < 0.05$	$p < 0.05$

三、讨论

1. 在社会经济快速发展背景下, 人们思想观念发生转变, 女性在工作、生活中占据地位不断提高, 其精神压力也随之提升, 导致疾病发生率不断提高。临床中较常见的妇科疾病包括子宫肌瘤、盆腔炎、宫外孕及阴道炎等, 会严重降低患者生活质量, 影响其正常工作、生活。此外, 妇科疾病患者有一定的特殊性, 心思相对男性患者比较细腻, 情绪波动幅度比较大, 加上疾病对机体带来的疼痛, 患者在治疗过程中较容易出现焦虑、抑郁等不良情绪, 严重影响治疗效果。临床对妇科患者多运用常规护理方式, 主要是健康教育、用药指导等, 忽视了交流的重要性。目前, 医疗模式不断发生转变, 人们对医疗服务、护理质量提出了更高的要求, 护患沟通重要性愈加突出。

2. 研究指出, 护患沟通技巧是护理人员综合素质的集中体现。妇科收治的均为女性患者, 其心思细腻, 情绪易波

动, 希望获得安全感, 增强对疾病治疗的信心, 情感需求较突出, 因此在妇科护理工作中护理人员应掌握与女性患者及其家属的沟通技巧, 重视语言沟通和非语言沟通的作用, 在护理实践中针对患者的自身特点(性格特征、文化程度、病情特点等)进行启发、鼓励和开导。坚持以人为本, “以人为本”是护理工作的核心服务宗旨, 护理人员要根据患者所需, 有针对性地为患者提供更加周到、全面的服务。护理人员需要学会换位思考, 站在病患及家属视角看待问题, 体谅并理解其心情, 给予对方体贴的微笑服务, 调动自身积极情绪影响、感染病患, 及时开导病人, 使其身心感受到舒适、愉快, 使护患间能够平等亲切地交流。

3. 相比单一实施一般护理, 一般护理联合护患沟通在妇科护理中优势凸显。护患沟通能够帮助护理人员掌握患者的需求及心理状态, 为护理人员开展工作提供可靠开的依据, 而且还能够消除患者的负面情绪, 提高患者的顺应性, 保证护理工作的高质量开展。共计96例妇科患者参与2019年8月到2021年7月期间的实验, 目的是对妇科护理工作中护患沟通的应用效果进行分析。展开分析本次实验, 实验组患者护患纠纷出现概率2.08%显著低于对照组患者护患纠纷出现概率16.67%, 对照组及实验组数据之间差异凸显 ($p < 0.05$), 由此可以得出, 护患沟通能够在一定程度上降低妇科护患纠纷出现概率; 系统分析本次实验, 实验组患者抑郁评分及焦虑评分[(35.7 ± 4.2) 分及 (36.1 ± 4.3) 分]显著低于对照组患者抑郁评分及焦虑评分[(43.1 ± 3.8) 分及 (43.4 ± 3.9) 分], 对照组及实验组数据之间差异凸显 ($p < 0.05$), 由此可以得出, 护患沟通能够有效降低妇科患者抑郁评分及焦虑评分。实验结果显示, 在妇科护理工作中护患沟通有着较为显著的应用效果。本次实验表明, 护患沟通在减少妇科护患纠纷出现、降低患者抑郁及焦虑评分方面效果十分理想, 妇科护理人员在实际工作中应高度重视护患沟通的重要作用, 并在妇科患者护理中加以应用, 进而实现妇科护理工作水平的大幅提升, 加快妇科患者的康复进程。

总之, 护患沟通是以患者健康为最终目标的护理工作内容, 既是现代医学人文精神提出的要求, 同时也是减少护理错误、消减护患纠纷的客观需要, 因此, 在妇科护理工作中, 护理人员应合理应用护患沟通技巧, 以有效缓解患者的不良情绪, 提高护理满意度。

参考文献

- [1] 刘芳. 浅谈妇科护理中有效沟通的应用分析[J]. 赤峰学院学报(自然科学版), 2014(14): 107-108.
- [2] 肖华英, 冉光银. 护患沟通在妇产科护理中的应用效果[J]. 世界临床医学, 2016, 10(8): 220.