

护患沟通技巧在血液净化中心的护理效果

杨娟娟

丰县人民医院血液净化中心 江苏徐州 221700

【摘要】目的 血液净化中心的患者于常规护理基础上应用护患沟通技巧,对缓解患者负面情绪、提升其满意度的价值探究。**方法** 此次研究共收录病例样本 150 例,均收录于 2020.10—2022.10 期间本院血液净化中心的患者,样本入组后开展规范性分组,给予不同护理措施进行此次对比分析,分别为对照组(常规护理)、观察组(护患沟通技巧)。统计样本在情绪、满意度方面的差异性。**结果** 于护理措施开展前后就纳入样本负面情绪进行评测,开展前组间差异性并不明显,虽开展后两组评分值均呈降低趋势,但仍以观察组评分参数值更具优势, $P < 0.05$ 。就组间患者对护理措施的满意度进行评价,观察组评价值为 93.33% 高于对照组评价值 78.67%, $P < 0.05$;统计两组护患纠纷发生率,观察组统计值为 2.67% 低于对照组统计值 12.00%, $P < 0.05$ 。**结论** 血液净化中心的患者于常规护理基础上应用护患沟通技巧,对缓解患者负面情绪、提升其满意度的价值显著。

【关键词】 血液净化中心;护患沟通技巧;负面情绪;满意度

【中图分类号】 R473

【文献标识码】 A

【文章编号】 2095-9753 (2023) 05-111-02

人们对医院的需求不仅仅限于治疗疾病,同时对医院的护理服务也有了更多的要求^[1]。基于此,本文特收录 150 例患者为样本,分组对照探究,血液净化中心的患者于常规护理基础上应用护患沟通技巧,对缓解患者负面情绪、提升其满意度的价值。

1 资料与方法

1.1 一般资料

此次研究共收录病例样本 150 例,均收录于 2020.10—2022.10 期间本院血液净化中心的患者,样本入组后开展规范性分组,给予不同护理措施进行此次对比分析,分别为对照组($n=75$)、观察组($n=75$)。对照组中男性 45 例,女性 30 例;年龄区间 25—77 岁,均值(51.07 ± 8.82)岁;观察组中男性 44 例,女性 31 例;年龄区间 20—80 岁,均值(50.91 ± 10.90)岁;两组患者基线资料呈均衡分布, $P > 0.05$ 。

1.2 方法

对照组行常规血液净化中心护理,并应用相对人性化的沟通方式。

观察组于常规护理基础上应用护患沟通技巧,(1)语言技巧:与患者交流要主动并积极,全面了解患者需求并给予安慰和鼓励,在不断的沟通中掌握娴熟的技巧,以提升患者的信任感,给予患者更多的关心和呵护,向患者普及疾病知识,给予患者充分的尊重以拉近护患关系^[2]。(2)称呼得体:给予患者得体的称呼,给患者留下良好的印象,为之后的沟通

和交流奠定基础,避免语言过于直接,学会察言观色、随机应变,用巧妙的语言与患者进行交流,提升患者对疾病知识的掌握度和对护理服务的满意度^[3]。(3)仪表技巧:护理人员需举止大方、端庄,语言和藹可亲,性格开朗,态度温和,以便于拉近护患关系,切勿态度强硬、语言生硬、浓妆艳抹、作风懒散,会增加患者的反感度^[4]。

1.3 观察指标

情绪评分:采用焦虑(SAS)自量表和抑郁(SDS)自量表^[5],评估患者精神和心理的状态,两个量表均包含 20 个项目, $SAS > 40$ 分为阳性, $SDS > 50$ 分为阳性,分越低,心理情绪状态越好。

统计两组护患纠纷发生率,并邀请患者对护理服务进行满意度评价,评价标准分别为非常满意、基本满意和不满意。

1.4 统计学方法

应用统计学软件 SPSS23.0 进行实验数据处理。以 $\bar{x} \pm s$ 表示计量资料,经 t 检验;以 % 表示计数资料,经 χ^2 检验。若 $P < 0.05$,表示具有统计学意义。

2 结果

2.1 比较两组患者护理前后的情绪评分

于护理措施开展前后就纳入样本负面情绪进行评测,开展前组间差异性并不明显,虽开展后两组评分值均呈降低趋势,但仍以观察组评分参数值更具优势, $P < 0.05$ 。详见表 1

表 1: 两组患者护理前后的情绪评分对比 ($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	SAS 评分		SDS 评分	
		护理前	护理后	护理前	护理后
对照组	75	31.45 ± 5.84	25.70 ± 5.25	37.85 ± 7.40	33.42 ± 6.25
观察组	75	32.17 ± 5.34	19.83 ± 5.37	38.20 ± 7.13	29.57 ± 5.85
t	--	0.7133	7.9223	0.2950	3.8917
p	--	0.4768	0.0000	0.7684	0.0002

2.2 对比两组护理满意度

就组间患者对护理措施的满意度进行评价,观察组评价值为 93.33%,该参数值显著高于对照组评价值 78.67%, $P < 0.05$;统计两组护患纠纷发生率,观察组统计值为 2.67%,该参数值显著低于对照组统计值 12.00%, $P < 0.05$ 。详见表 2

3 讨论

本次研究各项数据比较结果显示,于护理措施开展前后就纳入样本负面情绪进行评测,开展前组间差异性并不明显,虽开展后两组评分值均呈降低趋势,但仍以观察组评分参数值更具优势。就组间患者对护理措施的满意度进行评价,观

察组评价值为 93.33% 高于对照组评价值 78.57%；统计两组护患纠纷发生率，观察组统计值为 2.57% 低于对照组统计值 12.00%。

综上所述，血液净化中心的患者于常规护理基础上应用护患沟通技巧，对缓解患者负面情绪、提升其满意度的价值显著。

参考文献：

- [1] 李丽君, 袁甜, 何秋, 等. 血液净化中心护士共情疲劳与护患沟通能力的相关性研究 [J]. 职业与健康, 2022, 38(19):2643-2646.
- [2] 夏京华, 朱文博, 周跃, 等. 血液净化中心护士工

- 作-家庭冲突现状及影响因素分析 [J]. 职业与健康, 2022, 38(13):1778-1781+1787.
- [3] 周晓冬, 梁新蕊, 郝姣. 血液净化中心护士工作应激源的现况调查及影响因素分析 [J]. 解放军医院管理杂志, 2021, 28(11):1088-1090.
- [4] 黄艾晶, 王少清, 毛楠, 等. 血液净化中心应对新型冠状病毒肺炎的防控策略研究 [J]. 保健医学研究与实践, 2021, 18(03):134-136+140.
- [5] 高洁. 分析护患沟通技巧在血液净化中心的护理效果 [J]. 饮食保健, 2020, 7(24):200-201.

表 2: 两组护理满意度比较 (n, %)

组别	例数	非常满意	基本满意	不满意	满意度	护患纠纷发生率
对照组	75	39 (52.00%)	20 (26.67%)	16 (21.33%)	79 (78.57%)	9 (12.00%)
观察组	75	52 (69.33%)	18 (24.00%)	5 (6.67%)	70 (93.33%)	2 (2.57%)
χ^2	--	--	--	--	5.999	4.8071
p	--	--	--	--	0.0095	0.0283

(上接第 109 页)

体应激反应，不利于检查的顺利进行，还会影响检查效果，增加误诊和漏诊的几率，因此，给予患者有效的护理干预极为重要^[3]。心理护理是护理工作中的重要环节，在无痛肠镜检查患者的护理中实施心理护理能够改善其心理状态，增加与患者的互动让其感到轻松，帮助患者走出心理误区，让患者保持良好的心态减少应激反应，积极配合检查^[4]。

本文通过结果显示，采取心理护理的研究组焦虑、抑郁评分较低， $P < 0.05$ ，分析原因考虑是通过改善等候区环境减轻患者以往对医院候诊室的恐惧感，增加其舒适度，患者在等待期间加强健康教育可让其了解肠镜检查的目的、检查流程、准备工作以及注意事项，同时告知患者检查期间可能出现的不良反应以及应对措施，让患者提前有心理准备，减少对无痛肠镜检查的未知恐惧感，安抚患者的情绪消除其对无痛肠镜检查的顾虑，很大程度上提高了患者的配合度^[5]。

综上所述，对无痛肠镜检查患者实施心理护理效果显著，能够缓解患者的不良情绪，提高检查配合度。

参考文献：

- [1] 毛红玲, 吴杨玲, 魏小飞, 等. 体位护理联合心理干预对无痛胃肠镜检查患者生命体征及心理状态的影响 [J]. 实用医院临床杂志, 2020, 17(5):193-195.
- [2] 信延芳, 李桂枝, 闫思玉. 流程化护理干预对无痛胃肠镜检查患者心理状态及不良事件发生情况的影响效果分析 [J]. 健康之友, 2020(4):148.
- [3] 张丽平. 心理护理干预在无痛肠镜检查中的应用效果观察 [J]. 中国卫生标准管理, 2022, 13(2):178-182.
- [4] 孙丹萍. 护理干预对小肠镜检查前肠道准备效率的影响 [J]. 医学信息, 2019, 32(z2):290-291.
- [5] 刘丹. 心理护理在结肠镜检查中的干预效果研究 [J]. 中外女性健康研究, 2021(16):168-169.

(上接第 110 页)

病患者 85 例，护理后观察组认知功能情况、心理状态 (VS) 对照组，前者明显更优 ($P < 0.05$)。

综上所述，共情护理联合认知行为干预对老年精神病患者认知功能障碍的影响积极，护理后患者 MMSE 评分更高，SAS 评分更低，值得推广。

参考文献：

- [1] 赵婧, 郭银森, 李梦楠, 等. 0.1 短阵快速脉冲重复经颅磁刺激对老年慢性精神分裂症阴性症状及认知功能的影响 [J]. 中华行为医学与脑科学杂志, 2022, 30(7):577-583.
- [2] 张颖, 王若梅, 李刚. 稳定期精神分裂症患者认知功能、情绪管理水平及其影响因素分析 [J]. 首都医科大学学报, 2023, 42(1):143-147.
- [3] 李然然, 黑钢瑞, 杨叶, 等. 精神分裂症阴性症状及认知障碍增效治疗的研究进展 [J]. 中南大学学报 (医学版), 2020, 45(12):1457-1463.
- [4] 张秀琼, 文挺, 林荫, 等. 氟哌啶醇联合康复训练治疗对老年痴呆精神行为障碍患者认知功能及生活能力的影响 [J]. 中国老年学杂志, 2022, 41(19):4317-4319.

- [5] 高镇松, 陈泽华, 徐丽斌, 等. 社区精神分裂症患者、家属和精神病防治人员对疾病认知、治疗依从性及社区服务评价的质性研究 [J]. 中华行为医学与脑科学杂志, 2023, 29(3):271-276.

- [6] 黄海晓, 林翠绿, 张丽君. 手工制作结合网络认知行为疗法在精神障碍合并高血压患者康复中的应用 [J]. 广东医学, 2020, 41(22):2343-2347.

- [7] 魏春燕, 赵东荣, 朱雅雯, 等. 团体认知行为疗法对住院精神分裂症患者自杀风险的干预效果观察 [J]. 中国临床心理学杂志, 2023, 29(1):195-199.

- [8] 黄秋红. 共情护理联合认知行为干预对老年精神病患者认知功能障碍的研究分析 [J]. 中外医疗, 2021, 40(17):138-140, 144.

- [9] 陆叶, 周明玉, 沈甘霖. “情感账户”联合“高级共情”技术在急性精神病患者优质护理服务中的应用 [J]. 解放军护理杂志, 2023, 35(3):41-45.

- [10] 董德波. 精神分裂症低级-高级脑功能系统交互机制研究 [D]. 四川: 电子科技大学, 2020.

- [11] 鲍晓娟. 共情护理模式在抑郁症患者护理中的应用效果探讨 [J]. 中国基层医药, 2023, 28(1):152-154.