

Observation of the Effect of Nurse Patient Communication Skills in Internal Medicine Nursing at Grassroots Hospitals

Yatao Luo

Jinji Town Central Health Center, Qingshui County, Qingshui, Gansu, 741405, China

Abstract

Objective: To investigate the effectiveness of using nurse patient communication skills in internal medicine nursing at primary health centers. **Method:** From May 2023 to May 2024, 43 patients admitted to the Internal Medicine Department of Jinji Town Central Health Center in Qingshui County were randomly divided into a control group (20 cases receiving routine nursing care) and an observation group (23 cases receiving combined use of nurse patient communication skills), and the differences in observation indicators were compared. After nursing, the comparison between the two groups showed that the observation group had lower SAS and SDS scores, and higher clinical total effective rate, nursing total satisfaction, and nursing quality scores ($P < 0.05$). **Conclusion:** Flexible use of nurse patient communication skills in the internal medicine nursing work of primary health centers can effectively alleviate patients' inner anxiety, improve overall nursing quality, and achieve more satisfactory therapeutic effects.

Keywords

Internal medicine nursing in primary health centers; Nursing patient communication skills; mentality; Nursing satisfaction

护患沟通技巧在基层医院内科护理中的效果观察

罗亚涛

清水县金集镇中心卫生院, 中国·甘肃 清水 741405

摘要

目的 研究基层卫生院内科护理运用护患沟通技巧的效果。**方法** 2023年05月—2024年05月, 清水县金集镇中心卫生院内科收治患者43例随机分组, 对照组(常规护理20例)与观察组(联合运用护患沟通技巧23例), 比较观察指标的差异。**结果** 护理后两组对比, 观察组SAS与SDS评分更低, 临床总有效率、护理总满意度、护理质量评分均更高($P < 0.05$)。**结论** 基层卫生院内科护理工作中通过灵活运用护患沟通技巧能够有效安抚患者内心的焦虑, 提升整体护理质量, 使患者取得更满意的疗效。

关键词

基层卫生院内科护理; 护患沟通技巧; 心理状态; 护理满意度

1 引言

各个地方基层卫生院的建立与发展, 能够为更多基层人民群众提供医疗服务。基层卫生院的一大特点在于未细分科室, 整体作为一个大的综合科室存在, 收治患者数量众多、疾病种类繁多。不同患者之间的病情、文化、性格特征等都有着个体化差异, 其中一些患者长期受到病痛折磨, 治疗周期长, 在接受内科治疗期间, 内心比较敏感脆弱, 面对医护人员可能存在不信任甚至抵触的情绪, 稍有不慎便可能出现语言摩擦, 若处理不当, 恐愈演愈烈。而基层卫生院的整体条件相对比较落后, 护理人员可能并未按照科室严格划分, 导致日常护理工作繁忙而杂乱, 缺少时间和精力去完善护患

沟通, 一旦沟通不畅, 很容易激发双方的矛盾, 所以基层卫生院常规护理工作的效率和效果抑制难以得到有效的提升。近些年基层卫生院越发重视和患者之间的沟通交流, 强调了对护理人员沟通技巧的培训, 要求护理人员具备良好的护患沟通技巧, 对整体护理质量的改进具有一定积极影响^[1]。本研究抽取64例患者随机划分对照组(常规护理)与观察组(联合运用护患沟通技巧), 就两组护理干预效果展开对照分析, 具体报道如下。

2 资料与方法

2.1 一般资料

研究对象: 共计43例, 均为2023年05月—2024年05月清水县金集镇中心卫生院内科收治患者。随机分组, 观察组中23例, 男/女13/10例, 年龄50~75岁, 平均(65.28 ± 6.49)岁。对照组中20例, 男/女12/8例, 年龄51~79岁, 平均(66.98 ± 7.59)岁。两组的基线资料比较,

【作者简介】 罗亚涛(1990-), 女, 中国甘肃天水人, 本科, 主管护师, 从事基层内科护理研究。

未见显著差异 ($p > 0.05$)。

纳入标准：(1)由内科收治疾病患者；(2)无意识或精神障碍，具备正常沟通能力；(3)本人及家属均属于研究知情人员。

排除标准：(1)急危重症患者；(2)存在精神疾病史；(3)有关病历信息不完整。

2.2 方法

对照组（常规内科护理）：在治疗工作开展的同时加强对各项生命体征数值波动情况的观察分析，发现异常立刻汇报给主治医生，配合医生做好相应的处理；针对患者的原发病、有关诊疗方案、治疗期间注意事项的内容做好解释说明工作，使患者了解自身病情；强调患者在治疗期间需要根据医生的嘱咐规范进行药物治疗、保持健康饮食、维持健康作息。

观察组（联合运用护患沟通技巧）：(1)规范沟通用语：在日常护理工作中强调护理的主动性，例如主动和患者交谈，善于运用具有积极意义的语言暗示，交谈期间保持微笑，始终将患者作为中心，全面考虑患者的护理需求，并积极主动地提供相应的服务，通过积极主动的服务和友好的态度，给予患者良好的医疗体验，构建起友善的护患关系，取得患者一定信任。(2)开展个性化健康宣教：评估患者整体病情，了解患者性格特征，掌握患者文化水平和理解能力，合理的选择健康宣教方法，帮助患者全面而准确地认识自身病情以及有关治疗措施开展的重要意义，从而积极主动地配合临床工作。宣教方式主要有面对面交谈、发放疾病防治健康宣传手册、通过微信分享疾病科普视频资料或文章等，注意对患者提出的疑问及时准确地答复，有助于消除患者内心的顾虑。(3)实施针对性的心理干预：在交谈过程中合理运用专业心理量表，配合对患者的观察，准确评估其内心状况，及时把握住患者的不良情绪，积极分析引起情绪转变的原因，采取针对性的疏导措施，尽快平复患者的心情。(4)灵活运用沟通技巧：在与患者交谈过程中需要保持目

光交流，尤其是在患者主诉过程中不可回避患者的目光，给予患者充分的尊重；语言交谈时务必保持恰当的语言，充分的尊重患者，做到语气温和、语言规范、用词严谨，避免使用一些具有歧义的词汇或句子，以免对患者产生不良刺激；当患者年龄较大或者存在活动障碍时，需要主动搀扶以及帮助患者解决生活中遇上的麻烦，善于表达关心和爱护，使患者感受到来自护理人员的关怀，从而能够更好的敞开心扉，主动沟通交流；在日常护理工作中，尽量多点微笑、关心、问候，保持足够的耐心，避免在护理角度增加患者内心压力，通过周到的服务获取患者良好的配合。

2.3 观察指标

(1)心理状态：以焦虑自评量表(SAS)、抑郁自评量表(SDS)进行调查，均以低分表示对应负性情绪更轻微。

(2)临床疗效：以症状显著缓解、有所缓解、无变化为标准划分临床疗效为显效、有效、无效，排除无效，剩余合计为总有效。

(3)护理满意度：采用医院自制问卷进行调查，不满意、基本满意、非常满意、对应评分为“0~59分”“60~89分”“90~100分”，后两项之和为总满意。

2.4 统计学方法

数据资料输入 spss26.0 软件进行处理，以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示计量资料，(%)表示计数资料，分别以 t 和卡方检验， $P < 0.05$ 表示差异有统计学意义。

3 结果

3.1 心理状态

观察组护理后的 SAS 与 SDS 评分均低于对照组 ($p < 0.05$)，见表 1。

3.2 临床疗效

观察组的临床总有效率高于对照组 ($p < 0.05$)，见表 2。

3.3 护理满意度

观察组的护理总满意度高于对照组 ($p < 0.05$)，见表 3。

表 1 两组心理状态评分比较 ($\bar{x} \pm s$)，分)

组别	例数	SAS 评分		SDS 评分	
		护理前	护理后	护理前	护理后
观察组	23	58.36 ± 5.39	33.69 ± 5.28	60.38 ± 5.97	35.62 ± 5.85
对照组	20	58.47 ± 5.43	44.72 ± 5.39	60.47 ± 5.82	45.09 ± 5.87
<i>t</i>		0.067	6.767	0.050	5.286
<i>P</i>		0.947	< 0.001	0.961	< 0.001

表 2 两组临床疗效比较 [n (%)]

组别	例数	显效	有效	无效	总有效
观察组	23	15 (65.22%)	7 (30.43%)	1 (4.35%)	22 (95.65%)
对照组	20	10 (50.00%)	4 (20.00%)	6 (30.00%)	14 (70.00%)
χ^2		1.018	0.612	5.165	5.165
<i>P</i>		0.313	0.434	0.023	0.023

表3 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	总满意度
观察组	23	12 (52.17%)	11 (47.83%)	0 (0.00%)	23 (100.00%)
对照组	20	7 (35.00%)	9 (45.00%)	4 (20.00%)	16 (80.00%)
χ^2		1.279	0.034	5.072	5.072
<i>P</i>		0.258	0.853	0.024	0.024

4 讨论

基层卫生院收治患者中涉及许多内科疾病与其他疾病，而内科疾病种类复杂，治疗与护理均有着较重的任务。常规护理所遵循的传统理念中一直将基础护理操作视为工作的中心，对于患者自身需求的关注不够，同时也缺少时间和患者进行沟通，只有在患者主动提问时才机械性答复，并且存在着态度冷漠的现象^[2]。而近些年一些学者从护患沟通技巧的优化方面来尝试改进整体护理质量，在安抚患者情绪、获得患者配合、提高整体护理满意度等多方面取得显著成效^[3]。临床发现，合理运用护患沟通技巧能够与患者之间创建和谐友好的氛围与关系，更有助于获得患者的信任与配合。鉴于此本文尝试将护患沟通技巧推行于基层卫生院内科治疗过程中。

在本次研究中不仅要求完善了常规的内科护理操作，而且在内科护理过程中高度重视各种沟通技巧的运用，在良好的护患沟通下，护理人员充分获取患者的信赖，有效提升的患者对临床治疗工作的配合度，这对于临床疗效的优化具有重要的促进作用，故最终观察组的总有效率明显更高。合理运用护患沟通技巧，能够有效掌握患者的心理状态以及内心的需求，通过适当调整护理措施能够最大化满足患者的合理需求，并且对疗效优化产生积极影响，有关工作更容易获

得患者的认可，故观察组对护理工作的总满意度更高。

5 结论

综上所述，基层卫生院内科护理工作任务繁重，护理人员缺少足够的时间和精力与患者沟通交流，导致患者的护理问题得不到及时发现和解决，为护患纠纷的发生埋下隐患。而在护理工作中，通过运用护患沟通技巧可以及时了解患者异常心态并进行有效安抚，使相关医疗工作获得患者高度信任和配合，使得治疗方案效果得到充分发挥，最终取得更满意的疗效，此外提升护患沟通技巧也是整体护理工作质量改进的重要措施。在基层卫生院持续发展扩大，收治患者数量越来越多的背景下，推广护患沟通技巧十分重要，值得各科护理工作借鉴。

参考文献

- [1] 刘祝容,丘运红,杨志丽,等. CICARE流程化沟通管理对老年呼吸内科护患纠纷的影响[J]. 齐鲁护理杂志,2023,29(9):137-139.
- [2] 颜秀梅,赵琳,邵秋丽. 护患沟通技巧在阿司匹林联合降纤酶治疗脑梗死中的应用及对患者炎症反应的影响[J]. 国际护理学杂志,2021,40(22):4170-4173.
- [3] 张善婷,冯俊,刘洋. 冠心病患者PCI介入治疗中的护患沟通对治疗依从性的影响[J]. 河北医药,2021,43(11):1743-1746.