

## 护患沟通技巧训练在提高皮肤科护理质量中的临床价值

张风菲, 吴艳丽, 王聪敏\*

解放军总医院第七医学中心皮肤科 北京

**【摘要】目的** 讨论对皮肤科患者护理期间加强护患沟通技巧训练对护理质量的影响。**方法** 采集2022年1月-2023年1月为本次研究时间, 我院100例皮肤科患者为研究期间采集病例, 因护理方式不同将患者分组, 常规护理者纳入参照组(共50例)、重点关注护患沟通者纳入研究组(共50例), 总结组间护理疗效。**结果** 护理质量评分各项分值研究组均高, 参照组显低( $P < 0.05$ ); 护理后患者SAS评分、SAS评分研究组数据均低, 参照组高( $P < 0.05$ ), 组间数据护理前体现出无意义( $P > 0.05$ ); 患者总满意率, 研究组明显高, 参照组较低( $P < 0.05$ ); 两组显优数据体现在研究组。**结论** 皮肤科采用护患沟通技巧训练可较大程度提升临床护理质量, 明显改善患者焦虑等负性情绪, 确保治疗期间患者的积极配合, 护理效果获得患者满意, 临床应用价值较高, 建议推广。

**【关键词】** 皮肤科; 护患沟通技巧; 护理质量

**【收稿日期】** 2023年5月15日 **【出刊日期】** 2023年7月10日 DOI: 10.12208/j.jmmn.2023000382

### Clinical value of nursing - patient communication skills training in improving the quality of dermatology nursing

Fengfei Zhang, Yanli Wu, Congmin Wang\*

Department of Dermatology, the Seventh Medical Center, PLA General Hospital, Beijing

**【Abstract】 Objective** To discuss the effect of strengthening nurse-patient communication skills training on nursing quality of dermatological patients during nursing. **Methods** A total of 100 cases of dermatology patients in our hospital were collected during the study period from January 2022 to January 2023. Due to different nursing methods, patients were grouped into the reference group (a total of 50 cases), and those who focused on nurse-patient communication were included in the study group (a total of 50 cases), so as to summarize the effect of intergroup nursing. **Results** Nursing quality scores were higher in the study group, but lower in the control group ( $P < 0.05$ ). After nursing, the SAS score and SAS score of the patients were lower in the study group, but higher in the reference group ( $P < 0.05$ ), and the data between groups showed no significance in the prenursing data ( $P > 0.05$ ). The total satisfaction rate of patients was significantly higher in the study group, but lower in the reference group ( $P < 0.05$ ). Two sets of outstanding data are reflected in the research group. **Conclusion** The application of nursing and patient communication skills training in dermatology can greatly improve the quality of clinical nursing, significantly improve patients' anxiety and other negative emotions, ensure the active cooperation of patients during treatment, nursing effect obtained patients' satisfaction, high clinical application value, recommended to promote.

**【Key words】** Dermatology; Nurse-patient communication skills; Nursing quality

皮肤科为院内重点科室, 属综合性科室。对各种类型的皮肤病, 均可采取针对性的治疗, 临床将足癣、腋臭、水痘、鸡眼、疱疹、白斑病、脱发、痘痘、色素痣、各种各样伤疤等均归为皮肤病范畴, 均由皮肤科医治, 其具体病症与身体及肌肤有关<sup>[1]</sup>。临床导致皮肤病的原因较多, 其疾病类型也不同, 包括: 感染性

皮肤病、变态反应性皮肤病、物理性皮肤病、职业性皮肤病、内分泌调节性皮肤病、自身免疫性皮肤病等。皮肤又是人体的一个重要器官, 在人体表面, 患病后对患者外表美观度影响严重, 因此激发自卑感, 导致心理状态受到负性情绪影响, 进而日常社交活动、生活质量等均受到不同程度影响<sup>[2]</sup>。本文讨论对皮肤科患者护理期间加强护患沟通技巧训练对护理质量的影响,

\* 通讯作者: 王聪敏

具体如下

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

为配合研究, 特别在 2022 年 1 月-2023 年 1 月采集我院皮肤科 100 例患者参与本次研究, 研究期间将患者分成两组, 并采用不同的护理干预, 研究组: 男 28 例 (56.00%)、女 22 例 (44.00%), 年龄段 18-68 岁, 均值 (48.53±2.14) 岁; 参照组: 男 30 例 (60.00%)、女 20 例 (40.00%), 年龄段 18-70 岁, 均值 (49.28±2.31) 岁; 两组一般资料输入统计学系统, 处理后无显著差异 ( $P>0.05$ ), 经我院伦理委员会批准后开展研究。

纳入标准: 具备完整资料; 患者均意识清楚, 无语言交流障碍; 无精神类疾病; 自愿签订同意书, 并且积极配合研究者。

排除标准: 非自愿参与者; 严重过敏体质; 未签订知情同意书。

### 1.2 方法

参照组: 常规护理。

研究组: 以常规护理为基础, 加强护患沟通, 并利用护患沟通技巧强化护理质量, ① 加强语言沟通: 提高护理人员的服务意识, 以热情、主动、礼貌地接待每一位患者, 让其感到亲切, 积极配合。主动与患者沟通, 拉近护患距离, 通过有效的沟通了解患者生活情况、病史、心理情绪以及对疾病的认知等。② 加强心理沟通: 对存在负性情绪的患者给予针对性疏导, 通过言语交流与沟通、安慰、引导等方式帮助患者缓解紧张、焦虑、急躁等负面情绪, 改善思想压力, 可以帮助患者建立康复信心, 使患者更好地配合护理工作,

从而提升整体治疗效果。针对部分患者存在的疑问, 以及合理要求进行正确解答并予以帮助<sup>[3]</sup>。加强健康宣教, 为患者详细讲解有关疾病的治疗程序、相关注意事项等。明确患者病情后将治疗方法, 护理措施等详细告知, 同时告知其遵医嘱积极配合医护工作的重要性。② 加强肢体沟通: 通过肢体动作与患者进行沟通, 护理人员以良好的精神面貌展示在患者面前, 注意仪容仪表, 着装得体。加强眼神交流, 交流中给予患者安慰的眼神, 让患者感到被重视。患者病区要进行定时清扫、消毒, 并确保干净、整洁、通风<sup>[4]</sup>。

### 1.3 判定标准

1.3.1 统计两组临床护理质量评分, 分值越高, 表示护理质量越高;

1.3.2 统计两组患者 SAS、SDS 评分, 评分越低表示焦虑、抑郁情绪情况不严重;

1.3.3 对患者满意度进行调查, 发放我院自定义的满意度调查问卷, 并从健康教育、服务态度、就诊环境、仪容仪表、护理技能、应急处理等各方面进行调查, 满意率越高, 表示患者对护理工作的认可度越高。

### 1.4 统计学方法

此次研究数据资料由 SPSS 20.0 数据包主要负责数据分析及处理, EXCEL 2019 进行录入, 分别用 (n%)、 $\chi^2$  计数和检验或用 ( $\bar{x}\pm s$ )、t 计量和检验, 如数据之间存在意义, 则用  $P<0.05$  表示。若无意义时, 则会显示出 P 值超过 0.05。

## 2 结果

### 2.1 统计两组临床护理质量评分:

表 1 对比两组护理质量评分 ( $\bar{x}\pm s$ )

条目	研究组 (n=50)	参照组 (n=50)	P
基础护理	91.28±2.43	80.57±2.46	<0.05
专业技能	91.57±2.47	80.52±2.19	<0.05
服务态度	90.45±2.88	80.25±2.24	<0.05
预防感染	91.71±2.33	80.39±2.35	<0.05
护理安全	92.39±2.81	81.28±2.50	<0.05
护理操作流程	90.15±2.41	81.44±2.18	<0.05
护理风险处理	91.54±2.63	80.33±2.09	<0.05
护理文书	90.08±2.66	81.37±2.29	<0.05

## 2.2 对两组护理前后情绪变化进行评分 (n=50)

护理前: SAS 评分, 研究组 (65.14±2.61)、参照组 (65.33±2.54); SDS 评分, 研究组 (65.73±2.33)、参照组 (65.85±2.19), 两组数据组间对比未见明显性差异 ( $P > 0.05$ )。护理后: SAS 评分, 研究组 (37.33±2.46)、参照组 (49.39±2.71); SDS 评分, 研究组 (35.64±2.25)、参照组 (50.76±2.28, 两组数据组间对比差异显著 ( $P < 0.05$ )。

## 2.3 借助满意度调查问卷, 统计患者满意率 (n=50)

研究组: 总满意率 49 (98.00%), 其中非常满意者 34 例 (68.00%)、一般满意者 15 例 (30.00%), 不满意者共 1 例 (2.00%); 参照组: 总满意率 41 (82.00%), 其中非常满意者 20 例 (40.00%)、一般满意者 21 例 (42.00%), 不满意者共 9 例 (18.00%); 两组数据组间对比差异显著 ( $P < 0.05$ )。

## 3 讨论

皮肤病包括麻风、疥疮、真菌病、皮肤细菌感染等, 临床非常多见, 而且属于易发病症<sup>[5]</sup>。皮肤病因其慢性、难治性和长期缺位而影响患者的社交生活, 给患者带来巨大的生理和心理痛苦。皮肤病易反复发作, 因此常常反复治疗, 这会很大程度加大患者经济负担。患上皮肤病后患者整体形象常常受到较大影响, 会存在自卑心理, 这种状态下, 患者的日常生活会受到限制, 社交、学习等均无法顺利完成<sup>[6]</sup>。瘙痒大部分皮肤病患者常见的症状, 患者会十分痛苦。对皮肤病认知度较差, 以及情绪较低落是多数皮肤病患者存在的问题, 进而对临床治疗造成一定阻碍, 因此, 经不断研究, 临床总结出, 护理干预的应用存在显著意义<sup>[7]</sup>。故, 本文在采用院内常规护理的同时加强了护理沟通技巧的应用, 获得满意效果。

护患沟通形式多样化。护士与患者沟通密切, 可在检查、观察、手术、治疗等时间近距离接触患者, 深入交流<sup>[8]</sup>。以随机人员沟通弥补固定人员沟通, 采用语言、非语言、文字、图片、手册等多种方式进行沟通。护患沟通主要侧重于整体护理工作, 根据患者住院期间存在或潜在的健康问题、相关知识和信息, 并根据患者整体护理的内容要求进行护理<sup>[9]</sup>。通过建立护士与患者之间的相互信任, 全面了解患者的情况, 收集相关信息, 与患者讨论相关的健康问题、护理措施和护理目标, 获得患者的合作, 鼓励患者的参与, 与患者共同努力实现护理目标, 为患者提供相关的咨询和心理支持, 促进患者的身心健康和全面康复, 从而

达到提高护理质量的目的<sup>[10]</sup>。

护理质量评分各项分值研究组均高, 参照组显低 ( $P < 0.05$ ); 护理后患者 SAS 评分、SAS 评分研究组数据均低, 参照组高 ( $P < 0.05$ ), 组间数据护理前体现出无意义 ( $P > 0.05$ ); 患者总满意率, 研究组明显高, 参照组较低 ( $P < 0.05$ ); 两组显优数据体现在研究组。

综上所述, 皮肤科采用护患沟通技巧训练可较大程度提升临床护理质量, 明显改善患者焦虑等负性情绪, 确保治疗期间患者的积极配合, 临床效果获得患者满意, 应用价值较高, 建议推广。

## 参考文献

- [1] 柴鑫, 张嘉卉, 李萌, 等. 护患沟通技巧训练在提高皮肤科护理质量中的临床价值[J]. 科学养生, 2021, 24 (1): 199.
- [2] 何雪晴. 护患沟通技巧训练在提高皮肤科护理质量中的应用效果[J]. 医学美学美容, 2019, 28 (8): 74.
- [3] 张厚玲. 皮肤科护理中运用护患沟通技巧的临床效果分析与研究[J]. 养生大世界, 2021 (6): 245.
- [4] 周长瑛. 研究护患沟通技巧在皮肤科护理中的临床效果[J]. 养生保健指南, 2020 (27): 103-104.
- [5] 刘金凤, 张莉, 毕晓莹. 护患沟通技巧训练在提高皮肤科护理质量中的应用效果体会[J]. 保健文汇, 2019 (3): 241-242.
- [6] 唐二云. 皮肤科护理中护患沟通技巧的临床应用效果观察及有效性评价[J]. 黑龙江中医药, 2019, 48 (6): 263-264.
- [7] 肖佳媛. 护患沟通技巧训练在提高皮肤科护理质量中的应用效果分析[J]. 自我保健, 2021 (14): 248-249.
- [8] 万杰蓉, 程娜. 观察护患沟通技巧训练对提高皮肤科护理质量的效果[J]. 临床医药文献电子杂志, 2019, 6 (52): 114-115.
- [9] 杨菁. 在提升皮肤科护理质量中采取护患沟通技巧训练的效果[J]. 健康女性, 2022 (38): 127-129.
- [10] 郭豫. 优质护理管理模式在皮肤科护理中的应用价值分析[J]. 世界最新医学信息文摘 (连续型电子期刊), 2021, 21 (21): 225-226.

版权声明: ©2023 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。

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



OPEN ACCESS