

沟通技术在老年护理中的应用

肖艳, 詹红蓉*

中国人民解放军联勤保障部队第九二〇医院干部病房 云南昆明

【摘要】目的 为达到提高老年患者护理质量目的, 在本文中着重探究了沟通技术的实际应用效果。**方法** 将126例老年患者列入实验, 根据护理方式的差别利用摇号方式分为对照与观察两组, 前者沿用常规护理, 后者在此基础上采取沟通技术, 对比两组患者满意度。**结果** 通过所记录的数据来看, 观察组患者的满意度明显高于对照组($P < 0.05$)。**结论** 对于老年患者而言, 在护理过程中应用沟通技术不仅可以有效地拉近护患距离, 更能够最大程度地提高患者满意度。

【关键词】 沟通技术; 老年护理; 应用

Application of Communication Technology in Aged Care

Yan Xiao, Hongrong Zhan*

The cadre ward of the 920 Hospital of the Joint Logistics Support Force of the Chinese People's Liberation Army, Kunming, Yunnan

【Abstract】 Objective In order to achieve the purpose of improving the nursing quality of elderly patients, this paper focuses on exploring the practical application effect of communication technology. **Methods** A total of 126 elderly patients were included in the experiment. According to the difference in nursing methods, they were divided into control and observation groups by lottery method. The former continued to use routine nursing, while the latter adopted communication techniques on this basis to compare the satisfaction of the two groups of patients. **Results** According to the recorded data, the satisfaction of patients in the observation group was significantly higher than that in the control group ($P < 0.05$). **Conclusion** For elderly patients, the application of communication technology in the nursing process can not only effectively shorten the distance between nurses and patients, but also maximize patient satisfaction.

【Keywords】 Communication technology; Aged care; Application

引言

现阶段, 我国人口逐渐进入老龄化, 老年人数量逐年提升, 各种老年慢性疾病的发生率也随之提升, 长期的治疗也导致患者的心态发生较大变化, 对此在对其展开护理时, 还应通过沟通来了解患者的需求, 以此来为患者提供科学护理的护理服务。本次研究对比了两种护理模式的差异表现, 具体如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料

本次研究我院共计抽调126例老年患者, 时间段为2020年11月~2021年10月, 排除交流不畅、有其他器质性疾病的患者, 所有均对此实验知情并签署同意书。为后期对比的有效开展, 将126例患者分为人

数对等的两组, 每组各行一种护理模式, 观察其实际效果。实验开始前, 我院将患者的信息资料进行整合, 具体如下:

(1) 性别比例: 对照组与观察组男女人数分别为34、29例、36、27例。

(2) 年龄分布: 平均年龄为(64.59±4.02)岁、(63.59±5.26)岁。

两组患者的临床线性资料相比具有同质性($P > 0.05$)。

1.2 方法

对照组采取常规护理模式, 遵照医嘱在患者用药、饮食等方面给予相应的指导, 同时需注意与患者的沟通交流, 运用健康宣教的方式提高患者的认知, 使其

*通讯作者: 詹红蓉

能够积极配合医护人员的各项操作。

在对观察组患者展开护理时,可在常规护理基础上应用沟通技术干预方式,以此来提高护理的全面性,为患者提供优质的护理服务,主要可从以下几方面展开:

①掌握患者的需求,因每位患者的病情、家庭背景、文化等各项资料有着较大的差异性,而且对护理的需求也不尽相同,对此护理人员还应当对患者的各项资料进行分析,同时根据每位老年患者的日常表现、着装等了解患者的实际情况,并通过与患者及其家属沟通的方式了解其内心诉求,为其制定针对性护理方案,以此来保证护理的相符性与可行性^[1]。

②语言沟通,语言作为思想载体的一种形式,通过语言交流的方式可有效地拉近彼此的距离,当然在护理工作中亦是如此,基于医患关系的特殊性,不仅对护理人员的专业有着较高的要求,其态度、沟通等都可能影响两者关系,致使纠纷事件发生,对此只有在护患建立信任后,其后续护理工作才得以顺利开展,护理人员在展开工作时,还需要作为一名倾听者,通过倾听患者的述说来了解患者的心理状态,再展开沟通可起到事半功倍的效果。因老年患者的理解能力及自我调节能力相对较弱,对此在与患者进行沟通时还应当注意语气,站在患者的角度理解患者的心境,需以平和的态度,尽量以简单易懂的方式回答患者的问题,在此还需要注意老年患者的反应速度,并根据患者的反应来做好交流速度调节工作,并保持绝对耐心,以此来稳定患者的情绪,同时还需多使用礼貌用语,让患者感觉被尊重,其心情也会更加愉悦,对病情的康复也可起到积极促进作用^[2]。

③非语言沟通,非语言沟通多指在护理工作中用动作、眼神、表情给予患者肯定,帮助患者树立治疗信心。根据调查表明,多数人会通过第一印象来判断他人,对此护理人员还应当开展护理服务前注意自身的言行举止,并检查服装的整洁性,时刻以端庄的仪表来面对患者,让患者感觉到被尊重及关怀,给患者留下良好的第一印象,促进其信任感之间的建立。其次好需要时刻保持微笑,该方式可以让老年患者的心理压力有效减轻,使其也保持同样心态,对其治疗积极性的提升也可起到积极促进作用,在与患者沟通过程中还应当注意眼神的运用,并用适当的手势对其进行安抚,给予其一定的勇气,以此来缓解其焦虑、抑郁等不良情绪。在此过程中还应当做好室内温湿度

调节工作,定期开窗通风,保证病房内空气的流通性,减少感染问题的发生,与此同时还需询问患者的需求,在符合标准的前提下尽量满足其需求,可在病房内放置花草、报纸等,以此来提高患者的居住舒适感,并在病房内张贴治疗流程图、注意事项等,通过文字沟通的方式来展开宣教工作,这同样也是沟通的一种方式。最后,在操作过程中还应当保持动作娴熟性,控制力度,动作轻柔以免给患者造成不适感,并在制定护理计划时与患者进行沟通,这对其配合度的提高也可起到积极促进作用^[3-4]。

1.3 观察指标

在患者治疗期间需密切关注两组患者的临床症状表现,以便于及时发现异常并展开处理,与此同时为获取患者满意度,可将科室自制的满意度发放给患者,其中包含专业技能、服务态度、沟通、应急能力等方面,满分为100,不同分值区间分别代表非常满意、比较满意、一般、不满意四个评判标准,患者可根据实际情况进行评价,总满意度=(≥80分以上人数之和)÷小组总人数。

1.4 统计学处理

患者的基本资料和满意度则为研究中的计数资料,需采用计算机中的SPSS23.0软件进行统计、分析、比较。 $(\bar{x} \pm s)$ 作为计量的资料, $[n, (\%)]$ 表示计数资料,检验可用 t 、 χ^2 ,数据比较后若 $P < 0.05$,则证明数据相比差异较大有统计学意义。

2 结果

在对两组患者满意度整合分析后所得,观察组评分多集中在八十分以上,不满意例数为0,远少于对照组的5例,总满意率分别为79.37%、96.83%,组间经对比有显著差异表现且具有统计学意义($P < 0.05$),具体数值如表1。

3 讨论

与普通患者相比,老年患者受到年龄的影响,其机体功能会逐渐下降,疾病的发生率也呈现出逐年提升的趋势,长期的住院治疗其自理能力缺失,多种生活运动都需要他人辅助下完成,而这也导致其会出现自卑心理,孤独感也较为强烈,在治疗期间会展现出极度不配合的状态,对此就需对其采取针对性护理模式,加强与患者的沟通交流,用针对性的沟通技术来改善这一现状,拉近与患者的关系,以此来减少纠纷事件的发生,为治疗工作的顺利开展奠定坚实的基础^[5]。

表1 两组患者的护理满意度对比 (n%), ($\bar{x} \pm s$)

组别	n	90~100	80~89	60~79	≤59	总满意率 (%)
对照组	63	26	24	8	5	50 (79.37)
观察组	63	42	19	2	0	61 (96.83)
χ^2		11.032	7.119	5.372	9.213	6.842
P 值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

综上所述, 在老年护理中应用沟通技术对其展开护理干预, 不仅能够建立良好护患关系, 更可细致地了解患者的病情与心理状态, 可为后期护理及治疗工作的开展提供精确的数据信息, 同时对其配合度的提升也可得到有效促进住院。具有一定推广价值。

参考文献

- [1] 臧圆, 毕立清. 微信视频沟通模式对 ICU 老年患者家属探视焦虑情绪及回访满意度的影响[J]. 实用预防医学, 2020, 27(04): 473-475.
- [2] 刘华艳. 六步标准沟通流程在老年肺癌患者护理沟通中的应用方法及预后效果[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5(11): 130+132.
- [3] 葛秀荣, 王传霞, 边艳新, 魏文婧. 老年综合评估干预对老年糖尿病患者血糖控制及安全管理效果评价[J]. 齐鲁护理杂志, 2021, 27(13): 8-11.
- [4] 王维娜, 沈素. 门诊老年慢性病患者用药依从性及其影响因素的调查分析与药师干预措施[J]. 中国医药导报, 2016, 13(11): 52-55+59.

- [5] 曲利媛. 基于 AIDET 沟通模式对老年患者冠脉 CT 成像检查时心理应激反应及行为状态的影响[J]. 河南医学研究, 2017, 26(15): 2866-2867.

收稿日期: 2022 年 8 月 11 日

出刊日期: 2022 年 9 月 28 日

引用本文: 肖艳, 詹红蓉, 沟通技术在老年护理中的应用[J]. 国际护理学研究, 2022, 4(5): 111-146
DOI: 10.12208/j.ijnr.20220239

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2022 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