

呼吸 ICU 护士与患者的沟通技巧研究

王琳琳

云南省第一人民医院呼吸与危重症医学科 云南 昆明

【摘要】目的：探析呼吸 ICU 护士和患者之间的沟通技巧，通过沟通技巧方法的研究与应用构建良好的护患关系。**方法：**本次研究对象选取于我院 2018 年 12 月~2019 年 12 月呼吸 ICU 收治的住院患者，共计 60 例，采用随机数字表法将其中 30 例患者分到对照组，另外 30 例分到观察组。对照组采用常规沟通方法，观察组则在常规沟通方法的基础上行运用沟通技术。两组采用不同方法沟通后，观察和分析患者的状况，并对相关数据进行详细记录，同时比较两组患者护患纠纷发生情况及患者依从性。**结果：**通过分析沟通技巧的应用得知，观察组使用沟通技巧后，其护患纠纷发生率明显低于对照组，两组差异显著，具有统计学意义 ($P < 0.05$)。另外，观察组患者的依从性明显高于对照组，相比之下同样存在明显差异和统计学意义 ($P < 0.05$)。**结论：**对呼吸 ICU 护士与患者之间的沟通技巧进行研究，并应用到实际沟通过程中，能够有效的减少护患之间的矛盾，对护患纠纷事件发生率的减少有着积极作用。

【关键词】呼吸 ICU 护士；患者；沟通技巧；研究

Study on Communication Skills between Respiratory ICU Nurses and Patients

Linlin Wang

Department of Respiratory and Critical Care Medicine, the First People's Hospital of Yunnan Province, Kunming, Yunnan

【Abstract】Objective: To analyze the communication skills between respiratory ICU nurses and patients. The key to constructing good patient-patients is through the research and application of communication skills. **Methods:** This study selected 60 inpatients admitted to our hospital from December 2018 to December 2019 in respiratory ICU. A total of 60 patients were assigned to the control group using the random number table method and 30 patients were assigned to the control group. Observation group. The control group adopted conventional communication methods, while the observation group applied communication techniques on the basis of conventional communication methods. After the two groups communicated using different methods, the patient's condition was observed and analyzed, and the relevant data were recorded in detail. At the same time, the occurrence of nursing disputes and patient compliance between the two groups were compared. **Results:** By analyzing the application of communication skills, it was learned that the use of communication skills in the observation group had a significantly lower incidence of nurse-patient disputes than the control group. The differences between the two groups were significant and statistically significant ($P < 0.05$). In addition, the compliance of the observation group was significantly higher than that of the control group, and there were also significant differences and statistical significance in comparison ($P < 0.05$). **Conclusion:** Studying the communication skills between respiratory ICU nurses and patients and applying them to the actual communication process can effectively reduce the contradiction between nurses and patients, and has a positive effect on reducing the incidence of nurse-patient disputes.

【Keywords】 Respiratory ICU Nurse; Patient; Communication Skills; Research

医院为了加强危重病患者的集中治理和护理，开设了 ICU 病房，机械通气治疗是 ICU 病房中常见的辅助通气治疗方法。然而患者接受通气治疗时，无法运用语言表达出自己的想法和需求^[1]。此时为了提高护理质量，护

理人员应该使用正确的沟通方法了解患者的需求和内心状况，以此建立良好的护患关系。基于此，本次研究选取我院呼吸 ICU 收治的部分患者进行分析，并采取分组对比的方法，探析呼吸 ICU 护士与患者的沟通技

巧, 现报告内容如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

从我院 2018 年 12 月~2019 年 12 月呼吸 ICU 收治的住院患者中选取 60 例作为本次主要研究对象, 并采用随机分组的方法将患者分到对照组和观察组, 各组 30 例。观察组中男性患者和女性患者分别有 16 例和 14 例。患者中年龄最大的 70 岁, 年龄最小的 42 岁, 年龄的平均值为 (52.31 ± 6.24) 岁。对照组中男性患者和女性患者分别有 17 例和 13 例, 其中年龄最大的患者 71 岁, 年龄最小的患者 41 岁, 年龄的平均值为 (52.78 ± 6.33) 岁。

1.2 方法

对照组采用常规沟通方法。观察组则在常规沟通的基础上实施沟通技巧, 具体应用如下:

第一, 护理人员要加强与患者之间的沟通, 稳定患者的情绪。在沟通的过程中护理人员需要和患者之间建立良好的护患关系, 致力于消除对患者的不良刺激, 同时给予患者一定的鼓励, 提高其战胜病魔的信心, 使患者能够积极的配合治疗^[2]。在时间护理的过程中, 护理人员还要注重个性化护理措施的实施。若患者不小心触碰报警装置, 护理人员要给予理解, 并与患者沟通, 详细的解释仪器或设备为什么会报警。另外, 护理人员要报以热情的态度, 积极主动的与患者沟通, 通过沟通了解患者的心理状况, 并针对性的进行心理疏导, 从减少患者抑郁、恐惧、焦虑等不良情绪的发生。同时为患者讲解疾病的相关知识, 提高其对自身疾病的认知和了解, 通过沟通调整患者的心理状况, 减少患者对护理工作及治疗工作的排斥心理。

第二, 注重与患者之间的情感交流。呼吸衰竭患者、肺源性心脏病患者是呼吸 ICU 收治的主要患者类型, 因此, 针对此类患者的治疗, 常使用插管的方法进行治疗, 这种情况下, 患者虽然清醒, 但是无法用语言进行沟通, 为了能够了解患者的状况, 可制定简单的沟通卡片^[3]。在与患者进行交流时, 可想患者展示卡片, 如果患者需要可以通过肢体语言进行确定, 这样一来, 不仅实现了与患者有效的沟通, 还减少了患者体力的消耗。另外, 简单的卡片如果包含不了患者的需求, 那么护理人员可为患者提供纸和笔, 让患者通过书写的方法将自己的需求进行表达。

第三, 若患者接受插管治疗期间, 护理人员未能观察患者情况时, 为了第一时间了解患者的需求, 护理人

员可通过制作摇铃或呼叫器等方法与患者进行情感交流, 在制作完成后, 教会患者如何使用, 当患者有时间需求时, 通过呼叫装置提醒护理人员, 同时, 护理人员要使用卡片或者让患者书写的方法了解其需求, 并满足患者的需求。

第四, 在沟通的过程中护理人员要合理的利用语言表达方法。在与患者沟通的过程中, 护理人员要使用温婉的语言表达方法, 同时语言中要透露出温柔、关心和和蔼的情绪, 让患者充分的感受到来自医护人员的关怀, 并且, 还能够通过温婉的语言调节患者的情绪和心态, 使其能够消除内心的顾虑。

第五, 护理人员要加强自身素养的提升。由于 ICU 较为特殊, 且工作性较为繁琐, 对护理人员的要求较高^[4]。因此为了提高患者的安全性, 护理人员必须具备良好的素质、职业素养, 同时能够娴熟的掌握各种操作技巧, 并且对相关知识的了解程度较高。另外, 自身素养的提高对护理工作水平的提升有着积极作用。在自身素养基础上, 和患者及家属进行沟通, 不仅能够创造愉快的沟通环境, 还能够轻松获得患者及家属的信任。只有这样才能提高沟通的效率, 避免产生不必要的护患冲突。基于此, 科室管理人员, 要定期对护理人员进行培养, 全面的提高 ICU 护士人员的综合水平, 从而促进护理质量的提升。

1.3 观察指标

两组患者接受不同方法沟通后, 统计两组患者的依从性情况, 并进行比较。同时比较两组护患纠纷的发生状况。

1.4 统计学处理

本研究中存在的资料和数据较多, 故将其统一纳入计算机中, 并使用计算机统计学软件 SPSS 23.0 进行资料和分析及处理。以百分比 (%) 描述计数资料, 组间数据比较使用卡方值 X^2 检验, 以 $(P < 0.05)$ 表示差异有统计学意义。

2 结果

据表 1 所示: 观察组患者的依从率和护患纠纷发生率分别为 93.33% (28/30); 6.67% (2/30)。对照组患者的依从率和护患纠纷发生率分别为 73.33% (22/30); 20.0% (6/30)。两组相比, 观察组明显优于对照组, 差异显著有统计学意义 $(P < 0.05)$ 。

3 讨论

在医院的组成结构中, ICU 是重要的组成部分之一, 其是收治危急重症患者的主要场所。然而患者一旦

表 1 两组患者依从性及护患纠纷发生率比较 (n%)

组别	例数	依从率	护患纠纷发生率
观察组	30	28 (93.33%)	2 (6.67%)
对照组	30	22 (73.33%)	6 (20.0%)
X ²		12.371	11.684
P 值		<0.05	<0.05

生病进入 ICU 病房,患者和家属均会承受一定的压力,对家庭的影响较为严重。在 ICU 病房中,护理人员需要为患者提供全面的护理服务,避免患者病情恶化,并加强并发症的预防,这对维护患者病情的稳定性有着积极意义^[5]。由于,重症监护室中患者的病情较为严重,许多患者处于昏迷状态,需要使用呼吸机辅助呼吸,这种情况下,护理工作的难度就会提升,且许多护理人员为了应对繁琐的护理工作,忽略与患者沟通的重要性。另外,就呼吸 ICU 住院患者而言,其需要在隔离的环境中进行治疗,且 ICU 规定不准家属探视,同时,ICU 所需要的费用较高,这种情况下,患者就会承受较大的心理压力,从而产生放弃治疗或对护理人员造成误解的情况,这对治疗效果的提升造成的阻碍。据相关研究表明,沟通不良或沟通障碍是造成护患纠纷的主要原因。本研究表明,观察组使用沟通技巧后,其护患纠纷发生率明显低于对照组,两组差异显著,具有统计学意义($P < 0.05$)。另外,观察组患者的依从性明显高于对照组,相比之下同样存在明显差异和统计学意义($P < 0.05$)。

综上所述,对呼吸 ICU 护士与患者之间的沟通技巧进行研究,并应用到实际沟通过程中,能够有效的减少护患之间的矛盾,对护患纠纷事件发生率的减少有着积极作用。

参考文献

[1] 李明珍. CICARE 沟通模式在 ICU 家属探视期护患

沟通中的应用研究[D].南华大学,2016.

- [2] 李明珍,邓爱辉,龚凤翔.ICU 护士与患者家属沟通影响因素的质性研究[J]. 护理学杂志,2015,30(17):54-56.
- [3] 冯亚婷,吴莉莉,黄雯婧,彭南海. ICU 护士对机械通气清醒患者沟通方法和辅具使用的现状及其影响因素分析[J]. 中西医结合护理(中英文), 2018, 4(11): 9-15.
- [4] 盖玉彪. ICU 床旁交接班清单的建立及其在低年资护士交接班中的应用[D].青岛大学,2018.
- [5] 柳清霞. ICU 患者身体约束临床实践指南推荐意见的临床适用性研究[D].北京中医药大学,2018.

收稿日期: 2020 年 3 月 22 日

出刊日期: 2020 年 4 月 23 日

引用本文: 王琳琳. 呼吸 ICU 护士与患者的沟通技巧研究[J]. 当代护理, 2020, 1(1): 25-27.

DOI: 10.12208/j.cn.20200009

检索信息: 中国知网、万方数据、Google Scholar

版权声明: ©2020 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