

## 泌尿外科护理中应用人性化护患沟通技巧的效果

辛璐璐

沧州市中心医院 河北沧州

**【摘要】目的** 探讨人性化护患沟通技巧在泌尿外科护理中的应用效果。**方法** 选取 2015 年 5 月至 2016 年 5 月我院泌尿外科收治的患者 120 例为研究对象, 根据随机数字表法分为研究组和对照组各 60 例, 其中给予对照组常规护理, 研究组在常规护理基础上应用人性化护患沟通技巧, 对两组的护理效果进行比较分析。结果 与对照组相比, 研究组的服务态度满意率高, 差异有统计学意义 ( $P<0.05$ ); 研究组的沟通技巧满意率高于对照组, 差异有统计学意义 ( $P<0.05$ ); 两组的业务水平和责任心评分比较, 差异有统计学意义 ( $P<0.05$ )。结论 临床上给予泌尿外科患者人性化护患沟通技巧, 能够改善服务质量, 提高患者满意度, 有效预防护患纠纷, 值得推广应用。

**【关键词】** 泌尿外科; 护理; 人性化护患沟通技巧; 效果

**【收稿日期】** 2022 年 11 月 25 日 **【出刊日期】** 2023 年 1 月 13 日 **【DOI】** 10.12208/j.jacn.20230027

### Effect of humanized nurse-patient communication skills in urological nursing

Lulu Xin

Cangzhou Central Hospital, Cangzhou, Hebei, China

**【Abstract】 Objective** To explore the application effect of humanized nurse-patient communication skills in urological nursing. **Methods** in May 2015 to May 2016 of 120 cases of patients admitted in our hospital uropoiesis surgical department as the research object, according to random number table method is divided into research group and the control group ( $n = 60$ ), which give control group routine nursing, application team on the basis of conventional nursing human communication skill, nurses and patients of two groups of the nursing effect of comparative analysis. **Results** Compared with the control group, the service attitude satisfaction rate of the study group was higher, and the difference was statistically significant ( $P<0.05$ ). The satisfaction rate of communication skills in the study group was higher than that in the control group, and the difference was statistically significant ( $P<0.05$ ). There were significant differences in the scores of professional level and job responsibility between the two groups ( $P<0.05$ ). **Conclusion** Humanized nurse-patient communication skills for urology patients can improve service quality, improve patient satisfaction and effectively prevent nurse-patient disputes, which is worthy of promotion and application.

**【Keywords】** Urology; Nursing; Humanized nurse-patient communication skills; The effect

近几年, 随着我国健康和医疗改革的深入, 人民对医疗服务的需求越来越高, 特别是对护士的服务品质的需求越来越大; 护理人员的冲突在某种意义上也会提高。目前已有的调查显示, 护理护理与护理工作的和谐, 不仅能提升医疗质量, 而且能有效地避免护理纠纷与冲突, 增强医疗服务的竞争能力<sup>[1]</sup>。护患交流不畅是引发护患关系的主要原因之一, 运用好的交流技能对于改善护患关系、减少护患争议具有十分关键的作用<sup>[2]</sup>。本文 就人性化护患沟通技巧在泌尿外科的护理中的运用进行了讨论。

### 1 资料与方法

#### 1.1 一般资料

选取我院泌尿外科 2015 年 5 月至 2016 年 5 月收治的患者 120 例为研究对象, 按照随机数字表法分为研究组和对照组各 60 例。对照组: 男 40 例, 女 20 例; 年龄 34~72 岁, 平均 (53.4±10.5) 岁。研究组: 男 38 例, 女 22 例; 年龄 35~74 岁, 平均 (53.5±10.6) 岁。两组患者的性别、年龄等一般资料比较, 差异均无统计学意义 ( $P>0.05$ ), 具有可比性。

#### 1.2 方法

### (1) 对照组

对照组应用了泌尿系统的常规护理,包括:术中由负责护士在术中详细说明有关操作,并评价病人的操作能力;对病人进行健康宣导、对病人进行简单的精神护理,使病人的心情得到平复,并帮助病人进行各种术前的检查,充分做好术中的准备工作。病人在手术结束后立即返回,严密监护病人的各项生命指标,帮助病人正确放置姿势,清除呕吐和痰;注意维持病人的呼吸道畅通,正确地放置引流导管,避免压迫、折叠、弯曲,并保证导液的颜色,量,性质,气味等。

### (2) 研究组

研究组护士要做到“以人为本”,与病人进行密切的交流,形成一种和谐的护患关系,为今后的护理工作打下坚实的基石。医务工作者应注重对病人的精神状况进行深入的剖析,从病人的视角出发,使病人体会到对病人的尊敬与关怀。同时,护理人员要关注病人的情绪,了解病人的需要,并做好后续工作。另外,在工作中要对病人的个人隐私给予足够的尊重,对自己的语气、态度、面部神色进行适当的调控,同时要加强对病房的卫生和卫生的监管,保证科室内的温度、湿度、照明和通风。尽量给病人创造一个更加舒服的生活条件。以下是一些具体的步骤。

#### ①营造人性化的康复环境

一个舒适、温暖的疗养场所能帮助病人减轻病人的负面心情,帮助他们更好的照料自己。这个人性化的康复场所无需布置太多,可以摆放一些绿色植物、可爱的小饰品,还能放一些柔和的音乐,让病人放松心情。

#### ②与患者的人性化沟通

因为个人的不同,所以尿道病人常常感到忧虑和紧张。应与病人进行及时、高效的沟通与沟通。在人文关怀中,协助病人排除怀疑,是很有意义的。以下是一些具体的步骤。1)使病人产生一个很好的最初的感觉。一个好的初次接触能在短期之内获得病人的喜爱与信赖。所以,在接待病人的时候,要注重自己的语气、举止和穿着,用亲切的笑容来接待病人,对有障碍的病人给予援助,有良好的行为举止和行为举止;是一种精神上的安抚和安抚。2)加强护理人员的专业素养,确保良好的交流。高质量的护理能消除护理人员在交流中的消极影响,提高病人对护理人员的信心。护理人员要具有良好的护理技能、良好的心理素质、较强的随机性和洞察力,具有较强的应对意识,对各类突发情况的快速反应和应对能力。知识渊博、专业

技能强的护理人员,更易取得病人及家人的信赖,并更易于维护护理与病人之间的关系。3)增进彼此的理解和交流。在病人不理解或不满足的情况下,要与病人进行面对面、诚恳的沟通,并时刻以病人为中心;要从病人的观点来认识和理解他们。病人也会认同我们的真诚,了解我们工作中的困难,并透过我们的观察与交流;及时地对病人进行说明,理解他们的精神和身体上的改变,并对病人的需要作出反应。如今,由于卫生服务的透明化,护士的工作负担也随之大幅提升,因此,我们必须要有足够的耐心,为减少的照护带来更多的麻烦。4)每个人的交流都不一样。由于长时间的疾病,一些病人容易产生焦虑、悲观、失望等行为,造成了严重的经济和精神紧张。所以,应加强对病人的心理辅导,多与病人交谈,并进行耐心的引导;要有耐性地把你的思想和感觉都说出来。接着,我们会用简单的文字来让病人了解病情,消除对病情的错误认识。协助病人处理实际困难,与家人、工作单位取得联络,取得家人、单位的关怀与支援,减轻忧虑;培养病人对医疗服务的自信心。5)适当交流:比如要进行前列腺外科的病人,要在术前检查,观察病人的心理和生理状态,以便能在术前做出正确的选择。术后应多作常规的体检,以掌握患者病情及病情发展,并观察患者的痛苦及小便状况。对病人在手术后出现的痛苦,应该多加注意和安抚,以减轻精神上的压力和害怕。通过抚摸病人的额头来观察痛苦的位置,这种非言语的动作含有很多的信息,它能反应出这个现实;也就是说,在建立尊重、关怀、友善和与病人之间的关系中,护理人员扮演着关键角色。

#### ③人性化护理流程标准化

而对泌尿科病人,我们必须为病人做不同的照顾,以「尊敬与了解」,而且要有一套系统化的流程。护患交流的人文关怀泌尿外科的病人,由于病情的影响,会导致情感的失控,自我管理的功能也会下降,因此,更需要医护工作者的关心与关爱;根据病人的不同,护理人员要采取相应的护理方法:1)要加强技术培训,提高技术,定期进行职业训练,提高工作能力;熟练掌握尿路检测器的类型及用法,并在任何时候学会并熟练运用新技术。同时,要对其职业能力进行评估,以保证病人的护理质量。2)强化对护士的关怀关怀:管理者应对其进行定期的问卷调研,并对其进行监测,以促进其对其的关怀;并对其进行奖惩,并对其进行监控,建立人性化的照护规范。3)加强护士的精神状态与临场应变的训练:医护工作者要经常进行精神和

应变训练,以便在突发事件中及时采取措施,保证病人获得及时的救治。

### 1.3 评价指标

采用自编的满意问卷对病人的满意程度进行问卷调查,其中包含交流技能与工作态度,分为不满意、基本满意、满意 3 个层次。对护士的专业技能和工作责任感进行评估,综合评分为 100 分,最高为最高,表现为良好的医疗卫生工作<sup>[3]</sup>。

### 1.4 统计学方法

应用 SPSS16.0 统计软件对数据进行分析。计量资料以均数±标准差 ( $\bar{x}\pm s$ ) 表示,采用 t 检验;计数资料以百分率 (%) 表示,采用  $\chi^2$  检验。以  $P<0.05$  表示

差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组患者对服务态度满意度的比较

与对照组比较,研究组的服务态度满意度高于对照组,差异有统计学意义 ( $P<0.05$ ),见表 1。

### 2.2 两组患者对业务水平和责任心评分比较

研究组的工作责任心和业务水平评分均高于对照组,差异均有统计学意义 ( $P<0.05$ ),见表 2。

### 2.3 两组患者对沟通技巧满意度比较

两组沟通技巧满意度比较,差异有统计学意义 ( $P<0.05$ ),见表 3。

表 1 两组患者对服务态度满意度的比较 (n、%)

组别	例数	满意	基本满意	不满意	满意度
对照组	60	32 (53.33)	20 (33.33)	8 (13.33)	52 (86.67)
研究组	60	55 (91.67)	5 (8.33)	0 (0.00)	60 (100.00)
$\chi^2$ 值	/	/	/	/	8.724
P 值	/	/	/	/	<0.05

表 2 两组患者对业务水平和责任心评分比较 (分,  $\bar{x}\pm s$ )

组别	例数	工作责任心	业务水平
对照组	60	85.66±2.73	84.85±2.57
研究组	60	98.15±1.27	97.53±1.32
t 值	/	4.953	7.921
P 值	/	<0.05	<0.05

表 3 两组患者对沟通技巧满意度比较 (n、%)

组别	例数	满意	基本满意	不满意	满意度
对照组	60	30 (50.00)	21 (35.00)	9 (15.00)	51 (85.00)
研究组	60	50 (83.33)	9 (15.00)	1 (1.67)	59 (98.33)
$\chi^2$ 值	/	/	/	/	11.783
P 值	/	/	/	/	<0.05

## 3 讨论

尿液是身体的代谢产物,在体内代谢过程中,会有一些有害的物质随尿液被排泄出来。因环境恶化和生活方式改变,造成尿路感染的发生率增加,例如肾脏结石,这种病很容易再犯;病人会出现剧烈的痛楚,会影响到病人的生存质量<sup>[4]</sup>。随着人民的平均生活水平提高,人民对健康的要求也随之提高,对健康的期待门槛也在逐渐提高,希望得到优质的医疗服务。受限

于医疗资源的限制,当医疗服务品质与病人及家人的预期差距过大时,病人及家属很容易因情绪激动而做出不理性的举动,从而产生护患冲突,从而引起矛盾;护理人员之间的矛盾,将会极大的损害科室的名誉,从而损害到整个医院的良好社会形象<sup>[5]</sup>。交流是人们相互交流的一种观点、情感和观点;交流思维等,通过与病人的有效交流,形成了一种很好的护患关系,这就是一种治愈效果,可以使病人满意,也可以提高

病人的自信。病人情绪愉快, 身体机能提高, 治疗和护理效果明显提高<sup>[6]</sup>。护士必须具备良好的表达能力、倾听能力、移情能力等交际技能。加强与病人交流, 增进护理与病人之间的友好关系, 以获得病人的谅解和支援。提高护理工作的效率, 快速, 高质量。通过改善病人对病人的满意度, 以实现较好的恢复效果, 从而促进病人尽快恢复<sup>[7]</sup>。当前, 由于人民群众的生存能力和权利观念的日益增强, 传统的护工方法已经无法适应病人的需要, 从而引发了护患争议。而人性化护患沟通技巧则是本着尊重病人的隐私权, 本着“以人为中心”的原则, 在交流中建立平等、信任的关系, 使病人能更好地面对病人, 学会设身处地的想一想, 更好地理解 and 理解病人的心理需要和现实情况; 在处理和执行过程中, 病人会获得更好的照顾和介入, 从而达到病人的早期恢复<sup>[8]</sup>。

泌尿系疾病因其自身特点, 往往会牵扯到病人的私密和某些病人的羞怯; 而护士是病人和医院的桥梁, 他们的护患交流能力与医疗服务的质量息息相关<sup>[9]</sup>。人性化护患沟通技巧是一种在护理工作中, 以病人的真实需要为切入点, 用细致的动作、亲切的态度、高度的责任心、亲切的言语与病人进行亲切的交流, 让病人得到愉快、舒适的护理服务。应用人性化护患沟通技巧时, 护士根据病人的文化程度、年龄、职业等因素, 根据病人的心理、个性特点, 进行相应的护理; 通过与病人进行有效的交流, 化解病人的内心冲突, 减轻病人的厌恶情绪, 赢得病人的信赖; 增进与病人的感情, 建立起一种融洽的护理关系。在实施各种护理工作之前, 应事先通知病人, 并对病人进行详细的讲解; 安抚病人, 解除病人的疑虑, 增加病人的合作。研究组与对照组的交流技能满足率分别为 98.33%和 85.00%, 研究组的工作满意度较对照组高, 与张蕾<sup>[10]</sup>的研究结论基本吻合, 说明人性化护患沟通技巧在泌尿外科病人中的运用可以提升临床工作能力。

综上所述, 人性化护患沟通技巧在泌尿科护理中

的运用, 能有效地提升护士的整体质量, 增加病人的满意程度, 降低护士的医患关系, 具有一定的实用价值。

## 参考文献

- [1] 廖方艳.人性化护患沟通技巧应用于泌尿外科护理工作中的应用[J].母婴世界,2020(31):217.
- [2] 吕洪红.人性化护患沟通技巧在泌尿外科护理工作中的应用[J].中外医疗,2020,39(25):117-119.
- [3] 卢龙华,王莹勤,王姣莲.泌尿外科护理中应用人性化护患沟通技巧的效果[J].中外医疗,2020,39(7):154-156.
- [4] 姚肖肖.人性化护患沟通技巧在泌尿外科护理工作中的应用[J].健康大视野,2020(5):9.
- [5] 普锡姣.人性化护患沟通技巧在泌尿外科护理工作中的应用分析[J].母婴世界,2020(12):199.
- [6] 赵娜,宋娜娜,董艳娟.人性化护患沟通技巧对泌尿外科患者负性情绪及护理纠纷等不良事件的影响[J].山东医学高等专科学校学报,2021,43(5):349-350.
- [7] 周馨.浅析人性化护患沟通技巧在泌尿外科护理工作中的应用[J].婚育与健康,2021(12):63.
- [8] 韦云东,罗萍,孙莹莹.人性化护患沟通技巧在泌尿外科护理工作中的应用[J].养生保健指南,2021(13):125.
- [9] 赵梦华.人性化护患沟通技巧在泌尿外科护理工作中的应用[J].健康之友,2022(17):29,31.
- [10] 张蕾.护患沟通技巧用于泌尿外科手术围术期护理的临床价值研究[J].河南外科学杂志,2022,28(4):184-186.

**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。

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



**OPEN ACCESS**