

## 护患沟通在妇产科护理中的应用效果观察分析

郭雅丽

解放军总医院第七医学中心 北京

**【摘要】目的** 针对护患沟通在妇产科护理中的应用效果展开分析。**方法** 收集我院妇产科2021年1月-2022年1月100例患者分为对照组(n=50)和研究组(n=50),对照组采用常规护理沟通方式,研究组采用个体化沟通方式,比较两组患者护理期间护理不良事件发生率、护理满意度及护理前后焦虑自评量表(SAS)、抑郁自评量表(SDS)评分。**结果** 研究组护理失误、护理投诉、护患冲突、护患纠纷发生率比对照组更低,护理总满意度高于对照组,差异均有统计学意义( $P < 0.05$ );护理前,两组患者SAS、SDS评分对无明显差异( $p > 0.05$ ),护理后,研究组两项评分均低于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。**结论** 优化妇产科护理中的沟通技巧,有助于进一步了解患者需求,从而提升护理效率与质量,稳定患者情绪,对降低护理不良事件发生率,提高护理满意度有重要价值。

**【关键词】** 护患沟通; 妇产科护理; 护理不良事件; 护理满意度

**【收稿日期】** 2023年10月26日 **【出刊日期】** 2023年11月15日 **【DOI】** 10.12208/j.cn.20230511

### Observation and analysis of the application effect of nurse patient communication in obstetrics and gynecology nursing

Yali Guo

*The Seventh Medical Center of the General Hospital of the People's Liberation Army, Beijing*

**【Abstract】 Objective** To analyze the application effect of nurse patient communication in obstetrics and gynecology nursing. **Methods** A total of 100 patients from the Obstetrics and Gynecology department of our hospital from January 2021 to January 2022 were collected and divided into a control group (n=50) and a study group (n=50). The control group used routine nursing communication, while the study group used individualized communication. The incidence of nursing adverse events, nursing satisfaction, and the scores of the Self Rating Anxiety Scale (SAS) and Self Rating Depression Scale (SDS) before and after nursing were compared between the two groups. **Results** The incidence of nursing errors, nursing complaints, nurse patient conflicts, and nurse patient disputes in the study group was lower than that in the control group, and the overall satisfaction with nursing was higher than that in the control group, with statistical significance ( $P < 0.05$ ); Before nursing, there was no significant difference in SAS and SDS scores between the two groups of patients ( $p > 0.05$ ). After nursing, both scores in the study group were lower than those in the control group, with a statistically significant difference ( $P < 0.05$ ). **Conclusion** Optimizing communication skills in obstetrics and gynecology nursing can help to further understand patient needs, improve nursing efficiency and quality, stabilize patient emotions, reduce the incidence of nursing adverse events, and improve nursing satisfaction.

**【Keywords】** Nurse patient communication; Obstetrics and Gynecology Nursing; Nursing adverse events; Nursing satisfaction

妇产科属于医院重要组成部分,属于医院关键科室之一,在护理管理过程中严格遵循“以人为本”的护患沟通理念,是减少医患纠纷,提高护理质量与效率的关键<sup>[1]</sup>。妇产科就诊人群主要为女性,女性患者心理承受能力更低,心思更为敏感,且疼痛耐受力差,在临床

护理期间更容易产生误解或纠纷,这不仅会影响护理人员护理工作的顺利开展,还会降低患者在医院的就医质量,影响对医院的评价<sup>[2]</sup>,不利于医院的长远发展。所以,需高度重视妇产科护理管理工作,坚持“以人为本”“以患者为中心”护理理念,实施个体化护患沟通,

了解不同患者诉求,及时给予患者关心与安抚,理解患者的顾虑,降低护理不良事件发生风险,提升医院妇产科整体护理质量,为医院长远发展提供助力<sup>[3]</sup>。

## 1 对象和方法

### 1.1 对象

收集我院妇产科 2021 年 1 月-2022 年 1 月 100 例患者分为对照组 (n=50) 和研究组 (n=50), 对照组采用常规护理沟通方式, 研究组采用个体化沟通方式, 对照组年龄 23-41 岁, 平均年龄  $31.48 \pm 4.76$  岁, 疾病类型: 尖锐湿疣 8 例、宫颈炎 10 例、子宫内膜炎 6 例、宫颈囊肿 7 例、宫颈糜烂 10 例、宫颈息肉 9 例, 文化程度: 高中 9 例, 大专 18 例、本科 12 例; 研究组年龄 22-42 岁, 平均年龄  $32.96 \pm 4.71$  岁, 疾病类型: 尖锐湿疣 7 例、宫颈炎 11 例、子宫内膜炎 9 例、宫颈囊肿 5 例、宫颈糜烂 9 例、宫颈息肉 9 例, 文化程度: 高中 8 例, 大专 20 例、本科 22 例, 两组患者基本资料对比 ( $P > 0.05$ )。纳入标准: (1) 均了解本次研究内容, 自愿参与并签署同意书。(2) 无精神疾病、认知障碍。排除标准: (1) 临床资料丢失。(2) 病情进展严重, 无法参与研究者。我院伦理清楚本次研究内容, 并批准开展研究。

### 1.2 方法

对照组采用常规护理沟通方式, 具体如下: 患者入院后积极与患者沟通, 讲解治疗流程、注意事项, 嘱咐患者按时服用药物, 告知患者如有需要可呼叫, 正针对患者提出的问题进行解答。

研究组采用个体化沟通方式, 具体如下: (1) 入院沟通: 接收到患者后主动与患者沟通, 沟通时面带微笑, 语气柔和, 为患者讲解疾病知识、治疗注意事项、治疗流程等, 针对患者提出的问题进行耐心、细致的解答。带领患者熟悉病房环境, 询问患者住院期间是否有其他需要, 取得患者信任, 与患者建立良好的医患关系。同时注意观察患者情绪变化, 引导患者与同病房病友开展交流, 缓解患者紧张、焦虑等负面情绪。(2) 注意仪态仪表: 护理人员需注意保持良好的仪态仪表, 如佩戴名字卡片、着护士服等, 营造良好的护士形象, 护理期间注意保持护理技术的专业性, 让患者更加信赖。护理过程中主动询问患者需求, 满足患者合理需要, 通过语言沟通了解患者情绪变化, 并及时给予疏导。治疗期间询问耐心询问患者主诉, 并及时与主治医生同步。加强病房巡视, 进入病房前主动敲门, 离开病房时注意关门。(3) 文明用语: 关注不同患者沟通习惯, 如部分患者习惯用普通话、部分患者习惯用方言,

护理人需灵活, 尽量使用通俗易懂的语言与患者沟通, 确保患者理解护理人员所讲意思。在与患者交流的过程中注意文明用语, 控制语速、吐词清晰, 对患者提出的问题耐心解答。与患者建立良好的医患关系。注意在日常沟通中融入人文关怀, 如关心患者今日饮食情况、天冷提醒患者加衣、嘱咐患者按时按量服用药物、关注患者治疗感受等, 合理进行换位思考, 沟通期间注意保护患者隐私, 维护患者尊严。

### 1.3 观察指标

①比较两组患者护理期间护理不良事件发生率, 主要从护理失误、护理投诉、护患冲突、护患纠纷四个方面进行分析; ②采用 SAS、SDS 评分比较两组患者护理前后心理状态变化情况, 两项评分均以 50 分为分界线, 轻度 50-59 分, 中度 60-69 分, 重度 69 分以上; ③使用我院自制的调查问卷比较两组患者护理满意度, 最高分 100 分, 总分  $< 60$  为不满意, 60-79 分为一般满意, 80-99 分为满意, 100 分为非常满意。

### 1.4 统计学分析

使用 SPSS22.0 软件分析, 使用  $t$  和“ $\bar{x} \pm s$ ”表示计量资料, 使用卡方和%表示计数资料,  $P < 0.05$  为有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 比较两组患者护理不良事件发生率

对照组护理不良事件发生率明显高于研究组 ( $P < 0.05$ ), 如表 1。

### 2.2 比较两组患者护理前后心理状态变化情况

护理前, 两组患者 SAS、SDS 评分对比差异无统计学意义 ( $P > 0.05$ ); 护理后, 研究组 SAS、SDS 评分低于对照组, 差异有统计学意义 ( $P < 0.05$ ), 如表 2。

### 2.3 比较两组患者护理满意度

对照组中不满意 6 (12.00%) 例、一般满意 12 (24.00%) 例、满意 23 (46.00%) 例、非常满意 9 (18.00%) 例, 总满意度为 88.00% (44/50), 研究组中不满意 2 (4.00%) 例、一般满意 10 (20.00%) 例、满意 15 (30.00%) 例、非常满意 23 (46.00%) 例, 总满意度为 96.00% (48/50), 对比有差异 ( $\chi^2 = 9.991$ ,  $P = 0.019$ ,  $P < 0.05$ )。

## 3 讨论

妇产科均为女性患者, 心思更为细腻, 疼痛耐受力更低, 护理需求相比于其他科室要求更高<sup>[4]</sup>。本次研究中, 分析了两组患者护理不良事件发生率、护理满意度及 SAS、SDS 评分, 护理后研究组各项指标均优于对照组, 差异显著 ( $P < 0.05$ )。

表1 两组患者护理不良事件发生率[n, (%) ]

组别	例数	护理失误	护理投诉	护患冲突	护患纠纷	总发生率
对照组	50	3 (3/50)	2 (2/50)	3 (3/50)	2 (2/50)	18.00% (9/50)
研究组	50	1 (1/50)	0	1 (1/50)	1 (1/50)	6.00% (3/50)
$\chi^2$	-	-	-	-	-	4.332
<i>P</i>	-	-	-	-	-	0.037

表2 两组患者护理前后 SAS、SDS 评分对比分析 ( $\bar{x} \pm s$  分)

组别	例数	SAS		SDS	
		护理前	护理后	护理前	护理后
对照组	50	52.35±2.46	45.19±2.17	54.71±2.39	45.62±2.09
研究组	50	53.17±2.62	39.18±2.35	53.39±2.56	38.84±2.21
<i>t</i>	-	1.613	13.286	0.646	15.761
<i>p</i>	-	0.110	0.001	0.520	0.001

通过以上研究结果可以看出, 加强妇产科护患沟通, 可有效促进护理质量的提升, 降低护理不良事件的发生概率, 稳定患者情绪, 减少不必要的护患纠纷, 对提升医院声誉具有积极意义。护理沟通即在护理过程中了解患者想法, 满足患者合理需求, 并适时给予患者关心与爱护, 以减少护患双方之间的冲突<sup>[5]</sup>。优质的护患沟通使护理工作从被动转向主动, 完美体现了“以患者为中心”的护理理念, 使患者感受到被重视, 让患者更加配合护理工作, 促进护理工作的顺利开展。在护理期间, 护理人员也可以更加了解患者需要, 从而满足患者合理需求<sup>[6]</sup>, 从而优化护理服务, 促进护理质量提高。

优化妇产科日常护理中的护患沟通, 能够有效减少护理风险、确保护理安全, 建立良好的医患关系。随着医疗理念的不断发展, 优化护患沟通管理已成为目前医院必须重视的环节, 良好的护患沟通既有利于塑造医护人员的职业形象, 还能够体现医护人员工作价值<sup>[7]</sup>。妇产科护理作为妇产科临床工作的关键, 由于护理人群的特殊性, 护理期间极易出现护理不良事件, 若不及时处理, 极易危及患者安全, 损害医院社会形象, 造成不良影响。优化护患沟通理念对提升护理服务质量至关重要, 这不仅仅体现在患者护理满意度上, 还使患者身心都得到治愈。优化护患沟通理念以人文关怀护理核心, 营造出良好的治疗环境, 通过与患者的沟通, 了解患者需求与想法, 从而使患者获得最佳护理服务<sup>[8]</sup>。同时, 在治疗过程中通过良好的护患沟通, 能够不断优化护理内容, 让患者生理与心理在治疗过程中感受到高质量的关心与照顾, 这对患者康复起到积极的促进作用。

综上所述, 优化护患沟通能够有效提升妇产科护理服务质量, 降低护理不良事件发生概率, 帮助患者树立良好的治疗心态, 对提升患者护理满意度具有重要意义, 值得推广。

### 参考文献

- [1] 王文英. 护患沟通在妇产科护理中的应用效果观察分析[J]. 中国保健营养, 2020, 30(28): 27-28.
- [2] 胡旭琼. 护患沟通在妇产科护理中的作用[J]. 世界最新医学信息文摘, 2018, 18(27): 174+177.
- [3] 姚淑芸. 护患沟通在妇产科护理中的应用效果观察分析[J]. 临床医药文献电子杂志, 2020, 7(57): 130, 135.
- [4] 罗建英. 临床护理路径在妇产科护理中的应用分析[J]. 黑龙江中医药, 2021, 50(3): 315-316.
- [5] 王存丽. 人性化护患沟通技巧在妇产科护理中的应用[J]. 实用妇科内分泌杂志(电子版), 2018, 5(31): 146-147.
- [6] 晁翠薇. 探讨人性化护患沟通技巧在妇产科护理中的应用价值[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2019, 4(52): 1, 3.
- [7] 邢乐. 加强产科护患沟通对护理服务满意度的影响[J]. 实用妇科内分泌杂志(电子版), 2018, 5(16): 59-60.
- [8] 张迎庆. 临床护理工作中护患沟通现状及优化策略[J]. 智慧健康, 2020, 6(28): 99-100+103.

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