

# 人性化护患沟通技巧在妇产科护理中的应用

王李玲<sup>1</sup>, 刘祥梅<sup>2</sup>

(重庆市江北区中医院 1. 体检中心; 2. 妇产科, 重庆, 400020)

**摘要:** **目的** 探讨人性化护患沟通技巧在妇产科护理中的应用价值。**方法** 选取妇产科住院治疗患者的 106 例, 随机分为对照组和观察组, 各 53 例。对照组按妇产科常规护理, 观察组在对照组基础上应用人性化护患沟通技巧。观察干预前后 2 组患者焦虑自评量表(SAS)、抑郁自评量表(SDS)评分, 患者对护理满意度及术后并发症发生情况。**结果** 干预后, 2 组 SAS、SDS 评分均降低, 且观察组低于对照组, 差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。观察组护理总满意率为 94.34% (50/53) 高于对照组的 64.15% (34/53), 差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。观察组并发症发生率为 9.43% (5/53) 低于对照组的 18.87% (10/53), 但差异无统计学意义( $P > 0.05$ )。**结论** 人性化护患沟通技巧应用于妇产科护理中可改善患者不良情绪, 提高护理满意度。

**关键词:** 人性化护理; 护患沟通; 妇产科; 心理护理

中图分类号: R 473.71 文献标志码: A 文章编号: 2096-0867(2017)02-0134-03

## Application of human-based communication in nursing care of patients from gynecology and obstetrics ward

WANG Liling<sup>1</sup>, LIU Xiangmei<sup>2</sup>

(1. Medical Examination Center; 2. Department of Gynecology and Obstetrics, Chongqing, 400020)

**ABSTRACT: Objective** To investigate the human-based communication in nursing care of patients from gynecology and obstetrics ward. **Methods** A total of 106 hospitalization patients from gynecology and obstetrics ward were randomly divided into the control group and the observation group, with 53 cases in each group. Both two groups received conventional gynecology and obstetrics nursing interventions, and the human-based communication was applied in the observation group. The score of self-rating anxiety scale (SAS) and self-rating depression scale (SDS), satisfaction degree of patients and incidence of postoperative complication were compared between two groups. **Results** The score of SAS and SDS were decreased in both two groups after intervention, and were lower in the observation group than those in the control group, with a significant difference ( $P < 0.05$ ). The nursing satisfaction rate was 94.34% (50/53) in the observation group, which was higher than 64.15% (34/53) in the control group ( $P < 0.05$ ). There was no significant difference in incidence of postoperative complication between two groups ( $P > 0.05$ ). **Conclusion** Human-based communication is an effective tool to relieve negative emotion and improve the nursing satisfaction in patients from gynecology and obstetrics ward.

**KEY WORDS:** human-based nursing; nurse-patient communication; gynecology and obstetrics ward; psychological nursing

妇产科是医院内护理工作量较大的科室之一, 护理工作复杂且难度较大, 如何提升护理服务质量是妇产科的工作重心。在妇产科护理中, 需

要医患间完成流畅、有效地沟通, 而高效护患沟通是保证医疗质量的重要环节<sup>[1]</sup>。为进一步提升护患沟通效果, 医院引入人性化护患沟通技巧, 旨

在提升妇产科临床护理质量。本研究选取妇产科住院治疗的 106 例患者为研究对象,观察人性化护患沟通技巧,现报告如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选取 2014 年 6 月—2016 年 3 月妇产科住院治疗的 106 例患者为研究对象,随机分为对照组和观察组,各 53 例。2 组患者均行妇科手术治疗,符合手术指征。观察组,年龄 22~56 岁,平均  $(39.26 \pm 17.22)$  岁;病程 1 个月~3 年,平均  $(1.53 \pm 1.43)$  年;疾病类型:子宫肌瘤 19 例、多卵巢巢综合征 10 例、卵巢囊肿 16 例、妊娠合并症 5 例、功能性子宫出血 3 例。对照组,年龄 22~57 岁,平均  $(39.71 \pm 17.62)$  岁;病程 1 个月~3 年,平均  $(1.53 \pm 1.43)$  年;疾病类型:子宫肌瘤 19 例、多卵巢巢综合征 10 例、卵巢囊肿 16 例,妊娠合并症 5 例、功能性子宫出血 3 例。2 组年龄、疾病等一般资料差异无统计学意义 ( $P > 0.05$ ),具有可比性。

### 1.2 方法

对照组按妇产科常规护理,包括生命体征监测、并发症预防、健康指导、出院指导等,观察组在对照组基础上应用人性化护患沟通技巧,具体措施如下。

1.2.1 术前沟通:患者入院后,护理人员热情迎接患者,积极开始沟通交流,简单向患者和家属介绍妇产科病区情况,水房等功能区域分布,询问患者有无特殊需求,及时协助解决问题,尽快让患者适应病区环境。患者住院流程完成后,护理人员仔细查看患者病历资料,并初步沟通了解患者病史等详细情况,同时沟通中观察患者心理状况,发现异常者,尽快安排心理疏导,缓解患者术前紧张、焦虑的情绪<sup>[2]</sup>。沟通中护理人员要引导患者倾诉内心的苦闷,给予患者温暖的呵护和关怀。护理人员协助患者检查,耐心地向患者解释检查的作用;向患者讲解术前准备的步骤、方法及重要作用,获得患者的信赖和支持,积极配合护理人员完成术前准备工作。

1.2.2 术后沟通:①术后早期沟通:术后,护理人员给予患者亲人般的呵护,积极主动询问其疼痛等不适反应,根据患者生命体征、生化指标情况,及时采取对应护理干预方法。术后,告知患者

早期下床活动的重要性,对应满足下床条件的患者,协助其下床活动,讲解下床活动可促进胃肠道蠕动,讲解趣事转移患者对疼痛的注意力;告知患者及家属早期饮食要求,基于患者病史制定早期食谱,患者排气后,指导患者开始流质饮食。此外,告知患者内出血等术后常见并发症征兆,提醒患者发现不适或异常时,尽快通知护理人员,避免发生严重并发症。②心理干预:术后早期强化心理干预,告知患者不要压抑焦虑、抑郁情绪。帮助患者排解不良情绪,随后采取电话随访等方式进行心理疏导,必要时上门随访,保证患者心理健康。护理人员保持与患者定期电话、微信联系,了解患者心理动向,及时给予焦虑、抑郁患者心理疏导,充分保护患者隐私,并尊重患者私生活,获得患者的信任。

### 1.3 观察指标

观察干预前后 2 组患者焦虑自评量表 (SAS)、抑郁自评量表 (SDS) 评分,患者对护理满意度及术后并发症发生情况。SAS 及 SDS 评分均以 50 分为界,评分  $\geq 50$  分为存在焦虑或抑郁<sup>[3]</sup>。2 组干预前 (入院时) 和干预后 (离院时) 分别由专职护理人员负责评估统计。护理满意度调查采用医院自拟妇产科护理满意度调查问卷,评估内容包括护理服务态度、护理及时性、专业操作技能、健康指导、沟通能力等,按评价结果分为非常满意、满意、一般、不满意,护理总满意率 =  $(\text{非常满意} + \text{满意} + \text{一般}) / \text{总例数} \times 100\%$ <sup>[4]</sup>。患者离院前,由专职护理人员发放调查问卷指导患者填写,并当场收回问卷,2 组收回问卷均有效,问卷有效率为 100%。

### 1.4 统计学方法

采用 SPSS 20.0 统计学软件分析数据,计量资料以均数  $\pm$  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,  $P < 0.05$  为差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 干预前后 2 组 SAS、SDS 评分比较

干预前,2 组 SAS、SDS 评分差异无统计学意义 ( $P > 0.05$ )。干预后,2 组 SAS、SDS 评分均降低,且观察组低于对照组,差异有统计学意义 ( $P < 0.05$ ),见表 1。

表1 2组SAS、SDS评分比较( $\bar{x} \pm s$ )

分

分组	干预前		干预后	
	SAS	SDS	SAS	SDS
对照组( $n=53$ )	31.36 ± 1.63	29.75 ± 2.67	21.62 ± 3.14 *	22.14 ± 2.85 *
观察组( $n=53$ )	30.13 ± 5.14	28.28 ± 4.85	14.41 ± 5.12 **	15.79 ± 4.95 **

与干预前比较, \*  $P < 0.05$ ; 与对照组比较, #  $P < 0.05$ 。

## 2.2 2组护理满意度比较

观察组护理非常满意26例、满意13例、一般11例、不满意3例,护理总满意率为94.34% (50/53);对照组护理非常满意11例、满意14例、一般9例、不满意19例,护理总满意率为64.15% (34/53);观察组护理总满意率高于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。

## 2.3 2组术后并发症发生率比较

观察组术后出现尿潴留1例,切口感染2例,术后低热2例,术后并发症率为9.43% (5/53);对照组术后出现尿潴留2例,切口感染3例,术后低热3例、月经过少1例,闭经1例,术后并发症率为18.87% (10/53);2组均行对症治疗后痊愈。观察组并发症发生率低于对照组,但差异无统计学意义( $P > 0.05$ )。

## 3 讨论

目前,临床护理领域开始向人性化发展,提供患者满意的高质量护理服务成为医院追求的目标,而人性化护理服务等以患者为主的护理方法开始广泛应用于临床护理中。沟通是构建和谐医患关系的基础,也是提高护理工作效率的重要基础,而人性化的护患沟通技巧更符合现代临床护理的实际需求<sup>[5]</sup>。人性化护患沟通技巧属于临床常用的人性化护理技巧,其主旨为以患者为中心,根据患者情况实施创造性、针对性的护患沟通技巧,满足患者个体及医疗活动需求。关于人性化护患沟通技巧研究认为,女性患者对人性化护患沟通技巧接受度更加,可协助护理人员尽快建立相互信任的关系,及时开展有效的沟通,对于解决患者心理、情绪问题较为有利<sup>[6-8]</sup>。本研究结果显示,干预后,2组SAS、SDS评分均降低,且观察组低于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),可知人性化护患沟通技巧有效改善了患者的抑郁、焦虑等不良情绪,有助于患者稳定心情,积极

配合医护人员完成治疗。此外,观察组护理总满意率为94.34% (50/53)高于对照组的64.15% (34/53),差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),可知妇产科患者对于人性化护患沟通技巧接受度较高,有效的护患沟通使患者对护理工作更为认可和满意,有助于降低医患纠纷等不良事件发生率,保证临床护理效果。此外,观察组并发症发生率为9.43% (5/53),低于对照组的18.87% (10/53)。李英<sup>[8]</sup>研究报道,有效的沟通对于降低护理风险、并发症风险,对于整体护理效果提升较具有积极意义。

综上所述,人性化护患沟通技巧应用于妇产科护理中可改善患者不良情绪,提高护理满意度和降低并发症发生率,显著提高护理效果。

## 参考文献

- [1] 牛杰,牛凤. 产科护士标准化沟通模式应用体验的质性研究[J]. 护理学报, 2016, 23(7): 32-34.
- [2] 叶翠红. 泌尿外科护理中人性化护患沟通技巧的应用[J]. 华夏医学, 2014, 27(2): 127-129.
- [3] 黄静. 人性化护理对产妇产褥期抑郁及焦虑情绪的影响分析[J]. 中国计划生育学杂志, 2015, 23(6): 418-420.
- [4] 许春鸿. 人性化护理在妇产科护理中应用效果探讨[J]. 中国实用医药, 2013, 8(27): 247-248.
- [5] 李卫萍. 人性化护理在妇产科手术室中应用效果分析[J]. 基层医学论坛, 2015, 19(3): 404-405.
- [6] 曾伟虹. 流程化沟通方式在提高妇产科护理服务质量中的应用[J]. 黑龙江医学, 2014, 38(9): 1100-1101.
- [7] 邵丽娜,朱芳芳. 流程化沟通方式在妇产科护理中的应用效果[J]. 中医药管理杂志, 2015, 23(10): 73-74.
- [8] 李英. 浅谈妇产科护理中如何与患者进行沟通[J]. 实用妇科内分泌杂志(电子版), 2015, 2(3): 84-85.

(本文编辑:刘小欢)