维普资讯 http://www.cqvip.com

护生护患沟通技巧的规范培训与临床应用

雷 英,李光焰,陆 坷,吴 亿 (第三军医大学附属大坪医院野战外科研究所普通外科,重庆 400042)

[关键词] 沟通技巧;培训;临床应用
[中图分类号] R47 [文献标识码] B [文章编号] 1672-5042(2007)04-0279-01

护患沟通不仅是护士与病人或者家属之间信息交流的过程,也是与之发生相互联系的主要形式。在实施整体护理的过程中,对病人的评估、咨询、健康教育、护理实施、护理评价等几乎所有的护理环节中都需要护士应用沟通技巧。我科自2005年起在临床实习护生教学过程中,按护理程序框架设计操作流程表,加强护生护患沟通技巧的规范培训,收到良好效果。现将培训方法和体会报告如下。

1 对象与方法

1.1 培训对象

培训对象为2005年11月至2007年1月在我科的实习护生共62人,其中4名男性;年龄18~22岁;大专学历42人,本科学历20人。均未参加过系统的沟通技巧理论及应用技能培训。

1.2 方法

以护理程序框架为操作流程主线,原操作流程不变,主要增加操作前、操作时、操作后解释的评价指标和步骤,即:①与病人核对床号、姓名之前,先自我介绍;②解释操作目的、过程、物品对人体的影响、不适感和减轻法,维持消毒状态的方法,留置导管的时限等问题,再询问是否理解;③征得病人同意后,才准备物品;④再次解释不适感和减轻法的配合;⑤操作时了解病人的感受,及时给予鼓励,并调整下一步操作的力度和速度;⑥操作后给予结束语。按照设计流程图对我科临床实习护生62名进行培训。为了了解护生是否掌握沟通技能,发出不记名问卷62份,收回62份。为了调查病人和家属对流程图的态度,随机调查病人和家属各30名,发出不记名问卷表各30份,收回各30份。

2 结果

2.1 流程操作使解释更规范

因教材中没有操作解释的直接内容,使无临床经验的护生将各学科的知识整合为某项护理操作的解释有一定的难度,故增加流程表中概括性内容的解释。每一次介入性操作前的解释,使得解释的内容规范化,步骤程序化。因为就护生而言,从初学时的按步模仿,到熟练后的习惯性动作,直至最终真正地学会一项完整的护理操作程序,需要一个科学的、全面的、系统和反复的训练过程[1]。动作技能的掌握需要培训,解释的沟通技巧掌握也应如此。

2.2 流程操作被护生接受

护生对照流程操作表提示,结合个案扩展为个性化的解释内容,反复模拟训练,使之熟练解释的内容和步骤,使护生认识到运用所学的知识适时开展健康教育,是现代护理的要求和需要[2]。对接受此法培训的护生调查显示,97%的护生希望今后以护理程序为框架编写操作流程表,说明此培训方法为大多数学生接受。

2.3 随时向病人进行健康教育

疾病的预防、治疗、护理和康复知识;器械性治疗、检验、用药、心理卫生等知识是健康教育的主要内容,在护理实践中,护士应仔细观察病人的表现,及时向病人传递信息及指导。在提供信息时要注意使用简单、明确的语言,不使用医学术语来描述或解释问题,使用他们能听懂的语言。王署红[3]等报道:78%病人希望每日与护士交谈1次,通过护患沟通,病人的心理得到了疏导,缓解了郁闷情绪。同时病人对健康知识需求呈普遍性,根据研究发现86%的病人选择护患沟通的内容与疾病有关,提示病人对健康知识要求呈普遍性。同时当病人被关心时,病人的满意度增加。

3 讨论

护患沟通有两种形式:①言语形式的交流,即利用语言来传递信息;②非语言交流,即操作过程中包括面部表情、身体姿势、眼神与手势及必要的触摸等。这两种形式在护理工作中缺一不可,甚至有时非语言交流更是取得患者信任、建立良好护患关系的重要环节。护理工作中经常出现一些特殊情况,给护患沟通带来困难,护士应有效地运用沟通技巧给患者帮助。在增进护患沟通的基础上,进一步应用和改善特殊情况下的沟通技巧。沟通是一种科学的工作方法,同时也是一门艺术,是整体护理工作中的重要环节,护理人员应努力通过有效地护患沟通建立良好的护患关系,从而更有效地满足病人身心需要,为病人提供科学系统的整体护理,继续研究影响护患沟通的因素,不断改善,提高沟通技巧,促进病人身心健康,提高护理质量。

[参考文献]

[1] 王丽军,李莲芬,关旭明,等.在模式病房对护生实施实习前培训的体会[J].中华护理杂志,1999,34(10):167.
[2] 铃木美惠子,陈淑英.现代护理学[M].上海:上海医科大学出版社,1992.21-22.
[3] 王署红,严其明,周建辉,等.住院病人对护患沟通的需求调查[J].护理学杂志,2002,17(9):684.

(编辑:左艳芳)

[收稿日期] 2007-03-11 [修回日期] 2007-04-28