

浅谈护患沟通在肿瘤患者护理工作中的技巧

韦红姚

解放军总医院第五医学中心 国际肝病诊疗中心, 北京 100039

摘要: 目的 重点探讨了在肿瘤患者护理工作中使用的护患沟通技巧以及应用后的护理成效。方法 在我院 2019 年 1 月到 2019 年 6 月住院治疗的 40 例肿瘤患者作为本次研究的对象, 把这 40 例患肿瘤患者以随机的模式分为对照组及观察组, 例数为 20 例。观察组肿瘤患者在护理充分的利用护患沟通技巧开展护理工作; 对照组则利用常规性的护理措施。评估和分析观察组和对照组肿瘤患者的健康指标、情感指标以及生活质量。结果 经过不同的护理, 观察组的观察各项指标: 健康、情感指标及生活质量所呈现的效果明显高出对照组, 具有统计学意义

($P < 0.05$)。结论 肿瘤患者实施护理措施过程中, 护患沟通技巧是非常重要的, 可以帮助肿瘤患者提升自身的健康水平, 缓解肿瘤患者的消极情绪, 提高了肿瘤患者住院治疗以及恢复的效果, 值得在临床中推广护患沟通技巧。

关键词: 肿瘤患者, 护患沟通技巧, 护理工作

中图分类号: R47

目前, 很多的临床护理研究和实践中表明: 适当的对患者进行沟通交流护理, 能够缓解肿瘤患者住院进行治疗中所形成的一些不好的情绪及心理状态, 有助于肿瘤患者树立良好的心态, 增加对医护人员的信任, 主动配合医生的治疗^[1]。护理人员在对患者实施护理措施中, 利用沟通来了解和掌握患者的情况, 同时可以将有效的信息传递给患者, 这个相互交流和沟通的过程是护理工作开展的基础条件之一^[2]。护理人员的护理需要建立在具有技巧性的交流上, 根据不同情况和不同心理情况的患者, 开展有效的护患沟通, 以此来降低患者不良情绪的产生, 对于患者治疗的成效具有重要的帮助^[3]。肿瘤是需要长时间治疗的一种慢性疾病, 在治疗和恢复的过程中需要消耗很多的时间和精力, 患有肿瘤的患者在确诊之后, 通常会导致心理和情绪上产生一定的变动, 在患者进行住院期间, 护理人员与其之间的接触是最多的, 所以护理人员对其的沟通模式和态度会对其形成一定程度的影响, 护理人员需要利用合理有效的沟通技巧, 认可和接受护理人员的工作, 同时在交流和沟通中还能够积极的调节自身的心理和负面情绪, 以乐观的心态进行治疗, 同时还可以增强护患之间的良好关系^[4]。本文主要探讨了护患沟通在肿瘤护理工作中的技巧, 对我院 2019 年 1 月到 2019 年 6 月住院治疗的 40 例肿瘤患者进行分组研究, 重点分析了护患沟通技巧在肿瘤护理工作中获得的效果。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选择我院在 2019 年年 1 月到 2019 年 6 月住院治疗的 40 例肿瘤患者作为本次研究的对象, 本次研究的 40 例肿瘤患者中, 男性和女性的比例为 4: 6, 分别为 16 例和 24 例, 年龄范围: 35 岁-68 岁, 平均年龄为 45.7 岁。分组方式为: 随机进行分配, 两组各 20 例。在两组肿瘤患者中的一般资料, 如: 年龄、性别、文化等差异不大, 无统计学意义 ($P > 0.05$)。

1.2 研究方法

通过随机的方式来进行分组, 观察组 20 例, 对照组 20 例。对照组的护理措施为常规性的护理, 护患沟通主要是以随机的模式进行; 观察组实施的是具有计划性、目的性的护患沟通措施, 在肿瘤患者护理工作中应用的护患沟通技巧为:

(1) 具备良好的专业知识和态度

成为一名合格的护理人员, 关键点在于专业知识和技术要过关, 有保障, 在实际操作的过程中需要表现出专业的水准和素养, 肿瘤患者有些在治疗的过程中需要进行化疗, 护理人员需要对其将化疗的原因、方法、作用和在进行化疗之后可能会形成哪些不良的反应等, 同时需要指导和帮助患者降低化疗产生的副作用程度^[5]。在进行护理工作的时候, 针对于不同情况的肿瘤患者当时的情绪和态度来选择与其沟通的程度, 促使患者降低负面情绪的影响, 在治疗中具有一个良好的心理状态, 这有利于患者更加顺利的进行化疗^[6]。同时, 也需要同患者家属保持良好的沟通态

度,护理人员需要明确自身的位置和角色,具备良好的服务态度,尤其是在为患者及家属对有关疾病的解答上需要具有足够的耐心和细心,对于部分情绪激动的家属,需要进行一定程度的安慰和劝导,同患者家属之间保持一个良好的关系。

(2) 把握合理的心理护理

肿瘤患者及家属在疾病的治疗过程中,由于受到各方面的因素影响,会形成不同程度的负面心理状态,而护理人员利用合理的心理护理措施可以有效的降低患者及家属不良心理^[7]。护理人员在开展心理护理措施进干预中,对患者及家属表现出鼓励和教导,帮助患者树立一个积极的心态,增强对疾病治疗的信心,对患者家属进行相关肿瘤知识的阐述和讲解,针对于肿瘤患者具有差异化的情绪和心态状态,需要及时发现并给予差异化的心理安慰和疏导,站在患者及家属的位置来感受其情绪和心理,对其表示认可和理解,以此为基础进行有效的沟通,使得护患关系保持一个良好的状态^[8]。

(3) 自我情绪的合理控制

在肿瘤科中,护士所肩负的责任和工作量都是比较大的,同时自身也面临着一定的风险,一些护理人员是比较容易形成不好的情绪和心理状态,护理人员的情绪对于肿瘤患者及家属的影响是比较大,因此,护理人员需要积极的调整自身的情绪和心态,在进行肿瘤患者的护理工作中需要做好自我情绪的合理控制,不能够将自身的负面情绪带到护理工作中,以免由于护理人员自身导致的护患关系恶化,这不仅不利于护患的良好沟通,同时也不利于患者的治疗进程^[9]。

(4) 合理利用语言沟通技巧

肿瘤患者由于治疗时间长、身体疼痛等多个方面的原因,其情绪比较敏感,比较容易受到外部因素的影响,因此,作为护理人员需要在肿瘤患者及家属的面前保持积极向上的态度,包括在行为举止、穿衣等方面,通过平易近人的语言来与肿瘤患者及家属进行沟通,尤其是肿瘤患者及家属在进行病情方面的询问,需要以真诚、认真的语气与其沟通,使得肿瘤患者及家属可以体会到护理人员的真诚和尊重,同时需要认真的倾听肿瘤患者的倾诉,并进行对症的梳理和指导^[10]。不随意打断肿瘤患者同其他人的交流,在语言上尽量使用患者及家属能够听懂的语言或者是表

达模式,不要再与其交流中全部使用医学专业术语,需要用到这些专业术语需要同患者及家属进行一定的解释,使其可以更加理解^[11]。同时,护理人员在实施护理措施过程中,需要以患者为中心,一旦患者沮丧、不安等情况下,需要给予真诚的语言鼓励,使得患者感受到家人般的关心和温暖,促使了患者及家属更加信赖和信任于护理人员,这也可以有助于患者更加主动的配合医生的治疗^[12]。

(5) 掌握非语言沟通技巧

在护患沟通过程中,如果单纯的依赖于语言进行沟通,其效果并不是很好,想要达到护患沟通的预期效果,这就需要利用多方面的途径来同患者及家属进行沟通^[13]。首先是需要护理工作中保持良好的外部形象,包括言谈举止,使得患者可以感受到护理人员的关心和亲切,在对患者进行问题解答的时候需要配合使用肢体语言,使患者体验到被尊重的感觉^[14]。其次是需要注意面目表情,在倾听患者的诉说时候,需要目光平视患者及家属,在对患者的指导中需要多微笑,让患者感受到亲切和温暖,使得患者及家属和护理人员更加具有亲切感,关系得到了进一步的提升,这对于改善和缓解护患关系是非常重要的^[15]。最后是利用肢体动作,如:搀扶、握手等动作来鼓励患者,支持患者,使患者及家属感受到被重视和关心,能够改善患者的负面心理状态,主动配合医生治疗疾病,同时也提升了护理的效果^[16]。

1.3 观察指标

对 40 例肿瘤患者住院期间的观察,对比两组的护理效果,观察指标包括:健康指标、情感指标以及生活质量。

1.4 统计学方法

利用 SPSS13.0 统计软件,计量资料的结果采用的表示方式为:均数±标准差($\bar{x} \pm s$),两组之间的比较检验值为 t , ($P < 0.05$) 两组差别具有统计学意义。

2 结果

经过观察组和对照组利用不同的护患沟通技巧之后,两组患者在观察结束之后的在健康指标、情感指标以及生活质量上的评分情况,见表 1 所示:

根据表 1 所示:两组实施护患沟通后,均得到了一定的提升,其中在观察组利用合理的护患沟通技巧

之后,在健康指数、情感指标和生活质量上均高于对照组,差异具有统计学意义, ($P<0.05$)。

表1 观察组和对对照组患者的健康指标、情感指标以及生活质量评分情况

分组	时间	健康指标	情感指标	生活质量
观察组	护理前	4.32±1.51	6.78±1.67	7.78±2.31
	护理后	8.83±1.82	11.05±1.68	12.89±3.45
对照组	护理前	4.52±1.35	6.45±1.57	7.56±2.67
	护理后	7.56±1.21	10.21±1.45	10.45±2.24

3 讨论

目前,由于受到多个方面因素的影响,对护患之间的关系形成了一定的威胁,护患关系的紧张很大程度上来源于在两者沟通的过程中出现了不理解和误解等^[17]。在肿瘤患者住院治疗期间,护理人员和患者及家属的有效沟通是非常重要的部分。在肿瘤患者护理工作中应用合理有效的沟通技巧,可以提升护理效果,减少护患交流障碍^[18]。当前,我国的护患关系存在不足,主要的原因表现在以下几点:一是,护理人员在技术和专业知识上存在不足,肿瘤作为慢性疾病,其病程较长,需要进行长时间,频繁的静脉穿刺,这就使得患者静脉功能减退,如果技术不到位,很容易导致一次穿刺不成功,同时也可能会导致引发并发症,如:静脉炎等,这使得患者需要承受身体上的疼痛和经济压力,导致形成护患关系恶化^[19];二是,护理人员的态度问题,部分护患关系不良是由于护理人员的在进行护理工作中的态度不好,使得患者没有感受被尊重;三是,护患的相互不理解,护理人员和患者及家属之间相互不理解,看问题的角度只是从自身出发,如:护理人员告知患者在静脉输液的时候尽量

不要活动,以防止引进药液外渗,而患者及家属则认为没有关系等;四是患者心理问题,由于肿瘤疾病的治疗时间长、经济花费比较大等原因,导致了肿瘤患者形成了巨大的心理压力,比较容易产生抑郁、紧张、焦虑等负面情绪,这也会导致出现护患关系紧张^[20]。因此,根据上述出现的护患关系紧张的原因分析,可以在肿瘤患者护理工作中运用良好的沟通技巧,如:语言技巧、专业的知识、良好的服务态度以及非语言技巧等,以此来缓解和改善护患关系,良好的护患关系可以更好的推进患者的治疗效果,也更有利于护理人员开展护理工作。在护理工作中应用优质的护患沟通技巧可以有效的提升肿瘤患者的情感指标、健康指标以及生活质量。

4 结论

护患沟通技巧在肿瘤患者护理工作中对于患者和护理人员来说都是非常重要的,由于肿瘤患者需要长时间进行住院治疗,与护理人员的接触时间比较长,也会受到护理人员一定程度影响,所以护理人员需要提升自身的专业知识和护理技术,在肿瘤患者住院期间进行及时的、优质的沟通,帮助患者树立良好的心态和正面的情绪,增强对护理人员和医院治疗的信任,有助于患者提升治疗效果以及生活质量。本文通过分组研究的方式,在对照组实施常规护患沟通护理,观察组则实施优质的护患沟通技巧护理,其研究结果表明:利用优质的护患沟通技巧的观察组患者,其健康指标、情感指标以及生活质量评分均高于对照组,效果显著,说明在肿瘤患者护理工作中实施优质的护患沟通技巧,可以有效的改善患者的不良情绪及心理状态,提升患者的治疗效果以及生活质量。

参考文献

- [1]陈玲玉.护患沟通技巧在临床护理工作的重要性[J].中国民间疗法,2018,26(08):96-97.
- [2]张婷丽.护患沟通技巧在改善肿瘤患者焦虑心理情绪的效果探究[J].世界最新医学信息文摘,2018,18(61):261+263.
- [3]董巧云.护患沟通障碍的原因分析及防范措施[J].世界最新医学信息文摘,2018,18(56):271.
- [4]杨俊萍.沟通技巧在临床护理工作中的应用[J].世界最新医学信息文摘,2017,17(69):258.
- [5]陶文娟,张金花,杨萍.影响肿瘤患者护患沟通的因素及应对措施[J].西部中医药,2017,30(08):150-151.
- [6]樊玲玲.临床护理工作中护患沟通技巧的应用分析[J].实用临床护理学电子杂志,2017,

2(12):180+183.

[7]李玉凤,高雪,李玥.护患沟通的技巧及对病人康复的重要性[J].微量元素与健康研究,2016,33(04):79.

[8]亢平丽.护患沟通技巧[J].大家健康(学术版),2016,10(11):294-295.

[9]魏国英.护患沟通技巧对病人康复的重要性[J].世界最新医学信息文摘,2015,15(37):237.

[10]张丽娜.浅析护患沟通在肿瘤科护理中的应用[J].世界最新医学信息文摘,2015,15(09):219.

[11]郭芝娜.运用护患沟通技巧提高患者满意率[J].中国城乡企业卫生,2014,29(06):136-137.

[12]郭晓燕.护患沟通技巧对患者健康教育的重要性[J].大家健康(学术版),2014,8(20):292-293.

[13]卢廷红.护患沟通技巧对护理质量的影响分析[J].临床合理用药杂志,2014,7(23):128-129.

[14]陈静.护患沟通技巧在妇科恶性肿瘤患者临床护理中的应用[J].现代医药卫生,2014,30(09):1431-1432.

[15]李黎明.妇科恶性肿瘤患者的护患沟通技巧[J].中国卫生标准管理,2014,5(02):96-97.

[16]戴莹.浅谈临床护理中的护患沟通技巧[J].求医问药(下半月),2013,11(12):165-166.

[17]邢媛媛,张亚楠.护患沟通对护士的基本要求和沟通技巧[J].中国医药指南,2013,11(29):595-596.

[18]李志贵.浅谈护患沟通技巧在维护护患关系中的作用[J].求医问药(下半月),2013,11(06):236-237.

[19]侯清平.浅谈肿瘤患者的护患沟通技巧[J].求医问药(下半月),2012,10(12):521-522.

[20]孙忠慧,袁秀梅.浅谈护患沟通技巧在临床护理工作中的应用[J].中国中医药现代远程教育,2012,10(21):135-136.