

# 护患沟通技能培训在优质护理实施中的应用

蔡佳佳

(天津市宝坻区人民医院护理部, 天津 301800)

**摘要:**目的 观察护患沟通技能培训在优质护理实施中的应用效果。方法 选取 2019 年 1~6 月在我院未开展优质护理的患者 120 例设为对照组,另选取 2019 年 7~12 月我院开展优质护理活动期间的 120 例患者设为观察组。比较两组护理满意度、培训前后护士护患沟通技能(语言沟通能力、非语言沟通能力、护患沟通技巧能力)评分、护理不良事件(一般差错、严重差错、护理缺陷)发生情况。**结果** 观察组患者满意度高于对照组,差异有统计学意义( $P<0.05$ );观察组护士语言沟通能力、非语言沟通能力、护患沟通技巧能力评分均高于对照组,差异有统计学意义( $P<0.05$ );观察组一般差错、严重差错、护理缺陷发生率均低于对照组,差异有统计学意义( $P<0.05$ )。**结论** 实施护患沟通技能培训,可提高患者护理满意度,提升护士护患沟通技能,预防护理不良事件的发生,对优质护理的实施具有积极的促进作用。

**关键词:**护患沟通;技能培训;优质护理

中图分类号:R47;R197.323

文献标识码:A

DOI:10.3969/j.issn.1006-1959.2020.19.061

文章编号:1006-1959(2020)19-0186-02

## Application of Nurse-patient Communication Skills Training in the Implementation of Quality Nursing

CAI Jia-jia

(Nursing Department, People's Hospital of Baodi District, Tianjin 301800, China)

**Abstract:** Objective To observe the application effect of nurse-patient communication skills training in the implementation of high-quality nursing. Methods A total of 120 patients who did not carry out high-quality care in our hospital from January to June 2019 were selected as the control group, and 120 patients during the period of high-quality nursing activities in our hospital from July to December 2019 were selected as the observation group. Comparing the two groups of nursing satisfaction, nurse-patient communication skills (verbal communication ability, non-verbal communication ability, nurse-patient communication skills ability) scores, and occurrence of adverse nursing events (general errors, serious errors, nursing defects) before and after training. Results The patient satisfaction of the observation group was higher than that of the control group, the difference was statistically significant ( $P<0.05$ ); the observation group nurses' verbal communication ability, non-verbal communication ability, and nurse-patient communication skills scores were all higher than the control group, the difference was statistically significant ( $P<0.05$ ); The incidence of general errors, serious errors, and nursing defects in the observation group were lower than those in the control group, the difference was statistically significant ( $P<0.05$ ). Conclusion The implementation of nurse-patient communication skills training could improve patient care satisfaction, improve nurse-patient communication skills, prevent the occurrence of adverse nursing events, and played a positive role in promoting the implementation of high-quality nursing.

**Key words:** Nurse-patient communication; Skills training; Quality nursing

随着医疗水平的不断提高,护理服务质量的要求也随之提高,临床护理工作的重要性日益凸显。医院全面开展优质护理服务,是医院护理工作可持续发展的必然条件。由于患者种类繁多,病情多样化,加之患者文化水平、理解能力存在差异,优质护理服务在实施过程中受到影响。护患有效沟通是保证护患准确无误交流信息、保证护理程序顺利实施的基础,对优质护理服务的落实更具有重要的意义<sup>[1]</sup>。本研究选取 2019 年 1~12 月开展优质护理活动前后的患者 240 例作为研究对象,观察护患沟通技能培训在优质护理实施中的应用效果,现报道如下。

### 1 资料与方法

**1.1 一般资料** 选取 2019 年 1~6 月在天津市宝坻区人民医院未开展优质护理的患者 120 例设为对照组,另选取 2019 年 7~12 月我院开展优质护理活动期间的 120 例患者设为观察组。排除合并严重心、肝、肾功能疾病、严重精神类疾病者;语言障碍、意识不清者。对照组男性 67 例,女性 53 例;年龄 22~71

岁,平均年龄( $46.79\pm5.46$ )岁;观察组男性 64 例,女性 56 例;年龄 21~73 岁,平均年龄( $47.32\pm5.16$ )岁;参与研究的护士共 56 名,均为女性,年龄 20~48 岁,平均年龄( $31.78\pm7.19$ )岁;副主任护师 6 名,主管护师 12 名,普通护士 38 名;研究生及以上学历 17 名,本科 15 名,大专 16 名,中专 8 名。两组性别、年龄比较,差异无统计学意义( $P>0.05$ )。本研究经过医院伦理委员会批准,患者自愿参加本研究,并签署知情同意书。

### 1.2 培训方法

**1.2.1 护患沟通培训方案** 建立护患沟通制度,明确护患沟通内容、技巧、注意事项。将护患沟通纳入科室护理质量管理中,建立奖惩制度,制定培训、实践、评价、总结、再培训、再实践的周期循环型方案。

**1.2.2 护患沟通培训内容** ①加强职业道德培训,提高护理人员职业素养。在护患沟通过程中做到通心、通情、通理;②培训语言和非语言沟通,语言护患沟通过程中,要简洁明快,通俗易懂,尽量采用安慰性、鼓励性、暗示性语言。针对患者个体差异进行个别或集体沟通。非语言沟通应重视面部表情培训,做到自

作者简介:蔡佳佳(1990.12-),女,山东济宁人,硕士,护师,主要从事临床护理工作

然亲切、热情大方、温和可亲等。同时要注重自身仪容仪表,言谈举止要得体。重视倾听耐心能力和应用的技巧培训,即适时给予患者肯定和点赞,尊重患者适时发言、有效重复、分析内容并提出问题。

**1.2.3 护患沟通培训方法** 每月进行 1 次培训,半个月进行 1 次沟通技能交流会,将沟通技能培训纳入优质护理创新内容中,尤其是对低龄护士的培训中,采用专家讲座、专讨会、现场示范、实践操练、角色扮演、案例分析及调查反馈等方式进行。

**1.2.4 反馈与培训方法的调整** 培训结束后了解护士是否能接受、理解,做好及时反馈、调研、评价工作,依据结果改进培训,形成反馈——改进——应用的周期性循环。

**1.3 观察指标** 比较培训前后护理满意度、护士护患沟通技能(语言沟通能力、非语言沟通能力、护患沟通技巧能力)评分、护理不良事件(一般差错、严重差错、护理缺陷)发生情况。

**1.4 评定标准** ①护理满意度:采用问卷调查法,分为满意、一般、不满意,满意为 90 分以上,一般 50~89 分,不满意为 50 分以下,满意度=(满意+一般)/总例数 $\times 100\%$ 。②护士护患沟通技能包括护士语言沟通能力、非语言沟通能力、护患沟通技巧能力 3 个方面,每个条目 30 分,评分越高能力越强<sup>[2]</sup>。③护理不良事件 一般差错:对患者人身造成轻微影响,未产生不良后果;严重差错:护理人员操作过失,对患者造成一定痛苦;护理缺陷:护理过程中出现错误,发现后及时纠正,未对患者人身造成不良后果<sup>[3]</sup>。

**1.5 统计学方法** 数据分析使用 SPSS 24.0 统计软件包,计量资料采用( $\bar{x} \pm s$ )表示,两组间比较采用  $t$  检验,计数资料采用[n(%)]表示,两组间比较采用  $\chi^2$  检验, $P < 0.05$  为差异有统计学意义。

## 2 结果

**2.1 两组护理满意度比较** 观察组护理满意度高于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),见表 1。

表 1 两组护理满意度比较[n(%)]

组别	n	满意	一般	不满意	满意度
对照组	120	62(51.67)	36(30.00)	22(18.33)	98(81.67)
观察组	120	72(60.00)	40(33.33)	8(6.67)	112(93.33)*

注:与对照组比较, $\chi^2=15.094, P < 0.05$

**2.2 培训前后护士护患沟通技能比较** 观察组护士语言沟通能力、非语言沟通能力、护患沟通技巧能力评分均高于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),见表 2。

**2.3 两组护理不良事件发生情况比较** 观察组一般差错、严重差错、护理缺陷发生率均低于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),见表 3。

表 2 培训前后护士护患沟通技能比较( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	n	语言沟通能力	非语言沟通能力	护患沟通技巧能力
对照组	56	13.67 $\pm$ 1.98	10.43 $\pm$ 2.11	12.60 $\pm$ 2.86
观察组	56	22.43 $\pm$ 3.56	25.76 $\pm$ 2.19	22.65 $\pm$ 2.89
t		4.023	3.875	4.376
P		<0.05	<0.05	<0.05

表 3 两组护理不良事件发生情况比较[n(%)]

组别	n	一般差错	严重差错	护理缺陷
对照组	120	14(11.67)	6(5.00)	9(7.50)
观察组	120	4(3.33)	1(0.83)	2(1.67)
t		2.043	1.766	2.115
P		<0.05	<0.05	<0.05

## 3 讨论

和谐的护患关系是保证各项医疗工作顺利进行的条件,优质护理的实施需要良好的护患沟通配合,与患者进行密切沟通,有助于提高护理服务质量,实现优质护理服务目标。在临床实际工作中,护患沟通存在各类问题,可能影响护理治疗顺利开展<sup>[4]</sup>。护患沟通技巧培训是不可缺少的内容,也是优质护理服务的重要内容。

本研究结果显示,观察组满意度高于对照组( $P < 0.05$ ),表明护患沟通技能培训可提高患者满意度,实现优质护理的目标。观察组护士语言沟通能力、非语言沟通能力、护患沟通技巧能力评分均高于对照组( $P < 0.05$ ),提示护患沟通技能培训有助于提升护士的护患沟通能力,掌握沟通技巧,实现有效沟通,进一步促进和谐护患关系的建立,与齐素霞<sup>[5]</sup>研究结果相似。此外,观察组一般差错、严重差错、护理缺陷发生率均低于对照组( $P < 0.05$ ),表明护患沟通技能培训有效预防和减少了护理不良事件发生率,使优质护理落到实处。

综上所述,在优质护理实施中进行护患沟通技能培训,可提高患者护理满意度,提升护士自身护患沟通能力,进一步预防不良事件发生率,提升优质护理服务质量。

## 参考文献:

- [1]孙海涛.浅谈妇科优质护理的沟通技巧[J].护理学杂志,2016,16(80):302.
- [2]曾琴,李燕萍,胡正委,等.实习护生对护患沟通技能培训方法的认知及偏好调查分析[J].护理研究,2013,27(17):1694.
- [3]熊安琳.护患沟通技能培训在优质护理实施中的应用[J].中西医结合护理(中英文),2015,1(1):128-129,133.
- [4]刘秀红.规范“护患沟通”在开展优质护理服务工作中的意义[J].疾病监测与控制,2014,8(2):132-133.
- [5]齐素霞.浅析对护理人员进行护患沟通技能培训的效果[J].当代医药论丛,2015,13(22):68-69.

收稿日期:2020-03-25;修回日期:2020-04-25

编辑/宋伟