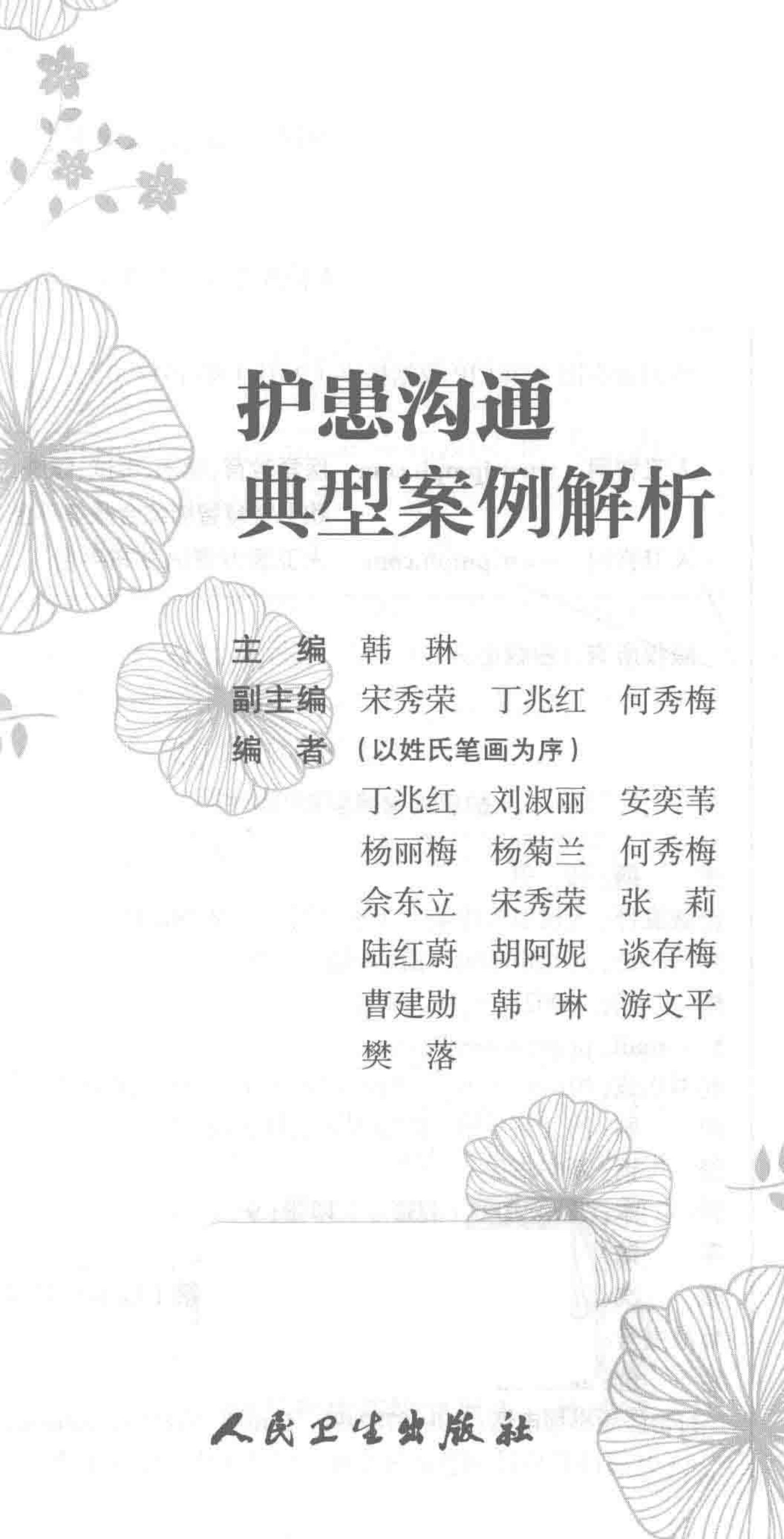


护患沟通 典型案例解析

韩 琳 主编

 人民卫生出版社



护患沟通 典型案例解析

主 编
副主编
编 者

韩 琳

宋秀荣 丁兆红 何秀梅

(以姓氏笔画为序)

丁兆红 刘淑丽 安奕苇

杨丽梅 杨菊兰 何秀梅

余东立 宋秀荣 张 莉

陆红蔚 胡阿妮 谈存梅

曹建勋 韩 琳 游文平

樊 落

人民卫生出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

护患沟通典型案例解析 / 韩琳主编. —北京: 人民卫生出版社, 2018

ISBN 978-7-117-26895-0

I. ①护… II. ①韩… III. ①护理学-人际关系学-案例 IV. ①R471-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 191390 号

人卫智网	www.ipmph.com	医学教育、学术、考试、健康, 购书智慧智能综合服务平台
人卫官网	www.pmph.com	人卫官方资讯发布平台

版权所有, 侵权必究!

护患沟通典型案例解析

主 编: 韩 琳

出版发行: 人民卫生出版社 (中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-59787592 010-59787584 010-65264830

印 刷: 河北新华第一印刷有限责任公司

经 销: 新华书店

开 本: 787 × 1092 1/32 印张: 9

字 数: 157 千字

版 次: 2018 年 9 月第 1 版 2018 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-26895-0

定 价: 26.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社市场营销中心联系退换)



序

在美国纽约东北部的萨拉纳克湖畔,特鲁多医生的墓志铭上镌刻着“To Cure Sometimes, To Relieve Often, To Comfort Always(有时去治愈,常常去帮助,总是去安慰)”。这句话历经岁月,至今仍是医务工作者的箴言。护理的核心就是通过沟通向患者传递永恒持久的关爱和帮助。基于沟通的护理行为是对患者进行治愈、帮助和安慰过程中不可或缺的关键内容。因此,沟通能力也成为护士胜任岗位的核心能力。

在我国深化医疗卫生体制改革,构建和谐社会,实现“健康中国”宏伟目标的社会大背景下,护理人员面临着在护理领域与各类有健康需求的人群进行有效沟通的困难挑战。社会老年化进程的加快,社会人群健康服务需求的多样性,多学科合作提升医疗服务的有效性,医学模式转变对患者进行身心全方位服务的更高要求,信息技术的快速发展等,都对护士的沟通能力提出了更高的要求。如何通过沟通对患者进行专业帮助,加速治愈过程,唯一的途径就是护士对沟通技巧的学习和“刻意练习”。“刻意练习”是指在日常护理工作中不满足于自己现有的沟通水平,想办法更多地让自己的沟通知识和技巧始终处于一种持续学习

提高的精进状态,不断尝试使用护患沟通效果更好、关系更加融洽的沟通技巧,不断改进和拓展现有工作沟通方法,持续提升沟通及护理工作效率。

长期以来,我国护理专业参考书出版数量有限,与国外护理学科相比差距较大,指导护士沟通核心能力提升的书更是屈指可数。韩琳教授带领的团队编写的《护患沟通典型案例解析》一书弥补了现有的不足。本书以临床护理工作中常见的护患沟通案例为切入点,以满足护士临床护理沟通需求为基础,以护理人员专业沟通能力提升为目标进行了内容组织与编写。本书的特点:①内容丰富:覆盖了临床护理工作主要沟通内容;②理论与实践结合:既有各种护患沟通的工作场景描述,又有该场景沟通的模拟和练习,能够促进学到的沟通知识及时内化为自身的沟通技巧;③针对性强:对护理人员在临床工作中应如何去听,如何去说,如何取得更好的护患沟通效果均进行了详细阐述;④创新性强:在内容形式编排和著作可读性等方面都有较大的突破和创新。

真诚地感谢本书的编者为我国护理人员人文素养提升,为临床护理服务内涵深化及服务质量不断精进所做出的积极努力和贡献。

李继平 于四川大学华西医院

2018年6月20日



前言

良好的护患沟通不仅能融洽护士与患者的关系,取得患者的信任进而保证护理措施的顺利完成,更是评价护理质量的重要标准之一。多年来,护患沟通一直是临床护理工作中的热门话题,在临床实践中与患者进行良好的沟通至关重要;然而,关于什么才是良好的护患沟通,应该怎样与患者沟通,沟通的技巧如何使用等问题,尽管有些书籍给出了一些答案,但整体来说更注重理论层面的讲解,而对于许多操作层面的问题,往往没有具体的说明。

编写本书的初衷,就是给临床护士以实实在在的指导。本书的编者们均来自临床护理一线,我们在多年的临床护理实践中,在无数个与患者沟通的场景中,遇到过无数个具有不同文化背景、患有不同疾病的患者,正是在与患者的沟通中,积累并总结了许多真实的、典型的案例,基于此,我和我的同事们撰写了本书,并在临床工作中实践着本书所写的沟通方法与技能,同时我们希望能够将经验和想法分享给同样在护理工作中探索的读者们,从而对大家的工作有所助益。

本书的主体是典型案例解析,分为临床科室沟通案例,特殊科室沟通案例以及特殊岗位沟通

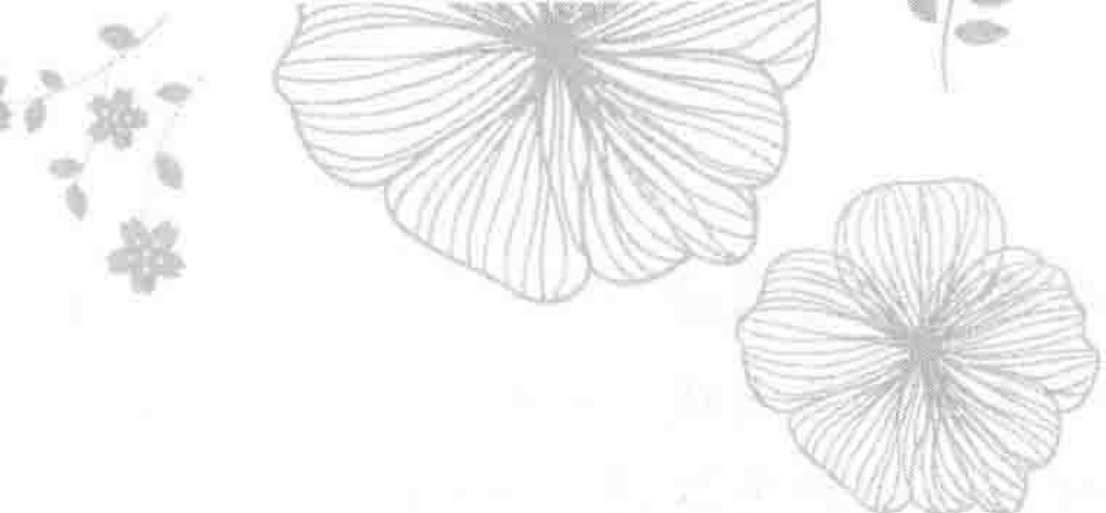


案例三部分。其中,临床科室部分对临床护理实践中经常遇到的典型沟通案例进行解析,特殊科室部分对急诊、门诊、产科等一些特殊科室遇到的沟通问题进行介绍,特殊岗位部分则是对体检护士、随访护士和实习护士遇到的沟通问题进行讲解。在所有的案例中,我们给出了不同层次的 A、B、C 三位护士的沟通方法,让读者在实践和对比中,感受沟通的艺术。

沟通是人们彼此间信息的传达与交流,也是人与人之间共同经历的情感和心路历程。护患沟通没有标准答案,但掌握沟通技巧可达到事半功倍的效果。我们追求的是在特定场景下,面对具有不同文化背景及特殊需求的患者,尽可能做到更有效、更合理的沟通;因此,本书的编写是基于编者们的多年的临床实践经验,我们本着十分严肃的态度,对内容进行了认真准备和反复修订,但仍可能存在局限和不足之处,希望各位读者指正。当然,我们真诚地希望,读者能从本书中找到适合的沟通技巧和方法,并对您与患者的沟通有所帮助!

韩琳

2018 年 5 月

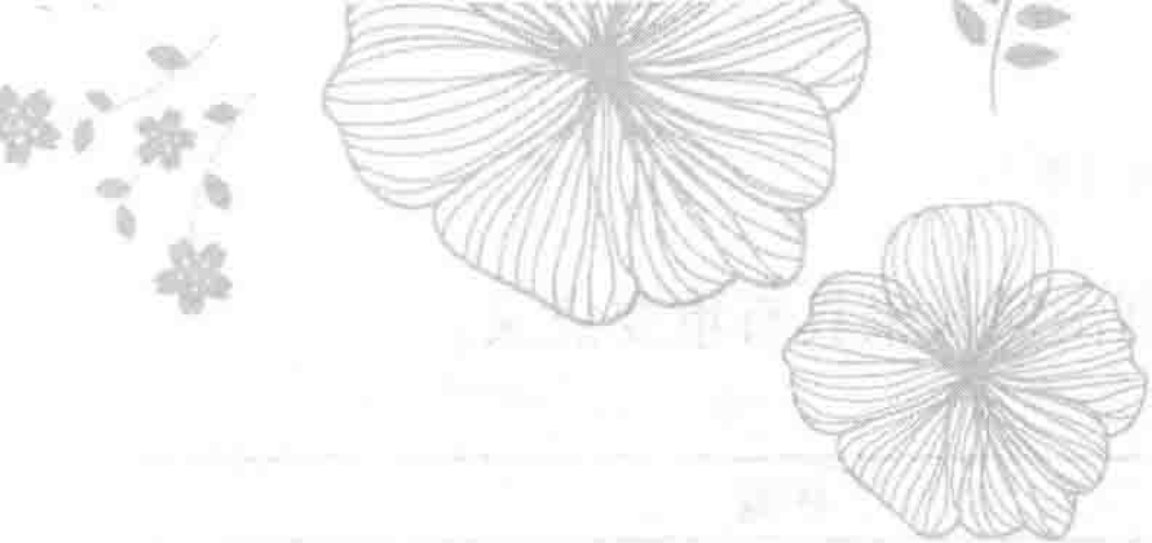


目录

第一章 护患沟通概述.....	1
第一节 沟通与护患沟通.....	1
第二节 沟通的作用.....	8
第三节 沟通技巧及有效沟通.....	10
第四节 常见的沟通模式.....	19
第五节 护患沟通与护理质量.....	30
第二章 临床操作中的护患沟通.....	34
第一节 入院指导与接待.....	34
第二节 静脉采血.....	43
第三节 标本留取.....	53
第四节 检查与相关准备.....	63
第五节 穿刺与给药.....	73
第六节 陪员与病区管理.....	82
第七节 出院与复诊.....	96
第三章 特殊科室护患沟通.....	110
第一节 急诊护患沟通.....	110
第二节 门诊护患沟通.....	125
第三节 产科护患沟通.....	136
第四节 儿科护患沟通.....	151
第五节 老年科护患沟通.....	170



第六节	肿瘤科护患沟通·····	184
第七节	手术室护患沟通·····	200
第八节	检查科室护患沟通·····	215
第四章 特殊岗位护患沟通·····		241
第一节	体检护士沟通·····	241
第二节	随访护士沟通·····	254
第三节	实习护士沟通·····	265
参考文献·····		278



第一章

护患沟通概述

第一节 沟通与护患沟通

一、沟通

1. 沟通的概念 沟通(communication)是指信息以及情感、需要、态度等心理因素传递和交流的过程,是社会生活中人与人交往的主要形式和方法,根据沟通模式不同分为人际沟通和大众沟通两种类型。

人际沟通(interpersonal communication)是个体与个体之间进行的沟通,是一种直接的沟通形式。大众沟通(mass communication)也称大众传媒(mass media),是一种以媒体(如影视、报刊、网络)为中介在大众之间进行的信息交流过程。本书所说的沟通特指人际沟通。

2. 沟通的基本要素 沟通是一个不断变化、涉及双方、受多种因素影响的复杂过程。沟通包括发信者、接收者、信息、渠道、反馈、噪音和环境七个基本要素(图 1-1)。沟通过程,实际上就是这些要素不断循环的过程,研究和了解沟通的各种



案例 1 护士与新入院病人的沟通

护士:阿姨您好,我是您的责任护士王琪,您可以

病人: 小王, 你好。

护士,阿姨,现在针对你的病情,我将给你做详细

主 持 人

护士：阿姨，我坐着和你讲可以吗？

病人 謹啟

护士：阿姨，我先把我们的病区环境给你介绍

拉1 求前石外你讲的你都听懂了吗?

病人，听懂了。

护士:您有什么问题吗?

病人:小王,你看阿姨平时吃饭、运动都应该注意什么?

护士:阿姨,……

病人:噢,我知道了。

护士:阿姨,您还有什么问题吗?

病人:没有了,谢谢你,小王。

护士:不用客气,我也谢谢您的配合,阿姨再见。

病人:再见。

(1) 发信者:又称信息源,也就是信息的发出者。发信者可以是个人也可以是组织,是沟通过程的发起者。在案例1中,护士就是发信者。发信者的主要任务是明确沟通的目的,收集、加工、传递沟通的信息,并且对沟通对象的反馈进行反应。

(2) 接收者:是接收发信者所传递信息的人。在案例1中护士为病人进行入院宣教,病人接收宣教信息,此时病人即为接收者。当护士问及病人是否明白时,病人表示明白了。因此接收者除了接收发信者的信息外,还要及时把自己的思想和情感反馈给对方。

(3) 信息:是发信者计划与接收者分享的思想或情感等内容。案例1中入院宣教的内容即为沟通信息。包括思想和情感等在内的沟通信息只有被加工成符号进行传递时才得以沟通。符号包

括语言和非语言两种符号系统。护士小王与病人的对话均属于语言符号,小王的外貌及表情则属于非语言符号。

(4) 渠道:是指发信者将信息传递给接收者所借用的媒介,包括视觉、听觉、味觉、触觉等多种手段。人的各种感官都可以接收信息,但视听信息所占比例较大。如病人看到护士着装整齐,面带微笑就属于视觉信息;听到护士介绍病区环境,就属于听觉信息。渠道的主要任务是保证沟通的双方信息传递所经过的路线通畅。

(5) 反馈:是接收者对发信者所传递信息的反应。反馈有利于发信者了解接收者是否对沟通信息感兴趣,以及对沟通信息的理解是否准确。例如,责任护士在为病人及其家属做入院宣教时可根据表情及眼神判断对方是否感兴趣、是否明白。在沟通过程中参与的人数越少,反馈的机会越多;参与的人数越多,反馈的机会越少。

(6) 噪音:是指在沟通过程中,发生在发信者和接收者之间的各种干扰因素,它阻止沟通信息的传递与正确理解。噪音可以分为三种形式:外部噪音、内部噪音和语义噪音。

外部噪音来自于环境。护士对病人进行饮食指导时,突然护士站的电话响了,沟通就受到了干扰,此时电话声就是外部噪音。外部噪音不一定是声音,也可以是温度、光线等。

内部噪音来自于发信者和接收者的头脑;即

沟通过程中,沟通双方任何一方的思想或情感在沟通以外的事情上。例如,在为病人介绍药物作用、副作用时,病人为头痛感到困扰,而没有听清护士的话。内部噪音有时也来源于信念和偏见,例如,有些病人及家属认为护士的信息没有医生准确。

语义噪音是指发信者和接受者由于感知、教育、社会文化的不同对某些词语的理解不同所引起的。例如在介绍疾病知识时,护士使用过多的专业术语就会妨碍病人的正确理解。

(7) 环境:是沟通发生的场所,也是沟通的背景。在案例 1 中病房就是沟通环境。为了获得有效沟通,沟通的环境应该满足参与者对物理或情感上舒适与安全的需求。例如需要谈及病人隐私时,应保证没有不必要的人在场。

3. 沟通的特征

(1) 双向性:沟通并不是一个人发送信息,另一个人接收信息的单向过程,而是可逆的,涉及发信者和接收者双方的过程。事实上,在多数情况下,沟通双方互为发信者和接收者。如在一次详细的入院宣教中,护士为病人介绍病区及医院环境,此时护士为发信者,病人为接收者;当病人做出反馈或诉说自己的病情及需求时,则病人为发信者,护士为接收者。

(2) 多重性:沟通的多重性一方面体现在沟通内容上,另一方面体现在沟通方式上。沟通内



容可以涉及客观事实、观念、思想或情感等多个方面,一般不局限于某一方面。沟通方式主要包括语言沟通方式和非语言沟通方式,非语言沟通又包括姿势、表情、手势等。

(3) 情境性:沟通总是在某一特定的情境下发生,特定的情境涉及特定的时间、地点、参与者、主题等各种因素。不同的情境下进行沟通时有不同的关注点,例如肇事司机逃逸且车祸中骨折的病人与癌症晚期的病人,他们有着不同的心理体验。前者多有愤怒情绪,护士与之沟通时要注意避免病人及家属将愤怒情绪转嫁到自己身上。而后者情绪则较低落,护士应积极开导,避免病人出现轻生的行为。

(4) 互动性:人们在进行沟通时、完成沟通后对各自的心理和行为都会产生一定的影响,而不是一种纯粹的信息交流。因此,沟通不论是否以改变他人的思想、行为为目的,但最终都会使他人的思想和行为得到某种程度的改变。如护士给病人介绍完健康的生活方式后,病人能够作息规律、戒烟限酒。

(5) 客观性:沟通的发生一般不以个人的意志为转移。在感觉的可及范围内,不论个体是否愿意,沟通都会通过语言或非语言方式发生。例如护士在为病房中的一位病人耐心讲解疾病知识时,其他病人也能感受到护士的耐心与细致。

二、护患沟通

1. 护患沟通(nurse-patient communication)

是指护士与病人及其家属进行的沟通,是护士人际沟通的主要内容。护患沟通的主要内容是与病人的疾病及护理直接或间接相关的信息,同时也包括双方的思想、感情、要求等多个方面。

2. 护患沟通的特征 护患沟通除了具有沟通的一般特征外,还具有其独特的特征。

(1) 特定内容的沟通:护患沟通是一种专业性、工作性的沟通,有特定的内容要求。护患沟通内容主要涉及病人在患病住院期间遇到的生理、心理、社会、精神、文化等方面的问题。

(2) 以病人为中心的沟通:护患沟通应该以病人为中心,以促进和恢复病人健康和保障病人生命安全为目的,以“始于病人需求,终于病人满意”为护理理念,同时应尊重、理解、信任、同情和关怀病人。

(3) 多渠道的沟通:护患沟通不仅涉及护士与病人,还涉及护士与病人家属、护士与护士、护士与医生以及其他相关健康工作人员的沟通。

(4) 复杂的沟通:护患沟通需要护士应用护理学、心理学、社会学、医学等专业知识,并根据病人的性别、年龄、疾病性质、文化程度、心理状态等特点来组织沟通的内容,并采用恰当的沟通方式,与病人进行有效的沟通,以满足病人的需求。

(5) 保护隐私的沟通:护患沟通的内容有时涉及病人的隐私,具有一定的法律及道德意义,需要护士自觉地保护病人的隐私,不能在病人未授权的情况下散播。

第二节 沟通的作用

一、沟通的一般性作用

1. 交流信息。

沟通是人与人之间交流信息的手段,通过沟通人们既可以将信息传递给他人,又可以获取自己需要的信息。

2. 分享思想与情感,促进心理健康。

沟通除了可以进行信息交流外,还可以分享思想与情感。人们通过沟通与他人分享思想,增进别人对自己的理解与认同,消除不安与孤独。人们还可以通过沟通来表达自己的喜怒哀乐,促进人与人之间情感的交流,分享快乐与幸福,消解忧虑与悲伤,从而维持精神心理健康。

3. 减少冲突,改善人际关系。

当人与人之间出现误会或冲突时,通过沟通可以解除误会,化解冲突与矛盾。沟通可以促进对彼此处境和感受的理解,认识到自己的缺陷或不足,还可以向他人表明自己的思想、观点或需求,从而协调和改善人际关系。