

■ 护理管理

再委婉些 再巧妙些

浅谈护士的语言沟通技巧

在医患互动过程中,护士的语言是与患者沟通的桥梁。使用得当的语言是满意沟通的前提,是护士与患者交流互动的基础。

护士与患者的良性沟通源于我们灵活、正确使用语言性沟通技巧,护士的语言表达清晰、准确、温和,善于使用保护性语言,禁用伤害性语言;注意语言的科学性,通俗易懂,便于患者理解,提高语言的表现力和感染力。语言交流中最重要的技巧是把全部注意力集中在对方身上,使患者感到亲切和被关心,护士通过有效的沟通,全面了解患者的生理心理状态,帮助患者树立战胜疾病的信心,以利于患者的康复。

良好的护患沟通技巧加上优质的护理服务,更能增加患者对医疗护理工作的信任,密切护患关系。有研究表明,护士的服务态度欠佳或沟通技巧不当是导致投诉的重要原因。可见护患沟通仍需要我们用心体会,持续不断地改进,以提高护理质量,从而变被动服务为主动服务,为以后的护患交往打下良好的基础。

用“马上就来”代替“等一会儿”

实例1:急诊科的夜班,一下子涌进来2个饮酒后皮肤擦伤的患者,嚷嚷着“急诊!快点!”与此同时,有留观室输液的患者喊着要“换水”,护士随口搭了一句“等一会儿”,扭头就到留观室给输液者更换液体去了,回来后被醉酒的外伤患者纠缠,发生了摩擦。

沟通宝典:在回答患者(尤其是急诊患者)问题时,体现出一个“急”字,尽快给患者灵活机动地展开接诊救治。不要用“等一会儿”这样的词语,可以说“马上就来”,这样即使你忙着,有时还会晚一点儿去,但是听起来更让患者舒服,让患者挑不出毛病。在医生未到达之前,护士安抚焦急的患者和家属可用,“您请坐,医生马上就到”“别紧张,我们马上送您到检查室”等话语。

加两句嘘寒问暖的话

实例2:在病区,有护士与患者打交道时,少言寡语,很多情况下,分内的活儿也干了不少,到病房里跑的趟数并不比别人少,但并未给患者留下什么印象,等于工作白做了。

沟通宝典:22项护理技术操作考核标准中,一再地指导临床护士操作前要做好解释、操作中告知、操作后注意,都很有用意,提升操作质量的用心之举。我们要学会灵活运用,使之成为我们操作时的常规。此外,在每天晨间护理时,问声“晚上休息得好吗?”;在到病房进行液体巡视时,问声“有没有什么不舒服的啊?”;在患者家属不在身旁时,问声“有什么需要帮忙的吗?”;在值班很忙时,穿插一句“不好意思,我马上就来帮您”……这些都会是很自然的话语,但当我们说出来时,患者的心里都会觉得有很大的不同。

告知病情时注意患方情绪

实例3:下午收治一名患儿,急诊初步诊断以“急性阑尾炎”。首测体温为37.8摄氏度,未确诊暂时按一般患儿进行处理。晚上,为其重测体温39摄氏度以上。患儿家属问体温多少度,一听快40摄氏度了,很焦急,跟医护人员争吵起来。

现在独生子女较多,家长的焦虑可以理解。护士测得较高的体温,可不跟家属说明具体多少度,尽量委婉些,如“比刚才稍高点儿”。然后立即跟医生汇报,及时对症处理,尽量避免可能发生的 unnecessary 摩擦。也许有人觉得不应该对家属隐瞒体温,但是在当时的情况下,患儿家属非常着急,且诊断尚未明确,如果家属知道体温不降反升,就会引发纠纷。特别是在跟患者量血压的时候,碰到血压太高的患者也不便直说,可直接找医生,前提是不违反医疗护理操作规程。

在提倡责任制整体护理的今天,要求护理人员不仅要有扎实的医学理论知识和熟练的专业技能,更要有较高的人文素养和人际交往能力。护士具备良好的语言沟通能力,能发展与促进良好的护患关系,及时满足患者的身心需要,使患者真正接受科学的、整体的、全方位的优质护理,变被动服务为主动服务,增加护理人员的服务意识,进而提升护理服务质量。(本报综合摘编)

■ 日记

护患如同一家人

□和会宁

一袭白衣,一顶燕尾帽,一项守护生命的重任!有人曾经说过:“拉开人生帷幕的人是护士,拉上人生帷幕的人也是护士。”作为护士,我们面对的是患者,他们需要我们的爱与关怀。

精神科的患者是特殊的,他们经常会有各种各样症状,有的发作起来会对我们拳打脚踢,挨骂受气成为我们的工作经历之一。但是,通过我们的精心护理,他们会一天天地好起来。住院期间,我们每天为患者整理床单,协助患者洗漱、进食、洗头、擦浴……我们语言亲切、面带笑容,为的是让患者感到温暖,利于身体康复。

我们用实际行动演绎着生活,遵照“优质服务十点”(仪表美一点、微笑甜一点、问候多一点、言语暖一点、查房勤一点、观察细一点、行为轻一点、业务精一点、帮助广一点、亲情浓一点)的要求,来开展护理工作,护患如同一家人。

(作者供职于驻马店市第二人民医院精神三科)

优质服务 礼仪先行



礼仪表演

日前,南阳医学高等专科学校第三附属医院举行护士礼仪表演大赛,诚邀患者及家属观看。7支参赛队轮番上阵,从各个角度展示护士风采。表演大赛有护理动作的规范演示、礼仪表演、情景模拟、椅子、治疗车、病历架等也被搬上舞台。表演当中,主持人、患者及家属代表的互动成为最大亮点,互动拉近了医患间的距离,使得患者深切感受到护理工作的严谨和重要。

乔当归 尹岩/摄

■ 写真

3朵绚丽的“姐妹花”

——记河南省胸科医院护士任杰、任楠、任玉雪

本报记者 李苻 史尧



从右至左分别为任杰、任楠、任玉雪 史尧/摄

多才多艺 “姐妹花”的“护理人生”

大姐任杰稳重、沉静,二姐任楠活泼、外向,小妹任玉雪细心、腼腆。任杰和任楠身高175厘米,任玉雪身高168厘米。她们身穿洁白的护士服,更显得落落大方、风姿绰约。

一个家庭里,有一个成员是护士并不奇怪;有两个护士比较少见;姐妹三个都是护士,又在同一家医院,这个,你遇到过吗?

任杰、任楠、任玉雪就是这样的三姐妹。在河南省胸科医院无人不知、无人不晓,她们年轻漂亮、多才多艺,更重要的是心地善良、爱岗敬业。

在医院门诊三楼的一间办公室,记者见到了来自濮阳的这3朵“姐妹花”,瞬间被她们的朝气、快乐所感染。

向,小妹任玉雪细心、腼腆。任杰和任楠身高175厘米,任玉雪身高168厘米。她们身穿洁白的护士服,更显得落落大方、风姿绰约。聚齐三姐妹并不容易,她们分属不同的科室。任杰是门诊护士,任楠和任玉雪分别在心胸外科和微创外科。

看着任杰和任楠,记者觉得非常面熟,原来她们就是去年网络上点击率非常高的“河南省胸科医院版《江南style》”的女主角。

出于好奇,记者见到姐妹三人的第一句话就是:“你们为什么都选择护士这个职业呢?”“因为喜欢啊!”她们不约而同地回答。确实,就拿任杰来说,她喜欢唱歌,完全可以在文艺方面有所发展。但是就因为喜欢护士这份工作,一毕业她就毫不犹豫地选择到河南省胸科医院应聘,并且一干就是8年。任楠经历较丰富,毕业后当了一年护士的她,为了趁年轻出去闯闯,考进了北京军区空军司令部做了一名话务员,从军4年,她还是割舍不下热爱的护士工作,最终又选择了做回护士。

任玉雪则从小就立志要当一名护士,毫不犹豫地选择了护理专业,踏上了“护理之路”。

长相甜美 常有患者家属送情书

任杰、任楠、任玉雪姐妹三人在工作上很少遇到难题,唯一的苦恼来自她们自身,因为长相甜美,经常有患者或家属要给她们介绍对象。“任玉雪就遇到过一件事情,特别有意思,让我和任杰笑了半天。任玉雪你自己讲。”任楠说。

“我刚进医院时,在门诊大厅当导医。一天下午,有一个男孩儿在大厅里从西晃到东,又从东晃到西,还不时偷偷瞄向我这边。刚开

始我以为他是要问事情,就主动迎上去,可是他却不理我。”

没想到,到了快下班的时候,那男孩儿忽然走到我面前,递给我一张纸条。

“我打开一看,才发现内容不对头。”任玉雪羞涩地说,“那男孩儿在纸条里写到我,他观察了我一下午,觉得我人不错,希望能够和我做朋友,还问我要电话号码。”

无比自豪 患者鼓励添力量

记者问及三姐妹是什么让她们一直坚守在护理岗位时,她们相视一笑。大姐任杰说:“其实很简单,每当看到自己护理过的患者康复出院时,我们总能感到无限的幸福与自豪。”

“患者需要护士的照顾,护士也需要向患者汲取正能量。”任楠体会特别深。

任楠说:“记得我第一次给患者打针,患者血管很细,我扎了一次没有扎上,连忙跟那个患者说‘对不起,真的对不起’。谁知那个患者却说‘没事,再来一次,别紧张’。有了这样的鼓励,我第二次一下就扎了进去。扎完针,那个患者笑着说‘看吧,我说你可以!’”

任楠说,一阵被鼓舞的动力瞬间涌进了她的心里。“这句话让我很受鼓舞。虽然工作很苦很累,但在工作中时不时遇到的温暖的小细节,让我永远不会放弃做护士。”

超声之歌

□刘国军

一件白色的褂子是雪白雪白的炫 荧光屏映照着我们布满血丝的眼 小屋内始终挂着窗帘 没有阳光的日子 我们一样灿烂 手中的探头是我们的第三只眼 看到了岁月的沧桑看到了健康的明天 这就是超声科 透视着昨天 这就是超声人 透视到了遗憾 还是那把老转椅 一坐就是一天 岁岁年年的陪伴下它是苦累的点 看到门外排起的长龙 眼中布满的期盼 我们怎能叫苦啊 哪里顾及那突出的腰椎间盘 墙上的石英钟又指向了十二点 空腹等待的人们已饿了大半天 看到队中的老大妈 痛苦呻吟的心酸 我们怎能忍心抛开他们 整时整点 我们就是侦察兵 守卫健康的防线 这就是超声人 真心奉献 孩子的作业没有做完 有没有站在讲台边 辛苦一天的他有没有吃上一口热乎饭 家中的老妈妈为什么总是张望在窗前 是不是春意盎然花香满园 为了人们的健康 我们把技能苦练 为了人们的幸福 我们加班加点 为了减少遗憾啊 我们望眼欲穿 这就是我们超声科人的誓言

Advertisement for Henan Health magazine featuring covers of 'Henan Health', 'Medical Nutrition', and 'Marriage and Health' with subscription information.