

把封闭的心门敞开，
成功的阳光
就能驱散失败的阴暗。

沟通在危重症患者中的应用1



沟通

在急危重症患者中的应用



沟通在急危重症患者中的应用1

- ❖ 一：沟通的重要性
- ❖ 二：沟通的阻力
- ❖ 三：沟通的技巧
- ❖ 四：沟通所达到的目的

人与人之间的交流沟通是一门重要的艺术



沟通也是一种护理

- ❖ 随着医学模式的发展，现代医学模式已从简单的生理需求发展到生物-心理的医学模式，更要求护士能够采用先进的理念来满足病人的生理和心理的双重需求，并起到良好的治疗性沟通的作用。
- ❖ 身体的健康不仅需要药物、手术等传统医学手段维持，更需要心理的解脱和情绪的转移。护士与患者接触最多，护士的语言对患者的心态有着不可忽视的影响。所以，护理人员不但要具有广博的知识、精湛的技术，还要有相当程度的沟通技巧。这样，才能不断提高护理质量，更好地为患者服务。

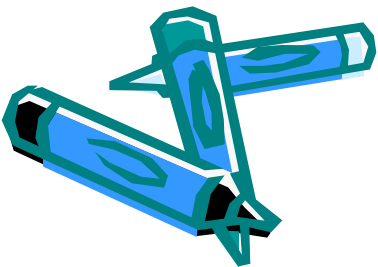
（一）沟通的重要性

重危病人的病情多复杂多变，随时会发生生命危险，还可能会有先进的监护治疗仪器和各种引流管密集全身，这些冷冰冰的仪器和那些遍布全身的导管更增加了患者的恐惧感，患者离开了温暖的家，在医院这个陌生的环境里，他们会紧张会害怕，他们需要医护人员的理解、关怀和体贴。还有那些急性创伤的病人一时会接受不了肢体残缺的事实，甚至产生轻生的念头，我们更应该从他们的角度考虑，多与他们沟通交流，给与关爱，我们所说的每句话，为患者所做的每件事，都会给患者带来莫大的安慰，同时对疾病的康复也起积极的促进作用。

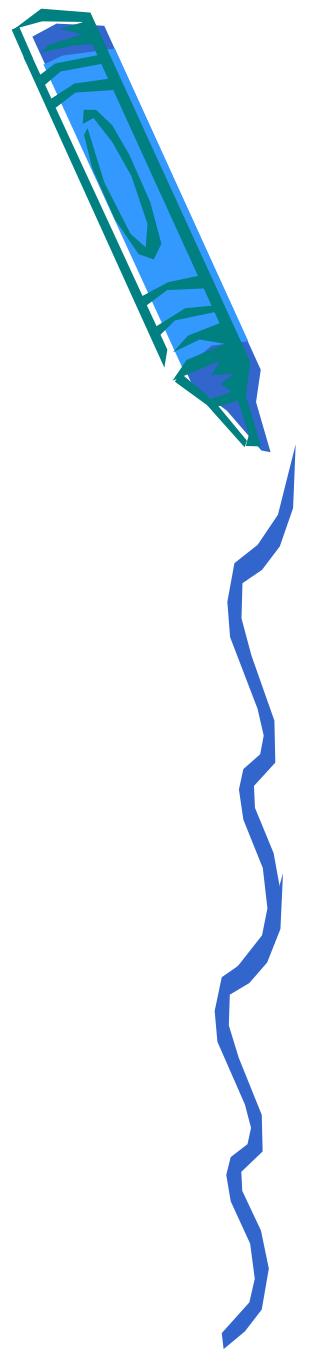
有些重危的病人，因家属对医院的期望值较高，病人病情一旦恶化或者死亡，即失去了理智，情绪激动，甚至因一时无法接受亲人离去的事实而迁怒于医护人员，这时护士的一举一动稍有疏忽，就会成为别人的把柄，而事实上很多的医患纠纷并不是因为医护人员治疗护理上的缺陷而引发的矛盾，常常是因为家属对病情的不了解或者对医疗护理行为的不理解而造成。所以除了要求护士能够运用良好的沟通技能为病人提供高质量的护理服务外，还应极度重视和其家属的沟通，来满足护士与病人，与家属之间情感交流之需，使家属及时了解到病情的变化，感到被尊重、被关怀。从而以客观正确的态度看待病情，而减少因误解或情绪化而造成的纠纷。

（二）沟通的阻力

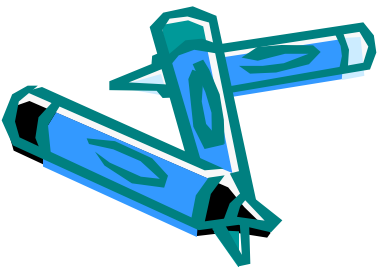
1. 护士自身观念的差异
2. 工作繁忙而无暇顾及
3. 沟通信息的偏差
4. 沟通时机掌握不适宜
5. 自身知识不足或缺乏沟通技巧



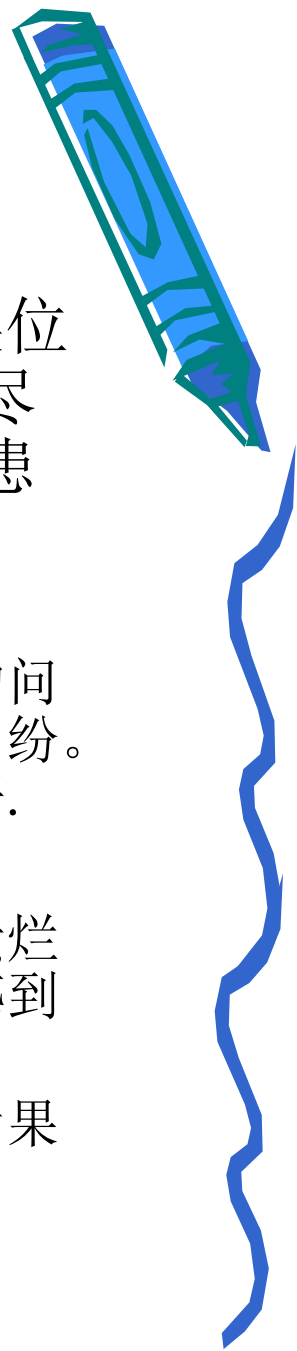
（三）沟通的方法（技巧）



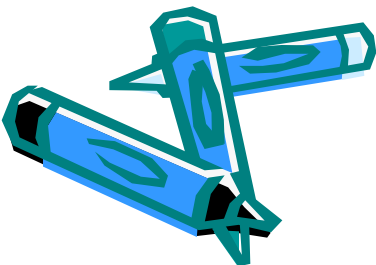
1. 重视与患者家属的沟通
2. 对患者或其家属进行语言沟通。
3. 巧妙运用沟通的红绿灯定律。
4. 注意患者的非语言沟通。
5. 护士自身的非语言沟通。
6. 适当与患者身体接触。
7. 适当增加探视时间。



1.重视对患者家属的沟通



- 病情危重患者的家属常心急如焚，我们要经常换位思考，体会他们的痛苦，在不违背原则的情况下，尽可能满足患者及家属的要求，做到以情服人，增加患者和家属对护理工作的理解和信任。
- A. 对待患者家属态度和蔼。
- B. 耐心解答家属提出的护理方面的问题，对病情和治疗方面的问题尽可能让医师回答，以免医护回答不一致而引起不必要的纠纷。
- C. 根据家属的文化素质选择相应的语言，尽量使用非医学术语。
- D. 避免应用莫能两可的话语。
- E. 对可预见到的护理并发症，如压疮、气管插管患者的口腔溃烂等要提前告知家属，使其有心理准备，不至于并发症出现时感到突然，不可接受。
- F. 通知病危的患者家属让其签字后再次告知疾病可能导致的后果

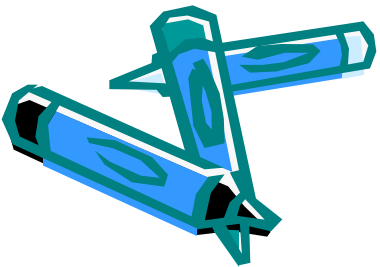


- 例如：一个重症监护室的患者今天拖欠医药费用了，护士拿不到药，为了保证治疗的不中断，护士就要通知患者，在这种情况下，应尽量不告知患者，通知其家属即可，还应注意语言的和蔼性，如：很抱歉的通知您，某某的医药费已欠费，请您尽快补交，以保证药物的及时应用，请您尽量不要告诉某某，让他安心接受治疗好吗？
- 医药费用问题 这是一个敏感的问题，这类问题引发的矛盾冲突相对较多，病人要维护自身经济利益，每天医院一日清单的发放，病人对某些项目合理收费标准不理解，得不到满意的解释，一旦遇到医护人员催交款时，加之护士不注意说话的方式和语气，就很容易发生矛盾冲突。

2. 对患者进行语言沟通

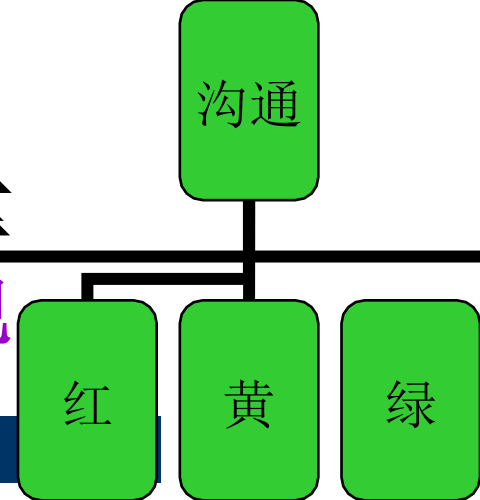
语言是感情交流的工具、是心灵沟通的纽带、是护患交流的桥梁。抓住时机对患者说些安慰性、鼓励性、积极暗示性和健康指令性的话语，有利于调动患者自身的抗病能力。

- A. 如为清醒患者，做任何操作前都应与学生进行语言沟通，以解除其思想顾虑和负担，取得良好配合。
- B. 不需在固定的时间、地点与学生正式的交谈，可一边操作一边交谈，这样既可分散学生的注意力，又能了解病情。
- C. 对于各种患者使用的仪器和特殊性治疗进行详细讲解。
- D. 语言表达时要注意语调、语速，针对学生年龄、性格、职业的不同选择不同的谈话方式和内容。
- E. 多多使用鼓励性语言。



3 沟通的红绿灯定律

沟通的红绿灯时常出现



- 沟通的红绿灯定律。
- 不利沟通的言语和行为是沟通中的红灯，患护遇到红灯可以等候黄灯的过渡，留下再次沟通的机会，而不必使沟通陷于僵局。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/678063120054006102>