

常常表现为焦虑、恐惧;此时护士要随时注意患者的情绪变化,给与关心、体贴同情和鼓励,学会应用心理学知识去观察分析患者的性格、气质和心理特点,密切注意他们语言的真正含义、行为的真正意图<sup>[4]</sup>,加强患者心理疏导和安抚,主动介绍医院环境,主要医护人员的资历等情况,提高患者依从性。同时对患者提出的问题进行耐心、详细的解答,避免因情绪激动,血压剧烈波动,引发应激性溃疡出血。

## 2 结果

93例电烧伤患者中围手术期发生应激性溃疡出血8例,既往均无消化道慢性炎症或溃疡病史,围手术期均留置鼻饲管胃肠减压并进行胃液pH值的动态观察。其中7例因护理观察到位,救治及时,经综合系统治疗痊愈;1例应激性溃疡出血未能有效控制,患者及家属拒绝行胃大部切除术,进而引发上消化道穿孔、弥漫性腹膜炎和DIC等并发症,最终因多脏器衰竭死亡。电烧伤后应激性溃疡出血手术前6例(包括死亡1例),多在14h~7天,出血时间集中在伤后2天。手术后出血2例,出血时间集中在手术后24h内。围手术期积极留置胃管,进行胃肠减压和胃液pH值的动态观察,密切观察患者的症状和体征,特别是观察应激性溃疡出血早期的前驱症状,并进行预防性护理;与患者建立良好的互信关系,配合家属对患者多点关心爱护,使患者树立正确的观念,且在围手术期等重要治疗节点,对患者进行心理疏导,消除患者紧张情绪和对手术全过程的过度担心与顾虑,缓释心因性应激源,上述护理措施对及早发现并及时防治应激性溃疡的发生有重要作用。

## 3 讨论

应激性溃疡出血是电烧伤后较为常见的一种并发症。胃肠道是严重创伤后应激反应的“中心器官”,目前临床已证实应激性溃疡是多种因素综合作用的结果,主要是由于电击伤和复合伤等严重创伤本身及在围手术期引发的严重休克、手术麻醉创伤、严重感染等强烈的应激性反应,导致胃、十二指肠粘膜急性糜烂和溃疡所致<sup>[4]</sup>,在严重的情况下会发展为大量出血和穿孔。而及时观察患者生命体征,早期留置胃管,正确实施胃肠减压,根据胃液pH值适当调整用药,保护胃黏膜,加之与患者建立互信关系,疏导患者心理压抑情绪,正确认识自身价值等护理措施,能有效减少患者出血及穿孔的风险。在工作中,我们把观察患者血压、胃肠减压量及颜色,围手术期患者心理护理,作为护理工作的重点来做。

综上所述,早期实施胃肠内营养、保护胃粘膜,观察体征和症状,及早发现出血情况;严格实施无菌技术操作,防止创面感染;准确记录出入量,保护重要脏器功能;积极心理干预,疏导患者情绪等有效护理措施,是预防电烧伤后围手术期并发应激性溃疡出血的关键。

## 参考资料

- [1]赵玉沛,黄跃生,柴家科.中华医学百科全书,烧伤外科学[G].中国协和医科大学出版社,2017:138-139
- [2]杨之骏,许伟石,史济湘.烧伤治疗[M].上海:科学技术出版社,1985:261-262
- [3]孙凯鹤,王广英.电烧伤护理[J].中华现代中西医杂志,2006;20(8):58-60
- [4]赵庆花,赵阳,崔菲.实用临床护理学[G].吉林科学技术出版社,2018:222-223

# 探讨提升口腔门诊护士软技能的方法

孙 岚,郑桂珍

(内蒙古医科大学附属医院 口腔科,内蒙古 呼和浩特 010050)

关键词:护理软技能;措施;护理质量

中图分类号:R471

文献标识码:B

文章编号:2095-512X(2021)S1-0090-03

作者简介:孙岚(1985-),女,内蒙古医科大学附属医院口腔科护士。

通讯作者:郑桂珍,主任护师,E-mail:zgztlt@sina.com 内蒙古医科大学附属医院,010059

口腔专科护士工作范畴,由患者管理,临床配合,诊室管理和院感防控构成,除了要掌握普通的基础护理知识外,还有掌握专科护理技能,能与专科医生密切协作,以满足口腔诊疗护理工作的。因此护士的护理软技即可促进自身专业知识及技能得到更好运用,发挥的个人内在品质、人际交往技能和管理技能,尤为重要。为提升护士的软技能,我们做了如下总结。

## 1 方法

### 1.1 强化口腔门诊护士工作职责提升内涵、职业操守和人际沟通能力

目前,护患投诉纠纷中,最不满意的不是专业技术问题而是护士的职业素养人际沟通和人文关怀等软技能。口腔门诊共设有多个专业,各专业护士相对固定,但口腔疾病患者的病情错综复杂,怎样让患者不挂错号或重复挂号,方便快捷看好病,预约、诊前评估、分诊等工作十分重要。为提升护士内涵、职业操守和人际沟通能力,我们采用了一下方法:

**1.1.1 礼仪培训** 每天开诊前10min护士的言行规范包括动作、表情、姿势等举止礼仪,包括礼貌用语、电话礼仪、语言技巧等语言礼仪视频播放。拥有良好的专业礼仪是护士个人具备良好综合素质的体现,反映着个人爱岗敬业的高度责任心和事业心,彰显着护士的文化修养和审美情趣,可以给患者带来一种无形的依靠力量,减轻甚至消除患者畏惧心理,增加患者及家属对医护人员的信任感。适时的职业微笑,得体的举止言谈,出色的人际沟通技巧,源于对人的理解,对护理内涵的深刻认识,都是以软护理技能作为其行为基础的。

**1.1.2 业务讲座** 全体护士必须参加各专业的业务讲座,加强专科理论知识学习。

**1.1.3 参观** 派护士参观学习了解专科新技术。

**1.1.4 健康宣教,口才培养**

### 1.2 正念干预减压

口腔门诊护士每天要接着不同的患者及家属,工作劳动强度大,为了减低护士的负性情绪,保持健康状况,提高工作效率采取正念干预减压。正念起源于东方佛教修行,是一种如实觉察身心变化而达到解脱烦劳的觉知力。具体做法是:晚间每周两次瑜伽,一次太极拳,在专业老师指导下训练。训练中调动自身能量和定力来关注自我当前的体验,

使躯体和内心在最大程度上等到放松。正念起源于东方佛教修行,是一种如实觉察身心变化而达到烦恼解脱的觉知力。

### 1.3 自我激励

建立微信健步群,口腔门诊护士平均每天在班的步数在1万以上,健身的一种方式。单从运动量可以看出护士的工作状态,起到相互比较自我激励的作用。

## 2 结果

表1 培训前后护士软技能及各分量表

项目	人数	成绩(分)	
		60~80	80以上
实验组	48	23	25
对照组	44	33	11

实验组在职业情操、人际关系技能、自我管理技能、组织管理技能、认知技能等方面高于对照组(见表1)。

表2 2018与2019护理质量考评比较

组别	人数	成绩(分)	
		60~80	80以上
实验组	48	23	25
对照组	44	33	11

实验组在护患满意度、医护满意度、患者投诉、院感质控考核、护士理论考核、护理技能考核等方面优于对照组(见表2)。

## 3 讨论

### 3.1 服务计划

通过自身减压提高了护士的工作积极性,医护配合更加密切,护士主动在专科耗材上下功夫,月初提计划,按需采购,节约成本,经济适用,高效使用于每位患者。医护满意度的提高专科技能融合,提供无缝隙服务。

### 3.2 护理质量

在护理工作中,注重软技能的培训,有助于提高护理质量。最主要的还是因为护理软技能的提高,护理人员综合素质及主动服务意识增强,改变了以往工作中只重视技能操作观念,将各项软技能规范、灵活应用于具体护理工作中,更好地完成了各项护理工作,保证了护理质量。

### 3.3 护理环境

国内外研究<sup>[1-7]</sup>表明,软技能可增强护士的主动服务意识,如诊室增加背景音乐,儿牙诊室配动画投影,让患者紧张的心情松弛下来,更好配合治疗。

### 3.4 服务意识

伴随着患者对医疗期望值的不断提高,患者对护士在服务方面的要求也随之越来越高。临床工作者应改变重专业,轻人文的学习方式,比如:主动上前搀扶或用轮椅护送高龄、行动不便的患者至需要就诊的专科,引导危重症患者先就治后挂号等等。自觉树立“全心全意为患者服务,救死扶伤忠于职守”道德准则,强化服务意识,规范日常服务行为,提高工作服务技巧,护士应学会摆正护患关系的位置,用同情心、宽容心来服务患者,急患者所急、想患者所想,为患者提供细心周到、优质高效的服务。

### 3.5 专业礼仪

拥有良好的专业礼仪是护士个人具备良好综合素质的体现,反映着个人爱岗敬业的高度责任心和事业心,彰显着护士的文化修养和审美情趣,患者一进入医院,最先感受到的往往是护士的服务,护士的言行举止直接决定着患者对医院整体服务水平的评价。在工作中护士应着装整洁,仪表大方,举止端庄,言行体贴,精神饱满,工作作风娴熟严谨,这样可以给患者带来一种无形的依靠力量,减轻甚至消除患者畏惧心理,增加患者及家属对医护人员的信任感。护士在学习中应注重涉及包括着装、发型、美容等仪表礼仪,包括动作、表情、姿势等举止礼仪,包括礼貌用语、电话礼仪、语言技巧等语言礼仪。在工作实践中,注意口头语言和肢体语言的规范性,接待患者应和蔼可亲,主动关心和体

贴患者心情,主动与家属联系沟通患者病情,做到有问必答,有请必到。

### 3.6 沟通技巧

护士应积极利用机会、抓紧时间加强护理心理学、人际关系学等理论学习,掌握关注倾听、沟通交流技巧,通过学习不断总结,并将之切实运用到具体工作中,与患者进行有效沟通。患者及家属往往因对疾病的无知而产生焦虑恐惧、紧张不安等消极情绪,从而求医心切,护理人员应面带微笑,热情接诊,用富有温暖感和带有亲和力的眼神、表情、手势等肢体语言,有效而准确地关注与倾听患者的相关信息,对护理对象及时做出准确判断,从而使患者一接触就产生亲切感。加强语言性沟通技巧,更好地为患者服务。

### 参考文献

- [1]陈兵,苏靖.护理软技能在新护士培训中的应用[J].中华现代临床医学杂志,2005;3(6):43
- [2]葛志娟,华卓君.软技能在手术室管理中的应用体会[J].护士进修杂志,2008;23(23):2130
- [3]张琳,严红,李秀娥.口腔专科护士工作范畴的初步界定[J].中华现代护理杂志,2014;20(23):2879-2883
- [4]王淑珍.基于东方文化的心理治疗方法[J].社会心理科学.2016;02
- [5]丁建玲,陶建双,张伟,等.基于主成分分析法的某三甲医院护理人员软技能的研究[J].新疆医学,2021;03:310-313
- [6]范文海,邓正,冯新玮,等.护理临床带教教师软技能现状及其对带教行为的影响[J].中华护理杂志,2019;54(7):1070-1074
- [7]BERTRAM J, L' ECUYER K, SHATTO B, et al. Advancing Soft Skills: Leadership Seminars for Clinical Nurse Leader Students. Creat Nurs. 2018

## “S-P石膏固定法”在儿童肱骨髁上骨折术后石膏固定中的应用

张丽华<sup>1</sup>,郭建桃<sup>2</sup>,申雅文<sup>3</sup>,孙 亮<sup>1</sup>

(1.内蒙古医科大学第二附属医院 小儿骨科,内蒙古 呼和浩特 010030;2.内蒙古医科大学第二附属医院 手术室;  
3.内蒙古医科大学第二附属医院 护理部)

关键词:肱骨髁上骨折;石膏衬垫;软组织肿胀

中图分类号: R683

文献标识码: B

文章编号: 2095-512X(2021)S1-0092-03

作者简介: 张丽华(1982-),女,内蒙古医科大学第二附属医院小儿骨科副主任护师。

通讯作者: 郭建桃,副主任护师,硕士研究生导师,E-mail:47455480@qq.com 内蒙古医科大学第二附属医院手术室,010030