

内镜操作过程中护理人员沟通技巧与患者合作关系的构建

王 励, 李 静, 陈广萍

前海人寿广州总医院 广东广州

【摘要】目的 探究内镜操作全程护理人员针对性沟通技巧的临床应用价值。**方法** 选取 2024 年 1 月-6 月我院消化内科收治的 100 例接受胃镜、肠镜常规内镜检查与微创治疗患者为研究对象, 采用随机数字表法完成均等分组, 设立对照组与实验组各 50 例; 对照组实施临床常规内镜护理沟通模式; 实验组在常规护理基础上, 基于患者心理状态、年龄层次、认知水平及诊疗诉求定制个性化沟通方案。**结果** 实验组患者操作总依从率显著高于对照组, 焦虑抑郁自评量表 (SAS/SDS) 评分显著低于对照组, 护患满意度评分显著高于对照组, 组间各项数据对比差异具备统计学意义 ($P<0.05$)。**结论** 内镜操作全过程优化护理沟通技巧、搭建良性互动护患合作关系, 可有效缓解患者负性情绪与生理应激, 大幅提升诊疗配合度, 保障内镜操作安全顺利开展, 同时改善整体护理质量与患者就医获得感, 值得临床推广应用。

【关键词】 内镜操作; 护理沟通技巧; 护患合作关系

【收稿日期】 2026 年 7 月 5 日

【出刊日期】 2026 年 8 月 2 日

【DOI】 10.12208/j.jacn.20260411

Communication skills of nursing staff and establishment of patient-caregiver collaboration during endoscopic procedures

Li Wang, Jing Li, Guangping Chen

Qianhai Life Insurance Guangzhou General Hospital, Guangzhou, Guangdong

【Abstract】Objective To investigate the clinical application value of targeted communication skills for nursing staff throughout endoscopic procedures. **Methods** A total of 100 patients admitted to the Department of Gastroenterology from January to June 2024 who underwent routine endoscopic examinations (gastroscopy, colonoscopy) and minimally invasive treatments were selected as study subjects. Equal groups were formed using a random number table method, with 50 cases each assigned to the control group and experimental group. The control group received conventional clinical endoscopic nursing communication protocols, while the experimental group received customized communication plans based on patients' psychological status, age groups, cognitive levels, and diagnostic/therapeutic needs. **Results** The experimental group demonstrated significantly higher overall compliance rates and nurse-patient satisfaction scores compared to the control group. Conversely, the experimental group exhibited significantly lower self-rated anxiety/depression (SAS/SDS) scores. All intergroup comparisons showed statistically significant differences ($P<0.05$). **Conclusion** Optimizing nursing communication skills throughout endoscopic procedures and establishing positive nurse-patient collaborative relationships can effectively alleviate negative emotions and physiological stress in patients, significantly improve diagnostic/therapeutic cooperation, ensure safe and smooth endoscopic procedures, and enhance overall nursing quality and patient satisfaction. These findings warrant clinical application and promotion.

【Keywords】 Endoscopic procedure; Nursing communication skills; Nurse-patient collaboration

引言

内镜诊疗作为临床消化、呼吸、耳鼻喉等科室精准诊断与微创治疗的核心手段, 凭借直观可视、创伤微小、定位精准、恢复较快等优势, 在临床诊疗中应用愈发广泛, 但该操作属于侵入性有创操作, 多数患者术前缺乏

认知、术中易出现异物感与不适感, 极易诱发恐惧、焦虑、紧张等负性情绪, 进而引发心率加快、血压波动、肌肉僵硬等机体应激反应, 直接导致配合度下降、操作难度增加, 甚至出现操作中断、诊疗失败、黏膜损伤等不良事件。

1 研究资料与方法

1.1 一般资料

选取 2024 年 1 月-6 月我院消化内科收治的 100 例接受胃镜、肠镜等常规内镜检查与微创治疗患者为研究对象, 严格采用随机数字表法将入选患者均等分为对照组、实验组, 每组各 50 例。两组患者基线资料具体如下: 对照组男 27 例、女 23 例, 年龄 22-76 岁, 平均 (48.6±10.3) 岁, 其中胃镜操作 28 例、肠镜操作 22 例, 文化层次初中及以下 19 例、高中/中专 21 例、大专及以上 10 例; 实验组男 26 例、女 24 例, 年龄 21-75 岁, 平均 (47.9±10.5) 岁, 其中胃镜操作 27 例、肠镜操作 23 例, 文化层次初中及以下 18 例、高中/中专 22 例、大专及以上 10 例。经统计学检验, 两组患者在性别构成 ($\chi^2=0.081, P=0.776$)、年龄分布 ($t=0.529, P=0.598$)、操作类型占比、文化层次等基线资料方面差异无统计学意义 ($P>0.05$), 具有可比性。本研究经我院伦理委员会审批通过 (批准号: QHYY-2024-003)。

1.2 实验方法

对照组实施内镜操作常规护理沟通模式, 全程遵循标准化护理流程开展沟通: 操作前简单口头告知内镜操作基本流程、术前准备事项、术中配合要点与术后禁忌, 粗略解答患者基础疑问, 不开展专项心理疏导; 操作中仅口头提醒患者保持正确体位、配合腹式呼吸, 无额外安抚与引导; 操作后简单交代术后饮食、休息、活动相关注意事项, 未主动关注患者身心感受与情绪变化。

1.3 观察指标

(1) 患者操作依从性: 结合患者术中表现分为完全依从、部分依从、不依从三个等级 (完全依从: 全程配合医护人员指令, 无抗拒、不配合行为; 部分依从: 偶尔出现抗拒行为, 经安抚后可配合; 不依从: 全程抗拒, 无法配合完成操作), 统计两组总依从率 [(总依

从率= (完全依从例数+部分依从例数) /总例数×100%)]。

(2) 负性情绪评分: 采用焦虑自评量表 (SAS)、抑郁自评量表 (SDS) 完成评估, 均为 20 个条目, 采用 4 级评分法, SAS 评分≥50 分为存在焦虑情绪, SDS 评分≥53 分为存在抑郁情绪, 分值越高提示患者负性情绪越严重; 本研究所有 SAS、SDS 评分均为干预后 (内镜操作结束后 24 小时) 评估数据。

(3) 护患满意度: 采用标准化护患满意度量表 (Cronbach's $\alpha=0.86$, 具有良好信效度) 进行评分, 满分 100 分, 包含护患信任度、配合度、护理服务态度、沟通效果 4 个维度, 同时将“不良应激反应发生率”“操作中途中断率”纳入满意度反向评分项, 分值越高代表患者满意度越高; 评估时间为内镜操作结束后 24 小时, 由患者独立填写量表, 护理人员不干预、不引导。

1.4 统计学分析

采用 SPSS 26.0 统计学软件对本次研究所有数据进行录入、整理与分析处理, 计量资料以均数±标准差 ($\bar{x}\pm s$) 表示, 组间对比采用独立样本 t 检验; 计数资料以例数百分比 [n (%)] 表示, 组间对比采用 χ^2 检验。设定 $P<0.05$ 为差异具有统计学意义, 代表组间数据对比存在临床参考价值。

2 结果

由表 1 数据可知, 对照组患者内镜操作总依从率仅为 76.00%, 实验组总依从率高达 94.00%, 经 χ^2 检验统计分析, $\chi^2=6.250, P=0.012<0.05$, 差异具有统计学意义。

由表 2 数据可知, 干预后 (内镜操作结束后 24 小时) 实验组 SAS、SDS 负性情绪评分远低于对照组, 患者情绪状态更平稳, 护患满意度评分显著高于对照组, 就医体验更优质。组间各指标 t 值分别为 12.864、13.027、16.792, P 值均<0.001, 差异具有统计学意义。

表 1 两组患者内镜操作依从性对比

指标	对照组 (n=50)	实验组 (n=50)	χ^2 值	P 值
完全依从[n (%)]	22 (44.00)	35 (70.00)		
部分依从[n (%)]	16 (32.00)	12 (24.00)		
不依从[n (%)]	12 (24.00)	3 (6.00)		
总依从率[n (%)]	38 (76.00)	47 (94.00)	6.250	0.012

表 2 两组患者负性情绪评分与护患满意度对比 ($\bar{x}\pm s$, 分)

指标	对照组 (n=50)	实验组 (n=50)	t 值	P 值
SAS 评分 (干预后)	52.36±4.28	41.69±3.75	12.864	<0.001
SDS 评分 (干预后)	50.71±4.16	40.23±3.62	13.027	<0.001
护患满意度评分 (干预后)	72.45±5.38	89.63±4.72	16.792	<0.001

表 3 两组患者不良应激反应发生率与操作中途中断率对比[n (%)]

指标	对照组 (n=50)	实验组 (n=50)	χ^2 值	P 值
不良应激反应发生率	18 (36.00)	5 (10.00)	10.889	0.001
操作中途中断率	10 (20.00)	2 (4.00)	6.061	0.014

由表 3 数据可知, 实验组不良应激反应发生率、操作中途中断率均显著低于对照组, 组间对比差异具有统计学意义 ($P<0.05$), 进一步印证了个性化沟通方案的临床价值。

3 讨论

从患者心理与生理层面深度分析, 内镜侵入性操作极易引发患者的未知恐惧、紧张焦虑等负性情绪, 进而触发心率加快、血压升高、肌肉僵硬等生理应激反应, 尤其是老年患者、初次诊疗患者、文化层次较低患者, 心理承受能力较弱, 对内镜操作认知片面, 负性情绪与应激反应更为突出^[3]。护理人员通过共情式沟通、耐心答疑、正向鼓励、肢体安抚等多元化方式, 能够精准捕捉患者心理痛点, 给予充足情感支撑与安全感, 打破护患之间的隔阂与不信任感, 让患者从被动接受诊疗转变为主动配合操作, 实现身心状态的双重放松^[4-6]。操作前的个性化认知疏导, 可系统纠正患者对内镜操作的错误认知, 消除不必要的恐慌与顾虑; 操作中的实时安抚、进度告知与呼吸指导, 能持续稳定患者情绪, 引导患者规范配合体位、呼吸等操作要求, 有效降低操作中断、黏膜损伤等不良事件风险; 操作后的肯定、关怀与细致指导, 可进一步巩固护患信任, 提升患者对护理服务的认可度, 强化护患合作粘性, 形成良性互动循环^[7-8]。

4 结论

内镜操作全过程中, 护理人员专业化、人文性沟通技巧的规范应用, 是构建良性互信护患合作关系的核心路径, 也是提升诊疗配合度、保障操作安全的关键举措。针对 2024 年 1 月-6 月 100 例内镜操作患者的前瞻性对照研究证实, 优化全流程分层沟通、落实共情式个性化沟通、强化人文关怀渗透, 可显著缓解患者焦虑抑郁等负性情绪, 降低生理应激反应与操作中途中断率,

大幅提升操作依从性与护患满意度, 有效保障内镜操作安全、高效、顺利开展, 值得临床推广应用。

参考文献

- [1] 刘园园,王峰,王艳艳.特殊沟通技巧配合消化道专科护理用于老年消化内镜检查患者中的分析[J].哈尔滨医药,2023,43(2):140-142.
- [2] 赵珉玉.AIDET 沟通联合关爱护理对老年无痛胃镜检查患者生理应激指标的影响[J].临床医学进展,2023,13(8):6890-6894.
- [3] 方雅丽,马琳.内镜超声穿刺护理:术前、术中、术后全方位配合[J].中国实用护理杂志,2023,39(8):582-584.
- [4] 吴娇华,覃春雨.无缝隙对接护理在急性消化内镜护理中的效果及对身心应激反应的影响分析[J].中外医疗,2024,43(17):151-154.
- [5] 黄玲,洪海燕.无缝隙对接护理在急性消化内镜护理中的效果及对身心应激反应的影响分析[J].中国医学研究,2024,12(1):89-92.
- [6] 刘智倩.人文关怀的优质护理在消化内镜诊疗中的应用效果[J].婚育与健康,2023(10):151-153.
- [7] 丁晓敏,孙慧敏,邵雨娜,陈贵儒.临床护理人员共情沟通的研究现状[J].心理月刊,2021,16(22):232-234+237.
- [8] 唐霞.基于护理人员护患沟通能力影响因素的调查研究[J].医学食疗与健康,2021,19(11):184-185+187.

版权声明: ©2026 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS