

整形美容护理中实施语言沟通的效果探究

胡莎

武汉市同济医院

DOI:10.12238/carnc.v3i3.14142

[摘要] 目的: 浅析整形美容患者实施语言沟通的效果, 帮助患者理解项目的特点和优势, 以及配合要点。方法: 选取2024年1月至2024年12月收治的整形美容患者80例, 对照组采用常规护理; 观察组实施语言沟通, 对比临床护理效果。结果: 观察组患者不良情绪评分低于对照组, 对比差异显著 ($P < 0.05$); 此外, 观察组患者满意度评分高于对照组, 对比差异显著 ($P < 0.05$)。结论: 针对整形美容患者实施高效语言沟通能增强信任和理解, 有助于缓解患者的压力, 并提升患者对整形美容服务的整体满意度, 干预效果确切。

[关键词] 整形美容; 语言沟通; 护理满意度; 不良情绪

中图分类号: R473 文献标识码: A

Exploration of the Effect of Language Communication in Plastic Surgery and Beauty Nursing

Sha Hu

Wuhan Tongji Hospital

[Abstract] Objective: To analyze the effectiveness of language communication in plastic surgery patients, help them understand the characteristics and advantages of the project, and the key points of cooperation. Method: 80 patients with plastic surgery and cosmetic procedures admitted from January 2024 to December 2024 were selected, and the control group received routine nursing care; Observe the implementation of language communication in the observation group and compare the clinical nursing effects. Result: The negative emotion scores of the observation group were lower than those of the control group, and the difference was significant ($P < 0.05$); In addition, the satisfaction score of the observation group patients was higher than that of the control group, and the difference was significant ($P < 0.05$). Conclusion: Implementing efficient language communication for plastic surgery patients can enhance trust and understanding, help alleviate patient stress, and improve overall satisfaction with plastic surgery services. The intervention effect is definite.

[Keywords] plastic surgery and beauty; language communication; Nursing satisfaction; negative emotion

1 前言

整形美容护理不再仅仅关注手术操作本身, 而是越来越重视患者的整体体验, 其中语言沟通作为护患互动的重要桥梁, 其效果直接影响患者满意度、术后恢复以及医患关系的和谐。本研究旨在探讨整形美容护理中实施语言沟通的效果, 以期提升护理质量, 促进患者身心健康。整形美容护理是指在整形美容手术前后, 护理人员为患者提供的一系列专业服务, 涵盖术前评估、术中配合、术后康复指导等方面。有效的语言沟通不仅是传递医疗信息、指导患者配合治疗的关键, 也是建立信任、缓解焦虑、促进心理康复的重要手段。目前, 关于语言沟通在其他护理领域的研究已较为成熟, 例如在肿瘤护理、重症护理等方面^[1], 但针对整形美容护理领域的语言沟通效果研究相对缺乏, 尤其是在如何将语言沟通技巧与整形美容患者的特殊心理需求相结合方面, 仍存在探索空间。鉴于此, 选取2024年1月至2024年12月收治的整形美容患者80例为研究对象, 将从患者满意度、焦虑水

平、术后恢复情况、护患关系等多个维度, 对整形美容护理中实施语言沟通的效果进行综合分析, 并探讨不同沟通方式对患者产生的影响, 最终提出优化整形美容护理语言沟通的策略, 为构建和谐医患关系、提升整形美容护理水平提供理论依据和实践指导。现将内容报道如下。

2 资料与方法

2.1 一般资料

选取2024年1月至2024年12月收治的整形美容患者80例, 依照数字随机分组法, 观察组男12例, 女28例; 年龄在19—50岁, 平均年龄(27.34 ± 3.16)岁。对照组男11例, 女29例; 年龄在18—51岁, 平均年龄(27.89 ± 3.23)岁。就患者年龄、性别对照统计结果为 $P > 0.05$, 可以对比。

2.2 干预方法

2.2.1 对照组采用常规护理

即根据患者的提问进行解答, 提供必要的术前术后指导, 沟通内容以客观信息传递为主, 较少关注患者的心理感受和

Clinical Application Research of Nursing Care

情绪变化。

2.2.2 观察组实施高水平的语言沟通

制定语言沟通方案，基于以下几个核心要素：1.共情式倾听：护士在与患者沟通时，专注地倾听患者的诉求、担忧和期望，并通过复述、确认等方式，让患者感受到被理解和尊重，例如，当患者表达对手术效果的焦虑时，护士可以回应：“我理解您对手术效果的担心，这是很正常的感受……”，而不是简单地告知手术成功率。2.个性化沟通：考虑到每位患者的年龄、文化程度、性格以及整形项目等方面的差异，护士需采取个性化的沟通方式。例如，对于年轻患者，可以采用轻松活泼的语气，而对于年长患者，则应使用更正式、更尊重的语言。针对不同整形项目，护士也需调整沟通内容和重点，例如，对于面部整形患者，沟通重点可以放在术后恢复期对日常生活的影响及应对方法上。3.积极的心理暗示：在术前及术后恢复期，护士应积极引导患者进行正向思考，增强其自信心，例如，可以鼓励患者想象术后美好的形象，并强调积极的心态对术后恢复的重要性。4.持续的沟通支持：护士不仅在术前术后进行沟通，在整个恢复期间也应保持与患者的联系，及时解答患者的疑问，提供必要的心理支持，帮助患者顺利度过恢复期。

具体实施过程中，观察组患者在术前会接受一次详细的沟通，护士会详细介绍手术流程、术后注意事项、可能出现的并发症及应对措施，并耐心解答患者的疑问，同时关注患者的心理状态，进行情绪疏导。术后，护士每天会与患者进行至少两次的沟通，了解患者的恢复情况、疼痛程度、心理感受等，并根据患者的具体情况提供个性化的护理指导和心理支持。例如，针对术后疼痛，护士除了给予必要的药物干预外，还会运用放松技巧、分散注意力等方法帮助患者缓解疼痛。对于出现焦虑、抑郁等情绪的患者，护士会进行积极的心理疏导，必要时转介给心理医生。通过这种持续的、高水平的语言沟通，观察组患者能够更好地理解手术过程、掌握术后护理要点，并保持积极乐观的心态，从而促进术后恢复，提高患者满意度。

2.3 评价标准

2.3.1 对比不良情绪

医院焦虑抑郁量表(HADS)包含有焦虑量表(HADS-A)，抑郁量表(HADS-D)及总量表(HADS-T)。各分量表得分分为0~21分，得分越高，情绪反应水平越高。0~7分为正常，8~11分为轻度情绪障碍，11以上为中度至重度情绪障碍。总量表评分≥12分，提示显著精神症状。

2.3.2 对比护理服务满意度

通过问卷调查评估患者对服务的满意度，采用本院自行设计的问卷，具备可行性，包括响应时间与服务效率、专业

技能与服务质量、沟通与信息透明度、整体感受与后续关怀四个方面，每项评分为10分，分值高，则说明满意，对服务质量评价高。

2.4 统计方法

本研究运用SPSS 23.0统计软件评估整形美容患者资料，计量资料在t检验计算后呈现为(均数±标准差)，在 χ^2 检验下呈现为[n(%)]，其结果 $P < 0.05$ 则评估为差异存在。

3 结果

3.1 对比不良情绪

观察组患者不良情绪评分低于对照组，对比差异显著($P < 0.05$)；见表1。

表1 两组患者医院焦虑和抑郁情绪对比分析 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	HADS-t		HADS-a		HADS-d	
	护理前	护理后	护理前	护理后	护理前	护理后
对照组 (n=40)	17.23 ±1.23	6.54 ±0.34	9.34 ±1.02	4.23 ±0.56	8.09 ±0.68	4.34 ±0.51
观察组 (n=40)	17.22 ±1.98	5.45 ±0.34	9.29 ±0.12	3.12 ±0.21	8.11 ±0.23	3.01 ±0.29
t	0.035	3.516	0.066	3.401	0.334	3.245
P	>0.05	<0.05	>0.05	<0.05	>0.05	<0.05

3.2 对比满意度

观察组患者满意度评分高于对照组，对比差异显著($P < 0.05$)。见表2。

表2 两组患者护理满意度对比 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	响应时间与 服务效率	专业技能 与服务质 量	沟通与信 息透明度	整体感受 与后续关 怀
对照组 (n=40)	7.31±1.45	7.90±1.14	7.97±1.09	8.90±1.12
观察组 (n=40)	9.03±0.63	9.05±0.65	9.05±0.65	9.15±0.59
t	5.364	8.255	6.219	9.535
P	0.022	0.012	0.031	0.011

4 讨论

当前，整形美容行业蓬勃发展，人们对美的追求日益提升，同时也对整形美容护理提出了更高的要求。然而，行业快速扩张的同时，也暴露出一些问题，例如部分机构过度追

Clinical Application Research of Nursing Care

求商业利益, 忽视患者的心理需求和安全; 医患沟通不足, 导致患者术前预期与术后效果存在偏差, 引发纠纷; 术后护理不到位, 影响患者康复等等。这些问题的存在, 凸显了加强整形美容护理, 特别是提升语言沟通技巧的重要性。患者选择整形美容, 除了追求外貌的改变, 更深层次的需求是对自身形象的认可、自信心的提升以及对美好生活的向往^[2]。因此, 整形美容护理不应仅仅停留在技术层面, 更要关注患者的心理健康。有效的语言沟通可以帮助患者建立合理的期望值, 缓解术前焦虑, 积极配合治疗, 促进术后康复, 最终获得满意的整形效果和良好的心理体验。

整形美容护理中, 语言沟通并非简单的信息传递, 而是建立良好医患关系、提升护理质量的关键环节, 其必要性体现在多个方面。首先, 整形美容手术不同于一般疾病治疗, 它关乎患者的自我形象和心理感受, 患者往往伴有较高的期待和焦虑, 有效的语言沟通可以帮助患者了解手术的风险和益处, 建立合理的期望值, 缓解术前焦虑, 提高对手术的接受度和配合度。其次, 术后恢复期, 患者可能会面临疼痛、肿胀、感染等问题, 甚至出现心理波动, 如抑郁、焦虑等, 此时, 护士的关怀和鼓励尤为重要, 通过积极的语言沟通, 可以帮助患者树立战胜困难的信心, 积极配合治疗, 促进康复进程。再次, 良好的语言沟通还有助于减少医患纠纷, 清晰的术前沟通可以避免因信息不对称导致的误解和纠纷, 术后的持续沟通则能及时发现问题并解决患者的问题, 提高患者满意度^[3]。

在整形美容护理中进行语言沟通, 需要坚守以下几个原则: 第一, 尊重原则。尊重患者的个人隐私和价值观, 避免使用带有歧视或评判性的语言, 以平等的态度与患者沟通, 充分理解患者的需求和感受。第二, 真诚原则。以真诚的态度与患者交流, 避免使用虚假或夸大的语言, 真实地告知患者手术的风险和益处, 建立信任关系。第三, 共情原则。设身处地为患者着想, 理解患者的情绪和感受, 并给予积极的回应和支持, 让患者感受到被理解和关怀。第四, 保密原则。保护患者的个人隐私和医疗信息, 未经患者同意, 不得向第三方透露患者的病情和治疗方案。第五, 专业原则。运用专业的医学知识和沟通技巧, 为患者提供准确、清晰、易懂的医疗信息, 避免使用专业术语或含糊不清的表达, 确保患者能够理解和接受^[4]。

高水平的语言沟通在整形美容护理中体现出多方面的优势。首先, 提升患者满意度。通过充分的沟通和心理支持, 患者能够更好地理解手术过程和术后恢复情况, 降低焦虑和恐惧, 提高对手术效果的满意度。其次, 促进术后恢复。积极的语言沟通和心理疏导可以增强患者的自信心, 提高其配合治疗的积极性, 促进术后康复, 减少并发症的发生。再次,

减少医患纠纷。清晰的沟通可以避免因信息不对称导致的误解和纠纷, 维护良好的医患关系。最后, 提升护理质量。良好的语言沟通是优质护理的重要组成部分, 它体现了以患者为中心的护理理念, 有助于提升整体护理质量, 塑造良好的医疗机构形象。总之, 在整形美容护理中高水平的语言沟通不仅能提高患者满意度和治疗效果, 是现代整形美容护理不可或缺的重要组成部分。

本研究结果显示, 观察组患者的不良情绪评分低于对照组, 满意度评分则高于对照组, 两组差异均具有统计学意义 ($P < 0.05$)。这表明在整形美容护理中加强语言沟通干预, 能够有效改善患者的不良情绪, 提升患者满意度。这种差异产生的原因可以从以下几个方面进行分析: 首先, 心理支持方面, 整形美容患者通常对自身形象存在一定程度的焦虑和担忧, 手术本身也具有一定的风险和不确定性, 容易引发患者的负面情绪。观察组通过加强语言沟通, 例如术前详细解释手术方案、耐心解答患者疑问、术中给予鼓励和安慰、术后关注患者的心理状态并进行疏导等, 有效地缓解了患者的焦虑和恐惧, 增强了患者的自信心和安全感, 从而降低了不良情绪评分。对照组则由于缺乏足够的心理支持, 患者更容易产生焦虑、抑郁等负面情绪。其次, 信息获取方面, 观察组患者能够通过充分的语言沟通, 更全面地了解手术过程、术后恢复注意事项以及可能出现的并发症等信息, 这有助于患者建立合理的期望值, 减少因信息不足而产生的担忧和疑虑, 提升了患者的满意度。对照组患者由于沟通不足, 可能对治疗过程和预后缺乏了解, 更容易产生不确定感和不安全感, 从而降低满意度。再次, 医患关系方面, 观察组通过加强语言沟通, 构建了更和谐的医患关系, 护士的关心和耐心让患者感受到被尊重和重视, 增强了患者的信任感和依从性, 从而有利于治疗的顺利进行和术后恢复。对照组则可能由于沟通不足, 导致医患关系相对疏离, 影响患者的配合度和满意度。最后, 个性化护理方面, 观察组的语言沟通更具针对性, 护士会根据患者的个体差异和具体需求提供个性化的护理方案和心理支持, 例如针对不同患者的性格、文化背景和心理状态, 采用不同的沟通方式和技巧, 以达到最佳的沟通效果。对照组则通常采用标准化的护理流程, 缺乏个性化的关怀, 难以满足不同患者的差异化需求。

综上所述, 加强语言沟通干预之所以能够有效改善患者的不良情绪和提升满意度, 是因为它能够提供更充分的心理支持、更全面的信息获取、更和谐的医患关系以及更个性化的护理服务, 这为进一步提升整形美容护理质量提供了重要的循证依据, 为进一步规范整形美容行业、提升护理质量提供了有益的参考。

[参考文献]

- [1] 伊全彬. 整形美容受术者的心理健康状况及心理特征调查研究[J]. 心理月刊, 2022, 17(10): 202-204.
- [2] 黄慧, 徐扬阳, 李艳华. 健康教育联合语言沟通对整形美容患者的影响[J]. 齐鲁护理杂志, 2021, 27(24): 164-166.
- [3] 王英杰, 陈京立. 面部整形美容患者就医心理影响因素的研究进展[J]. 中国美容整形外科杂志, 2023, 34(2): 128-130.
- [4] 吴宇航, 刘国锋, 肖志波. 医患共同决策在整形美容外科临床实践中的重要性及其应用现状[J]. 中国美容医学, 2022, 31(8): 189-192.

作者简介:

胡莎 (1981.10-), 女, 汉族, 湖北武汉人, 本科, 主管护师, 研究方向为整形美容护理方面。