

# 护患沟通技巧对降低预防接种室中的纠纷投诉率的作用

栾 华

北京市海淀区北下关社区卫生服务中心, 中国·北京 100081

**【摘要】**目的: 探讨护患沟通技巧对降低预防接种室中的纠纷投诉率的作用。方法: 以奇偶数方式将纳入组的200例预防接种儿童和家属分成两组, 时间2018年4月~2020年7月, 其中对照组执行常规护理, 观察组执行强化护理沟通措施, 对比两组护理满意度、投诉纠纷发生率和患儿哭闹情况。结果: 在护理满意度方面, 观察组较高, 为8% (98例), 差异有统计学意义,  $P < 0.05$ ; 观察组投诉纠纷和儿童哭闹的发生率分别是2% (2例)、8% (8例), 与对照组数据比较差异性显著,  $P < 0.05$ 。结论: 护患沟通技巧可以降低预防接种室中的纠纷投诉率, 确保预防接种顺利进行, 减少儿童哭闹, 获得护理满意度, 可推广。

**【关键词】**护患沟通技巧; 预防接种室; 纠纷投诉; 儿童哭闹

预防接种主要用于控制和预防传染病, 是一种经济且有效的传染病防控措施。预防接种室人群集中聚集, 面积大, 人员流动大, 环境比较嘈杂, 而作为疫苗注射的主要窗口, 其管理十分重要<sup>[1]</sup>。近几年, 我国免疫规划工作范围不断拓展、壮大, 城市接纳的外来人口增多, 接种工作压力提升, 护士工作繁忙, 在工作中, 缺少时间与家属和儿童进行交流, 接种中, 儿童因注射时常出现哭闹和抵触情绪, 导致家属焦虑、紧张, 甚至引起不满, 疫苗接种后出现的一些不良反应甚至会引起纠纷投诉, 这就需要护士采用一定的沟通技巧做好家属的思想工作, 争取最大限度获得家属的理解与配合<sup>[2, 3]</sup>。基于此, 文章探讨了护患沟通技巧对降低预防接种室中的纠纷投诉率的作用, 并对2018年4月~2020年7月期间进行预防接种的200例儿童和家属进行了观察, 内容整理如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

以奇偶数方式将纳入组的200例预防接种儿童和家属分成两组, 时间2018年4月~2020年7月, 其中对照组执行常规护理, 观察组执行强化护理沟通措施: 对照组男54例, 女46例, 年龄位于2~6岁之间, 平均 $(4.13 \pm 0.37)$ 岁, 家属: 男32例, 女68例, 年龄位于22~35岁之间, 平均 $(28.47 \pm 2.43)$ 岁; 观察组男52例, 女48例, 年龄位于3~6岁之间, 平均 $(4.16 \pm 0.36)$ 岁, 家属: 男35例, 女65例, 年龄位于23~34岁之间, 平均 $(28.43 \pm 2.31)$ 岁。两组基线资料无统计学意义,  $P > 0.05$ , 可对比。

纳入标准: 儿童家属知情本研究; 所有儿童均符合相关的疫苗接种适应症; 研究获得医院伦理委员会批准。

排除标准: 疫苗接种禁忌症儿童; 文盲; 精神障碍儿童。

### 1.2 方法

对照组以常规方式进行疫苗的接种, 并展开相关的护理工作, 如讲解疫苗接种的原因、目标、适应症等, 告知相关的接种准备工作等。观察组执行护患沟通技巧, 具体如下:

#### 1.2.1 关注家长

疫苗接种对象比较特殊, 家属面对儿童接种时所产生的哭闹情绪、受到的伤害等十分敏感。护士需要加强对家长的关注度, 与家属保持密切交流, 建立良好护患关系。接种前, 护士要亲切的家长打招呼, 轻声和家属攀谈, 询问儿童近况、预防接种史、药物过敏情况等。告知家长此次接种疫苗的名称、目的和有关注意事项。接种中, 感谢儿童和家属的配合, 鼓励儿童, 间接性赞许家长, 提升家属心理舒适度; 针对哭闹患儿, 可辅助固定好体位, 注意安慰儿童和家属。对家属进行情绪引导, 让家属以良好的心

态面对患儿, 安慰患儿。交流时, 语言应当通俗易懂, 不要过多使用专业用词, 引起家长不满。

#### 1.2.2 关爱儿童

接种前询问家长孩子是否需要排便, 是否需要更换尿不湿, 注射药物前, 需要将儿童置于舒适体位, 并约束其活动, 显露注射部位。年龄较低的患儿由于无法进行语言沟通, 可以通过哄逗方式吸引患儿注意力, 完成注射。注射时, 动作迅速准确, 保持轻柔, 有效降低疼痛感。注射完成后儿童若发生哭闹, 需要指导家属采用竖立方式抱起患儿来回走动, 安慰和鼓励儿童, 抚摸其头部、背部, 为其擦拭眼泪, 以肢体动作安抚儿童。亦可以喂少量奶, 让患儿保持安静, 避免过分激动。学龄前儿童沟通能力较强, 可以采用鼓励性的语言和儿童进行交流, 表扬患儿, 提高儿童自信心, 准备贴小贴纸、红印章, 对表现良好的患儿给予鼓励。

#### 1.2.3 注意倾听

疫苗注射中, 家属情绪比较激动, 对自身疑问等表达可能不到位, 甚至使用过激的语言, 对此, 护士应当表示理解和包容, 在家属表达自身不满和情绪之后, 以亲和的态度向家属解释相关的专业知识, 同时对于自身工作不足表达歉意。在家长情绪恢复平静之后, 再耐心讲解关于疫苗注射的健康知识。护理期间, 严谨对儿童或者家属表现出不满情绪, 防止激化矛盾。

#### 1.3 观察指标

对比两组护理满意度、投诉纠纷、患儿哭闹情况。将护理满意度分为很满意、较满意和不满三个级别, 由家属自主选择, 很满意+较满意为总满意度例数。

#### 1.4 统计学分析

数据以SPSS23.0展开分析, 计数资料、计量资料分别以 $\chi^2$ 和t值检验, 以百分数和(均数 $\pm$ 标准差)表达,  $P < 0.05$ 为研究有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组的护理满意度分析

观察组护理满意度比对照组高,  $P < 0.05$ 。

表1 两组家属护理满意度对比

组别 (n=100)	很满意 (n)	较满意 (n)	不满意 (n)	满意度 (n/%)
观察组	63	35	2	98 (98)
对照组	50	40	10	90 (90)
$\chi^2$				5.6738
P				0.0172

## 2.2 两组投诉纠纷和儿童哭闹情况分析

观察组投诉纠纷和儿童哭闹的发生率与对照组数据比较差异性显著,  $P < 0.05$ 。

表2 两组投诉纠纷和儿童哭闹情况对比(n/%)

组别 (n=100)	投诉纠纷	儿童哭闹
观察组	2 (2)	8 (8)
对照组	11 (11)	20 (20)
$\chi^2$	6.6639	5.9801
P	0.0098	0.0145

## 3 讨论

预防接种是社区医疗卫生服务中的一个重要工作,是提升儿童躯体免疫力,降低儿童患病率的主要方式<sup>[4]</sup>。由于儿童群体的特殊性,该项工作的技术性要求较高,护理人员不仅要准确掌握疫苗接种技术,还要学会和儿童、家属进行沟通。其次,疫苗接种接待数量较多,工作区人员流动量大,护士工作繁重,比较容易发生护理差错<sup>[5]</sup>。在接种中,受患儿情绪影响,家属情绪也会变得敏感、脆弱和焦躁。上述综合因素下,易引起投诉纠纷<sup>[6]</sup>。

预防接种一般用于低于六岁的儿童,针对对象语言表达不完善,智力发育还不完全,理解能力低,十分容易出现哭闹和抵触情绪。在接待儿童和家长时,护士应当主动和家属进行沟通,问候家属,夸赞儿童,让家属感受到护士的热情<sup>[7, 8]</sup>。对于家长的疑惑,护士需要采取适合的语言进行解释,在表达自身专业能力的同时,建立彼此之间的信任,确保家属了解和支持。疫苗注射中,应鼓励患儿,并关注家长的情绪变化,安抚家属,避免家属情绪激动;面对家属的不满和疑惑,要学会倾听,在家属完全表达自身意图或宣泄不满情绪之后,再做出耐心和专业的解释<sup>[9]</sup>。沟通过程中要注意,体现自身专业水平的同时,不要过分的应用专业术语,家属对医学知识了解度低,若一味用专业术语交谈,十分容易引起家属不满<sup>[10, 11]</sup>。

本次,观察组经采取有效的护患沟通技巧后,观察组投诉纠

纷、患儿哭闹情况较少,家属满意度高。

综上所述:有效的护患沟通技巧可以降低疫苗接种工作中的投诉纠纷事件,确保接种工作顺利进行。

## 参考文献:

- [1]王华巧.护患沟通技巧在降低预防接种室中纠纷投诉率的作用探讨[J].首都食品与医药,2018,25(12):54.
- [2]王华巧.护患沟通技巧在降低预防接种室中纠纷投诉率的作用探讨[J].首都食品与医药,2018,025(012):P.54-54.
- [3]李小云.护患沟通技巧对降低预防接种室中的纠纷投诉率的作用[J].中外医学研究,2017,15(14):74-75.
- [4]Shukarev, Georgi, Callendret, Benoit, Luhn, Kerstin, et al. A two-dose heterologous prime-boost vaccine regimen eliciting sustained immune responses to Ebola Zaire could support a preventive strategy for future outbreaks[J]. Human vaccines & immunotherapeutics, 2017, 13(2):266-270.
- [5]蓝奕秀,邱小媛,陈莉萍.儿童预防接种护理安全管理对预防接种效果的影响[J].数理医药学杂志,2020,33(3):448-449.
- [6]顾玲.健康教育在儿童保健与预防接种中的效果[J].健康大视野,2020, (11):217.
- [7]魏春,张华文,梁姣姣,等.1例预防接种事故引起纠纷的司法鉴定思考[J].海峡预防医学杂志,2019,25(5):95-97.
- [8]Georgi Shukarev, Benoit Callendret, Kerstin Luhn, et al. A two-dose heterologous prime-boost vaccine regimen eliciting sustained immune responses to Ebola Zaire could support a preventive strategy for future outbreaks[J]. Human Vaccines & Immunotherapeutics, 2017, 13(2):266-270.
- [9]张彩霞,谭妙婵,温菊香.79例疑似预防接种异常反应疫苗纠纷案例分析——以司法裁判文书为视角[J].中国卫生法制,2020,28(1):27-34.
- [10]常瑾.健康教育在儿童保健和预防接种中的效果评价[J].中国保健营养,2020,30(11):264-265.
- [11]刘育红.预防接种卡介苗的质量控制管理及医学伦理学思考[J].中国医学伦理学,2019,32(11):1444-1446.