

流程化沟通方式用于护理服务质量改善中的应用效果分析

管洁¹ 孔楠¹ 杨丽艳¹ 李兢兢¹ 李丹丹¹ 罗雪凤¹ 孔楠²

1. 昆明医科大学第一附属医院 云南省昆明市 650000; 2. 昆明市儿童医院 云南省昆明市 650000

【摘要】目的: 针对临床应用流程化沟通模式对于护理工作服务质量水平的改善效果加以分析。方法: 择取我院数个常见护患纠纷的科室共 120 名患者的病例资料, 设为对照组; 同时择取实行流程化沟通模式之后相同科室的 120 名就医病例的资料, 设为研究组。针对护理工作的投诉量、患者在满意度评分上的差异进行对照分析。结果: 应用了完善的流程化沟通模式之后, 研究组中无论是对于护理人员的投诉量还是对于护理工作的满意度评分上都明显要优于对照组, 而且经过统计学处理证明有 $P < 0.05$, 说明有意义。结论: 临床护理工作进行当中, 因为各种原因导致的护患纠纷基本上都能借助流程化沟通方式予以有效改善, 能够帮助医疗机构提升护理工作的质量水平, 从患者的角度来说, 也能够帮助他们更快地恢复健康, 值得进行推广。

【关键词】 流程化沟通; 护理工作; 改善效果

在“流程化沟通方式”(下文简称“流程沟通”)当中, 非常关注患者的临床感受, 始终以患者的感受为先, 是责任制护理中比较经典的形式, 能够在较大程度上深化护理工作的深层内涵^[1]。具体来说, 流程沟通作为一种新型的护理模式, 能够较好地实际工作中改善患者投诉、提升患者满意度等等^[2]。本文将就此进行研究分析, 从多发护理投诉事件的我院若干科室中前后择取 240 名病例资料做以对比, 旨在证明流程沟通的积极作用。具体如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料

我院常见护患纠纷的科室: 产科、急诊科、儿科。结合这一情况, 我院在 2019 年左右开始实行流程沟通模式, 在之后的 2 年内获得了比较理想的效果。首先, 从 2018 年 3 月到 2019 年 2 月期间上述三个科室中分别择取 40 名病例, 共 120 名患者的病例资料, 将其设为对照组; 同时择取实行流程化沟通模式之后(2019 年 9 月到 2020 年 10 月)相同科室的 120 名就医病例的资料, 设为研究组。全部患者均已经经过其本人或者监护人的知情同意后参与此次研究, 听力障碍、视力障碍以及精神状态异常等特殊状况已经被排除, 符合临床研究标准。

1.2 方法

流程化沟通属于一种责任护理模式, 其具体方式如

下: 其一, 构建流程沟通的形式: 参考 CICARE 流程以及我院产科、急诊科以及儿科的实际情况, 建立起具备各自科室特征的沟通流程, 并举例一些较为典型性的护理场景和护理事件, 指导护理人员针对自己当下的护理工作习惯进行自行优化, 必要时组织护士长进行重点教育和帮助等, 业余时间组织演练, 并逐渐完善沟通流程; 其二, 培训病房常驻护理人员: 鼓励病房中的护理人员客观看待和患者之间的沟通, 保持耐心, 强调语言、肢体、表情、心理等方面的沟通技巧, 加强护理人员的观察能力以及临床反应, 每周进行一次培训, 每次持续 2 小时左右即可, 培训时间持续两个月; 其三, 落实流程沟通: 和患者进行沟通的过程中, 告知护理人员注意患者的年龄以及文化水平, 并保持良好的情绪, 使用鼓励性的语言, 可以适当放松状态, 令患者在心灵上理解护理人员的工作。除了沟通交流之外, 其他的护理模式均依照对应科室的常规优化护理以及患者的实际情况展开即可, 不做特殊要求。

对照组中的患者为早期接受诊治和护理, 并未行以流程化沟通, 均为常规性方案, 不做阐述。

1.3 临床观察指标

针对护理工作的投诉量、患者在满意度评分上的差异进行对照分析。前者为研究小组的人员通过和管理人员沟通获取的数据; 后者均使用调查问卷进行评分调查(或者电话随访), 满分为 100 分, 分数越高, 患者对

于护理工作的满意程度就更高。

1.4 统计学方法

结合观察指标中的数据要求,使用SPSS 20.0处理数据,针对涉及到概率的计数资料,均使用(例数/%)表示,并取 χ^2 检验;针对涉及到变量的计量资料,均使用(定量 \pm 变量)表示,并取t检验。P值低于0.05的情况下,认定有差异。

2 结果

2.1 护理纠纷投诉率

参考表 1:

表 1 240 名患者的护理纠纷投诉率对照分析 (n, %)

组名	护理纠纷概率	护理投诉概率
对照组 (n=120)	12 (10.00%)	35 (29.17%)
研究组 (n=120)	0	2 (1.67%)
卡方值	12.632	34.797
P 值	< 0.05	< 0.05

2.2 护理工作满意评分

参考表 2:

表 2 240 名患者的护理工作满意度评分对照分析 ($\bar{x} \pm s$)

组名	评分 (单位: 分)
对照组 (n=120)	89.58 \pm 5.47
研究组 (n=120)	93.85 \pm 5.01
t 值	6.306
P 值	< 0.05

3 讨论

如今人们在生活水平上有了较为显著的提升,相对的,健康观念也呈现出不断的提升发展,人们较之以往更加关注自己在接受医学治疗过程中的感受,临床实践中采取的传统护理模式有一些人性化匮乏的问题存在,尤其是和患者的沟通中,因为沟通不畅导致的护理纠纷和投诉事件十分多见,很难满足患者需求,患者心情不佳,自然也不利于疾病康复;同时,从医院社会形象的角度来说,也损害了医院的良好形象。

在本次研究中,结合流程沟通模式实行之后相同科室、同一样本量的患者调查数据来看,无论是护理纠纷还是投诉事件的概率都有显著下降,而且患者的满意度也更高,均有统计学差异,这显然证明,良好的沟通模式,对于护理工作来说有积极影响。该成果也在王丽^[3]的著作中得以证实。

流程沟通这一护理模式可以简称为“CICARE”即“介绍(connect)”“沟通(communicate)”“询问(ask)”“回答(respond)”以及“离开(exit)”,充分展示出护理人员对于患者发自内心的关怀,促进理论知识转化成实际工作内容的过程^[4]。目前在临床中这一模式得到了比较广泛的实际应用,它除了有效规范护理人员与患者之间的良性沟通技巧之外,也是和周围的护理人员沟通交流的过程,从多元化角度提升护理人员的沟通能力,沟通,就是所有和谐关系的开始^[5]。

以本次研究所选择的科室来说,产科和儿科大多因患者亲属对于患者的担忧和焦虑情绪导致不理解护理人员工作的问题,急诊科则因为病情比较危急、病种复杂、环境相对混乱,往往十分容易和护理人员发生冲突,这三个科室出现的护患纠纷都是可以借助良好的沟通交流来予以改善的,流程护理恰恰就是满足这一需求的护理模式,它同时还兼具跨学科的特征,可以和心理学知识良好融合,沟通中护理人员所体现出来的心理学关怀情绪,可以令患者得到更多的情绪上的满足,提升患者的舒适度,有效改善医院的良好社会形象。本次研究中择取的样本量跨度较大,因此可能存在一些无法考虑到的客观因素的影响,相信在未来的深入研究中,可以结合实际情况更好地加以完善,令流程沟通模式在临床中广泛应用。

结语:

综上所述,临床护理工作进行中,因为各种原因导致的护患纠纷基本上都能借助流程化沟通方式予以有效改善,令护理人员的责任意识有所提升的同时,也能够帮助医疗机构提升护理工作的质量水平;从患者的角度来说,也能够帮助他们更快地恢复健康,值得进行更加深入的研究以及广泛的临床推广。

【参考文献】

- [1] 姚淑芸. 护患沟通在妇产科护理中的应用效果观察分析 [J]. 临床医药文献电子杂志, 2020, 07(57): 130+135.
- [2] 莫燕明. CICARE 流程化沟通管理在临床护理中的应用效果探讨 [J]. 家庭保健, 2019, 01(023): 159.
- [3] 王丽. 流程化沟通方式用于护理服务质量改善中的应用效果 [J]. 甘肃科技, 2020, v. 36(04): 133-135.
- [4] 张红. 流程化沟通方式在妇科门诊护理中的应用效果研究 [J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 05(35): 63.
- [5] 张伟红. 流程化沟通模式在提高内科优质护理服务质量改进中的应用 [J]. 中国保健营养, 2019, 029(035): 222.