

疫情防控常态下优化护患沟通在神经重症的应用

王 春 王秀蓉* 史 甜 朱韵秋

江苏省苏北人民医院神经重症监护室 江苏 扬州 225000

【摘要】目的：探讨新冠疫情常态化防控期间优化版护患沟通模式对提高神经重症监护室（NICU）家属满意度的应用效果研究。**方法：**采用便利抽样法，选取2021年2月—2022年1月于我院神经重症监护室（NICU）住院患者220例，按入科时间先后分为对照组110人，实验组110人。对照组采用常规护患沟通措施，实验组运用优化版护患沟通模式。**结果：**实验组患者家属满意度显著高于对照组（ $P<0.01$ ）、患者主要照顾者疲乏程度低于对照组（ $P<0.01$ ）、护士沟通能力有效提高。**结论：**优化版护患沟通模式能够打破疫情防控期间取消探视带来的限制，激发临床护士沟通积极性并提升沟通能力，有效提高神经重症患者家属满意度，显著降低患者照顾者疲乏感，值得推广。

【关键词】：疫情防控；优化版；护患沟通模式；神经重症；满意度

Application of the Optimized Nurse-Patient Communication Mode in Neurotic Severe Diseases under the Normalization of Epidemic Prevention and Control

Chun Wang, Xiurong Wang*, Tian Shi, Yunqiu Zhu

Neurological intensive care unit of Subei people's Hospital Jiangsu Yangzhou 225000

Abstract: Objective: The paper is to explore the application effect of the optimized nurse-patient communication model on improving the satisfaction of family members in the neurotic care unit (NICU) during the normal prevention and control of COVID-19. Methods: According to the admission time, A total of 220 patients admitted to the Neurological Intensive Care Unit (NICU) of our hospital from February 2021 to January 2022 were selected by convenience sampling method, and divided into control group (110 patients) and experimental group (110 patients). The control group used conventional nursing - patient communication measures, and the experimental group used the optimized nursing - patient communication mode. Results: The degree of satisfaction of family members in the experimental group was significantly higher than that in the control group ($P<0.01$), the degree of fatigue of the patients' main caregivers was lower than that in the control group ($P<0.01$), and the communication ability of nurses was improved effectively. Conclusion: The optimized nurse-patient communication mode can break the restriction brought by the cancellation of visits during the epidemic prevention and control period, stimulate the communication enthusiasm of clinical nurses and improve their communication ability, effectively improve the satisfaction of family members of patients with severe neurological diseases, and significantly reduce the fatigue of patients' caregivers. Therefore, it is worthy of promotion.

Keywords: Epidemic prevention and control; Optimized version; Nurse-patient communication mode; Neurological intensive; Satisfaction

随着“生理-心理-社会”医学模式的建立，整体护理不断深入发展。护理质量的评价不仅局限于患者病情本身，患者及家属的满意度逐渐成为护理质量的重要评价指标。神经重症监护室（NICU）主要收治重症脑卒中、脑外伤、脑血管病、脑肿瘤等患者，由于受到患者意识状态、病区特殊性的限制，家属往往作为代理决策者参与到医疗决策中，成为评价满意度的主体^[1]。新冠疫情反复无常，江苏省苏北人民医院响应国家号召，实行“一患一固陪”的陪护制度，重症监护室也取消了日常探视制度，在这一限制下，患者家属焦虑感显著升高，神经重症监护室患者满意度较往常下滑。为改善这一情况，护士长组织总责任护士及护理骨干深入学习以流程为导向的CICARE沟通模式^[2,3]和着重体现沟通技巧的HEART沟通模式^[4]，结合本科室实际情况及患者特殊性，制定出适用于NICU护患沟通的新模式，即本文阐述的“优化版护患沟通模式”。该模式于2021年8月应用于临床，效果满意。现报道如下：

1 对象与方法

1.1 研究对象

选取2021年2月至2022年1月入住我院神经重症监护室（NICU）的患者为研究对象。采取便利抽样法，按患者入院时间分组，将2021年2月至2022年7月入科的患者作为对照组，共110例，于2021年8月至2022年1月入院的患者作为实验组，共110例。

1.2 方法

对照组采用常规沟通模式，实验组在常规沟通模式的基础上运用优化版护患沟通模式，即运用标准化护患沟通流程图，同时建立“责任护士-责任组长-护士长”三级全程质控，引入小组竞争机制，将床位分组，以组为单位，每月进行患者家属满意度评比，并制定激励机制。具体优化措施如下：

1.2.1 成立标准化护患沟通团队

该团队由护士长1名、总责任护士1名、责任组长3名、专科护士2名及普通护士3名组成，学历：硕士研究生在读2人、本科6人、大专2人。根据不同分工将人员分为研发组、培训组、信息支持组^[5]。研发组主要负责建立各项标准及清单、评估问卷调查及项目实施结果、每月反馈小组

竞赛结果，其中建立的标准和清单主要包括：优化版护患沟通模式、《NICU护理质量检查表》、《NICU患者家属常见问题规范化回答清单》^[6]。培训组：制定计划并实施，培训内容包括汉化版“C-I-CARE”沟通模式，即“六步标准沟通流程”^[7,8]。

1.2.2 全员沟通能力培训

培训组成员按计划对全科室护理人员进行沟通能力的培训。准备：培训组成员确定具体培训内容、制定培训计划，将沟通能力培训纳入新进人员培训的重点内容。具体培训内容包括：①护理沟通基本礼仪，如着装、仪态、表情、手势等；②根据我科实际情况制定的特定场景沟通模板，包括患者入科时沟通、患者转运时沟通、患者转科或出院时沟通等多个模板；③困难情境沟通预案，如存在纠纷倾向时、家属对患者病情接受不能时、家属对治疗护理提出质疑时等等。王冠虎等学者研究证实：护士角色体验培训有助于提高护理人员人性照护能力，也可提高患者对护理工作的满意度。

1.2.3 实施优化版护患沟通流程

患者入住NICU当日。（1）责任组长进行流行病学调查，确定一名患者家属作为固定陪检人员，告知其核酸检测流程，阴性者佩戴紫色腕带。（2）邀请患者家属进入“NICU互联网+医护患沟通群”，关注科室公众号。（3）责任组长借助科室入口走廊悬挂的指示牌向患者家属介绍科室基本情况及制度、指引NICU家属休息区、了解患者及家属基本信息、告知家属电话咨询时间段、住院所需物品等。（4）沟通完毕签署各项知情同意书。（5）利用科室门口配备的大屏幕24小时循环播放宣教视频。向患者家属介绍病区环境、常见治疗和护理操作、本科室常见疾病等。

沟通及健康宣教时间及内容。沟通和健康宣教的时间和内容每天3pm~4pm是医生和护士对患者家属进行接待工作，由医生通知病情和治疗，患者及家属健康教育由专业的护理人员承担。在沟通之前和每一位患者的负责护士对患者的情况进行核实，同时通知家属，主要为生命体征、皮肤状况、进食、痰液性质及早期功能恢复状况。当天以

护理为对患者采用呼唤式护理、康复锻炼内容，明确患者诉求等，并同步开展有关知识健康宣教。家属提出疑问给予耐心回答。

关注患者及家属心理状态。监护室实行封闭式管理，对住院时间较长或临终患者准予探视，设立住院患者家属探望本，入院7天以上可以安排家属探望1次。探视前要把床单元进行整理，为患者做好清洁，看望时护士要给家属备好视服，戴好口罩和鞋套，每个家属依次探视，避免交叉感染，探望时间为10~15分钟，通常定在小夜班7pm~8pm，避开手术患者入室、抢救、医疗护理操作等。探视过程中有责任护士陪同，对于意识不清楚的患者主动将患者的护理情况告知家属，让家属感受到护理人员对患者的关怀和爱护，并且及时回答患者家属提出的问题，增强家属对护理的信任感。

1.3 评价指标

NICU患者家属满意度量表。该量表由我院自制而成，在借鉴了李丽汉化的危重患者家属满意度量表（C-CCFSS）和简化版ICU患者家属满意度量表（FS-ICU-24）基础上，提炼出与护理工作相关的条目，新增了实际临床护理工作相关的内容，将20项测评条目划分为“对患者的照护”、“专业素养”、“对家属的照顾”、“信息沟通”、“环境”、“转运和交接”共六个维度。采用Likert 5点评分法，总分0-100分，得分越高表示满意程度越高。该量表在我院所有重症监护室广泛运用，效果满意。

1.4 统计学方法

采用SPSS26.0统计学软件进行数据处理，经检验符合正态分布的计量资料用 $\bar{x} \pm s$ 表示，2组间计量资料比较采用独立样本t检验。计数资料以百分比表示，组间计数资料比较采用 χ^2 检验 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组患者家属满意度比较

干预后，实验组患者家属满意度总分及各维度得分均高于对照组，两组得分比较差异有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。

表 1 NICU 患者家属满意度比较（分， $\bar{x} \pm s$ ）

组别	例数	对患者的照护	专业素养	对家属的照护	信息沟通	环境	转运和交接
干预前	110	26.59±2.51	13.83±1.04	9.54±0.99	18.35±1.77	9.06±1.00	14.14±0.90
干预后	110	29.58±0.85	14.83±0.52	9.98±0.13	19.83±0.49	9.31±1.00	14.90±0.30
t 值		-11.823	-9.018	-4.665	-8.396	-1.82	-8.41
p 值		<0.01	<0.01	<0.01	<0.01	0.007	<0.01

3 讨论

重症监护室因患者病情及探视管理特殊，容易出现沟通不畅\满意度低等问题。特别是做为神经外科监护室来说，接诊的患者多数都有意识障碍，患者本身也不能和家属有效交流，使家属因对患者病情的忧虑而处于焦虑之中。加强护患沟通是减少医患纠纷的重要途径之一，应从两个方面入手。一方面应该加强护士自身的沟通能力，另

一方面，在常规的沟通方式不能满足患者家属需求的情况下，应积极探索新型的护理人员 and 家属沟通的方式，以达到护患及家属的有效沟通^[9]。

较好的护患关系为确保优质医疗护理服务提供了基础，重症监护室患者家属心理健康可关系着患者是否能够顺利康复。相关研究指出，通过规范化的护理人员 and 家属沟通模式后，观察组家属的焦虑程度显著低于对照组，由

此可见,规范化的护理人员及家属沟通模式比临床上一般的沟通更能有效地降低患者家属的焦虑。规范化护理人员及家属沟通模式把和家属沟通视为护理工作中的一环,对患者入院进科、出院、转诊等进行规范化管理,且自制沟通交流本,记录患者从住院到出院所有健康宣教及交流内容,让家属了解患者的病情和护理人员对患者的护理,体会医院对患者的关怀,以获得心灵上的安慰,减少家属产生焦虑。

随着“以患者为中心”的护理理念不断深入人心,患者满意度作为衡量护理质量的指标之一,逐渐成为广大护理人研究及努力的方向。神经重症监护室收治的患者大多无自主行为能力,因此患者家属成为测评满意度的主体。2020年初,新冠肺炎伊始,我院便取消了重症患者探视制度,后又逐步开始实行视频探视,这与王凌颖等通过循证医学的方法得出的紧急推荐不谋而合。

优化版护患沟通模式能在疫情防控常态化背景下有效提升NICU患者家属满意度。究其原因,(1)优化版护患沟通模式多维度地满足了患者家属的需求。此前,有不少学者已对重症患者家属的需求进行了研究。汪娟等针对

急诊重症患者家属的需求现状进行分析,得出在所有家属需求中,排在首位的是“保证患者得到及时救治”,为 (3.65 ± 0.28) 分,其次是“对病情得到如实回答”,为 (3.62 ± 0.30) 分。(2)优化版护患沟通模式引入了小组竞争和全程三级质控,一方面有效调动护士参与护患沟通的积极性,主动性增加;另一方面,全程三级质控管理有助于保证措施落地,将制度真正落实到临床,形成长效机制。

4 小结

综上所述,在疫情防控常态化的时代背景下,优化版护患沟通模式能够有效提高护士沟通能力,激发沟通积极性,提高患者家属满意度,有效缓解患者家属疲乏感,从而营造和谐的护患关系,值得推广应用。但是本研究中,我科尚无足够的视频设备投入使用,尚未建立完善的“云探视”系统,今后,随着医院的不断发展,有了更多设备、人力和信息技术的支持,该模式有望更大程度发挥其先进性,广泛应用于临床。

参考文献:

- [1]张慧,许翠萍,程彦伶,等.ICU患者家属护理满意度研究进展[J].中国护理管理,2014,14(04):381-383.
- [2]冯佳,俞申妹.流程化沟通方式在提高护理服务质量中的作用[J].中华护理杂志,2013,48(08):696-698.
- [3]吴慧芬.CICARE沟通模式在术前访视中的应用[J].护理学杂志,2014,29(14):43-44.
- [4]彭琳,韩文军.CICARE模式在SICU护患沟通中的应用[J].解放军医院管理杂志,2017,24(11):1068-1071.
- [5]冯小芳,张丽萍,钱施,等.临床护理路径在NICU早产儿家庭参与式护理中的应用效果研究[J].护理管理杂志,2019,19(01):30-33.
- [6]王荣,张美琪,邹翼霜,等.清单在重症监护室患者家属探视中的应用[J].解放军护理杂志,2016,33(02):54-56.
- [7]宋剑平,金静芬,俞申妹,等.六步标准沟通流程在提高护士沟通能力中的应用研究[J].中华护理杂志,2017,52(01):63-66.
- [8]刘冬梅,吴显川,蒲国士,肖霞,张永娟.规范化护患沟通程序对神经外科重症监护室护理满意度的影响[J].健康必读,2021,021(005):99.
- [9]王冠虎,李进,王霞.角色体验法对提高ICU低年资护士人性照护能力的研究[J].中国临床护理,2018,10(03):263-265.

作者简介:第一作者:王春,女,本科,护师。