

儿科护理中的护患沟通技巧分析

欧超楠

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】目的：分析儿科护理中护患沟通的技巧。方法：回顾性选取本院儿科接收 82 例患儿作为实验对象，实验时间为 2020 年 7 月~2022 年 7 月，分组依据不同的护理方式，分别是参照组、实验组，每组各 41 例患儿。其中 41 例患儿使用常规护理的方式，组成参照组；剩余的 41 例患儿使用有效护患沟通技巧的护理方式，归为实验组。对两组患儿的护理满意度、医患纠纷发生率、护理质量、生活质量等指标进行对比。结果：实验组的护理满意度为 92.68%、医患纠纷发生率为 7.32%，参照组患者的护理满意度、医患纠纷发生率分别为 75.61%、24.39%；实验组患儿的护理质量、生活质量等指标均优于参照组，差异均有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。结论：在对儿科患儿进行护理时，使用有效的护患沟通技巧的护理方式时，拥有显著的护理效果，可以满足患儿与患儿家属的各项需求，保证患儿的舒适度，促使患儿与家属的满意程度显著提高，减少医患纠纷的出现，拥有临床推广的意义。

【关键词】：儿科护理；医患纠纷；护理满意度；护理质量；护患沟通技巧

Analysis of nurse-patient communication skills in pediatric nursing

Chaonan Ou

Longhua Hospital Shanghai University of Traditional Chinese Medicine Shanghai 200032

Abstract: Objective: To analyze the skills of nurse patient communication in pediatric nursing. Methods: A retrospective study was conducted on 82 children in the pediatric department of our hospital from July 2020 to July 2022. They were divided into two groups according to different nursing methods: the reference group and the experimental group, with 41 children in each group. Among them, 41 children were treated with routine nursing care, forming a reference group; The remaining 41 children were assigned to the experimental group using effective nurse-patient communication techniques. The nursing satisfaction, incidence of doctor-patient disputes, nursing quality, and quality of life of the two groups of children were compared. Results: The nursing satisfaction rate of the experimental group was 92.68%, and the incidence of doctor-patient disputes was 7.32%. The nursing satisfaction rate and the incidence of doctor-patient disputes of the reference group were 75.61% and 24.39%, respectively; The nursing quality and quality of life of the children in the experimental group were better than those in the control group, with significant differences ($P < 0.05$). Conclusion: When nursing pediatric children, using effective nursing and patient communication skills has significant nursing effects, which can meet the various needs of the children and their families, ensure the comfort of the children, significantly improve the satisfaction of the children and their families, reduce the occurrence of doctor-patient disputes, and have the significance of clinical promotion.

Keywords: Pediatric nursing; Doctor-patient disputes; Nursing satisfaction; Nursing quality; Nurse-patient communication skills

因为患儿年龄较小，所以，当患儿住院的时候，大部分的家长都会出现紧张的心理，希望医院可以全方位且高质量地照顾患儿，这时社会各界期望医院可以开展优质的护理工作^[1]。然而，受到患儿身心特点的影响，使得诸多的护理人员面对儿科的患儿时，出现心有余力不足的现象。同时，因为患儿年龄较小，身心发育并不完全，并不能充分表达自身的感受，基本所有的患儿在患病或者不适的时候，只能借助哭闹的方式进行预告。这时如果护理人员不能采取有效的沟通方式，就会导致患儿一直处于哭闹的状态，并且受到病痛折磨^[2]。在这种情况下，也就导致患儿出现护理依从性较低的现象，并不能配合治疗与护理工作的开展。因此，就要在儿科护理的过程中，要求护理人员要掌握护患沟通的技巧，及时掌握患儿的需求与不适感，为其采取针对性地解决措施，解决患儿的问题，保证患儿的护理效果，减少威胁患儿生命危险的因素。本实验对儿科护理中的护患沟通技巧分析进行研究。现总结如下：

1 资料和方法

1.1 资料

回顾性选取本院儿科接收 82 例患儿作为实验对象，实验时间为 2020 年 7 月~2022 年 7 月，按照护理方式的不同分为参照组与实验组，各 41 例患儿。入组标准：①患儿家属同意，并且签订知情同意书；②临床资料与伦理委员会标准相符，并且获得医院伦理委员批准的患儿^[3]；③年龄在 7 岁以下的儿科患儿；④意识清醒，拥有基本的反应能力的患儿。排除标准：①急症或者昏迷的患儿予以排除；②排除其他科室或者医院转入的患儿；③排除住院时间在 5 天以下的患儿；④排除治疗与护理不耐受，且中途退出研究的患儿^[4]。实验组男性患儿 22 例，女性患儿 19 例，年龄 1-7 岁，平均（4.03±2.31）岁；参照组男性患儿 21 例，女性患儿 20 例，年龄 2~8 岁，平均（5.01±2.34）岁；经比较两组一般资料，无显著差异性，（ $P > 0.05$ ）。

1.2 方法

1.2.1 参照组

应用常规护理。在日常护理的过程中,询问患儿对于病情恢复的情况、恢复之后的感受等。

1.2.2 实验组

使用有效护患沟通技巧的护理方式。同样为实验组患儿应用常规护理,之后重视沟通技巧护理方案的应用。具体内容如下:一方面:护患沟通的技巧:①应用语言沟通的方式。研究发现,人类间的诸多交流都是借助语言完成。而且语言沟通技巧还是人类进行情感交流的主要工具,常见的表现是喊叫和呻吟以及微笑等方式的,实现高效沟通的目标^[5]。在实际的护理之中,语言沟通要贯穿护理的全过程中,结合不同年龄段的患儿,使用鼓励、表扬和批评结合等方式开展沟通。并且,在和患儿沟通时,要做好以下的注意事项:第一,在和患儿第一次见面沟通时,要主动介绍自己,同时,向患儿介绍住院的环境,为患儿进行适当的健康教育。了解患儿的基本情况,并且在陪同的家属进行了解,主要了解患儿的兴趣爱好和生活习惯等内容。在沟通的时候,要让患儿可以充分感受护士的关心,提升患儿的信任程度与喜爱程度^[6]。第二,在为患儿进行日常护理时,要使用容易被患儿所接受的词语,不要使用医院之中常用的省略语或者学术用语。在说话时,尽量保持简洁和清晰等特点,并且使用符合患儿心理特点与年龄节点的话语。第三,要对说话的语速进行控制,在和患儿沟通的时候,一旦语速过快,患儿会出现听不清、反应不过来的现象,这时要观察患儿的表情,直接询问患儿,之后控制自身的语速。同时,要控制自身的语调和音调,尽量和患儿维持一致的状态。护士要调整自身的护理状态,避免自身情绪对语调有所影响,伤害患儿。在和患儿沟通的时候,要对沟通的话题和时间等进行合理的选择,保证患儿可以对沟通的内容产生兴趣,以此保证沟通的效果,最后,在沟通的时候,要多使用鼓励性、表扬性的语言,激发患儿治疗与护理的信心,减少疾病的影响。②非语言的沟通技巧,也就是常见的姿态、身体、仪表、手势、眼神、表情和步伐等身体语言沟通的方式。借助这些沟通方式,表达自身的观点和兴趣以及感情等,提升感染力。但是在实际的护理过程中,要注意自身的修饰和着装,保证在患儿与家属的眼中,自身有着良好的形象。密切观察患儿的手势、姿势和情绪以及体态,一边可以及时了解患儿的需求,为患儿提供有事的护理服务。同时,在开展护理工作时,护士要控制自身的感情,预防感情用事现象的出现,降低护理质量。此外,要面带微笑地和患儿进行交流,不要把自身的负面情绪过度给患儿。当发现患儿出现情绪失落时,要借助触摸安慰患儿的方式,让患儿感受到温暖和关怀。此外,在和患儿与家属进行沟通的时候,要做到目光平视,给予患儿与家属充分的尊重,尽量满足患儿与家属的需求。

另一方面,要选择适宜的护患沟通方式:①随时沟通,护士和患儿以及家属要进行随时的沟通。特别是在护理时,护士发现患儿存在药物反应,再者出现病情变化时,护士要和患儿与家属沟通之后,及时向医生汇报患儿的实际情况,尽快采取处理措施,避免医患纠纷的出现。②集中沟通:当出现共同特性问题的时候,护士要把患儿和家属召集到一起,开展集中沟通的工作,一起解答患儿家属的问题。③回访沟通:面对治愈出院的患儿时,可以借助登门拜访和电话回访等方式进行有效的沟通,了解患儿的预后情况。④沟通的注意事项:在和患儿与家属开展沟通工作地方的时候,护士要选择自身所站的位置,以此保证患者的舒适度。在沟通的时,要耐心倾听患儿与家属的话语,不要轻易判断和下结论以及批评对方。在家属提出质疑时,要耐心解答,不要随意应付与搪塞。并且,护士要具备优质的心理素质,理解患儿家属的心情,谅解患儿家属的抱怨等,不要和患儿家属进行正面的冲突,避免矛盾扩大。在沟通时,可以借助幽默的语言,缓解紧张和焦虑的情绪,保证沟通的效果。此外,在每次沟通的时候,要控制沟通的时间,不要过长,可以保证说明患儿情况就好。

1.3 观察指标

1.3.1 护理满意程度

比较组别间的护理满意程度,使用本院自制的护理满意度调查表进行评分,评分表满分为60分。其中非常满意(48-60分),基本满意(36-47分),不满意(0-35分)。满意度=(非常满意+基本满意)/总例数 $\times$ 100%。

1.3.2 医患纠纷发生率

对两组患儿的医患纠纷发生率进行对比,具体对医患纠纷的出现进行统计,对比这些事件的发生率。医患纠纷发生率=医患纠纷发生例数/总例数 $\times$ 100%。

1.3.3 护理质量

对比两组的护理质量,主要对护理态度、仪容仪表、服务水平、礼貌用语等进行评分和对比,其中得分越高,表示护理效果越好。

1.3.4 生活质量评分

对两组患儿的生活质量评分进行对比,使用SF-36量表进行评分和对比,其中主要对情感状态和生理职能、社会职能、总体健康等指标进行对比,其中数值越大,表示护理效果越好。

1.4 统计学分析

采用SPSS20.00软件对本次研究数据进行分析,计量资料用 $\bar{x} \pm s$ 表示,行t检验,计数资料用百分比表示,采用 χ^2 检验,当 $P < 0.05$ 时,差异有统计学意义。

2 结果

2.1 护理满意程度对比

经研究结果表明,两组的满意程度表现为实验组>参照组,差异有统计学意义($P<0.05$),见下表1:

表1 两组护理满意度的比较(n, %)

组别	n	非常满意	基本满意	不满意	满意度
实验组	41	23	15	3	92.68
参照组	41	19	12	10	75.61
χ^2					4.479
P					0.034

2.2 医患纠纷发生率对比

对比两组的医患纠纷发生率,发现,实验组发生率<参照组,差异有统计学意义($P<0.05$),见下表2:

表2 组间医患纠纷发生率对比(n, %)

组别	n	医患纠纷发生例数	发生率
实验组	41	3	7.32
参照组	41	10	24.39
χ^2			4.479
P			0.034

2.3 护理质量对比

对比两组患儿的护理质量,实验组整体的护理质量较参照组更优,差异有统计学意义($P<0.05$),见表3:

表3 组间患儿的护理质量比较(n, $\bar{x} \pm s$)

组别	n	护理态度	仪容仪表	服务水平	礼貌用语
实验组	41	97.18 $\pm$ 3.36	93.69 $\pm$ 4.95	95.43 $\pm$ 3.73	91.81 $\pm$ 8.34
参照组	41	82.54 $\pm$ 6.31	85.93 $\pm$ 6.59	76.98 $\pm$ 9.91	70.27 $\pm$ 8.43
t		13.113	6.029	11.157	11.631
P		0.000	0.000	0.000	0.000

2.4 生活质量对比

对比两组患儿的生活质量,发现,实验组的生活质量评分整体大于参照组,差异有统计学意义($P<0.05$),如下表4:

参考文献:

- [1] 牟宗娜.护患沟通技巧在儿科护理中的应用效果[J].中国医药指南,2021,19(4):236-237.
- [2] 张源.儿科护理中的护患沟通技巧分析[J].中外女性健康研究,2020,(10):5-6.
- [3] 宋欣.儿科护理中的护患沟通技巧的应用研究[J].当代临床医刊,2020,33(1):35-36.
- [4] 王雪莲.探讨护患沟通技巧在儿科护理中的应用[J].人人健康,2019,(17):152-153.
- [5] 卢敏芳.儿科护理中的护患沟通技巧分析[J].现代养生,2019,(8):227-228.
- [6] 刘丽.解析儿科护理中的护患沟通技巧[J].世界最新医学信息文摘,2018,18(74):271-272.

表4 组间的生活质量比较(n, $\bar{x} \pm s$)

组别	n	情感状态	生理职能	社会职能	总体健康
实验组	41	92.02 $\pm$ 7.25	94.15 $\pm$ 6.35	93.61 $\pm$ 5.31	92.46 $\pm$ 6.74
参照组	41	82.85 $\pm$ 10.98	87.12 $\pm$ 9.29	85.69 $\pm$ 10.77	81.24 $\pm$ 10.39
t		4.463	4.000	4.223	5.801
P		0.000	0.000	0.000	0.000

3 讨论

护理质量直接体现护理人员的护理水平,是衡量护理人员专业性的重要指标。同时,护理质量还是护士工作的客观表现,更是对护理人员的职业能力和专业性等进行展现的一种方式。目前,随着医疗行业的发展,护理观念不断更新,促使目前的护理工作在开展时,坚持“以人为本”的原则。换言之,在护理时,以“患者”为护理的基础,保证所有的护理工作均是以患儿为中心的。这时儿科的护理工作也不例外,一样要以患儿为出发点,并以患儿为中心。众所周知,儿科患儿的一个特点就是年龄小,沟通效果有限,难以保证护理的效果,容易导致医患纠纷的出现,限制医院的长远发展。

因此,在开展儿科护理工作时,就要重视护患沟通技巧的应用,获得患儿与家属的支持与认可以及理解,以此保证患儿护理、治疗的效果。因此,在实际的儿科护理工作开展的过程中,大力应用语言与非语言等诸多的沟通技巧,为患儿与患儿家属开展随时沟通和集中沟通以及回访沟通等诸多沟通方式,并且介绍沟通时的注意事项,使用简单易懂的语言,保持和患儿一致的语态,以此获得患儿的信任程度,提升护患沟通的效果,帮助护士可以及时准确的了解患儿的需求,为患儿提供针对性的护理服务,减少疾病的影响,最大限度地保证患儿的舒适性,提高患儿的生活质量,减少医患纠纷的出现,进而促使医院整体护理服务水平得以提升。

综上所述,本实验表明,当在儿科患儿护理时,应用护患沟通技巧的护理方式,拥有显著的护理效果,可以对患儿生活质量进行有效的改善,确保患儿的预后效果,满足患儿家属的需求,提升整体的护理质量,减少医患纠纷出现,维护医院的和谐发展。因此,护患沟通技巧值得在临床中推广。