内科护理沟通中存在的问题和对策

黄　艳

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘　要】：目的：分析内科护理沟通中存在的问题和对策。方法：在 2020 年 8 月-2021 年 9 月来本院就诊的 84 例内科患者，采取抽签法分为实验组与常规组，各 42 例。其中常规组没有进行护理沟通，给予实验组优化护理沟通，对比两组的护理问题发生率、满意度、护理人员综合素质以及护理沟通水平。结果：各指标对比，实验组都优于常规组，具有统计学意义（P<0.05）。结论：在内科护理的全过程中，需要分析护理沟通中的常见问题，提出针对性措施有效解决，从而提高护理人员的综合素质，减少纠纷的发生，提高患者对临床护理的满意度。

【关键词】：内科护理沟通；问题；对策

Problems and countermeasures in internal medicine nursing communication

Yan Huang

Longhua Hospital Shanghai University of Traditional Chinese Medicine Shanghai 200032

Abstract: Objective To analyze the problems and countermeasures in internal medicine nursing communication. Methods From August 2020 to September 2021, 84 patients in the department of internal medicine who came to our hospital were divided into experimental group and conventional group by drawing lots, with 42 patients in each group. Among them, the conventional group did not conduct nursing communication, and the experimental group was given to optimize nursing communication. The incidence of nursing problems, satisfaction, comprehensive quality of nursing staff and nursing communication level of the two groups were compared. Results Compared with the conventional group, the experimental group was superior to the conventional group, with statistical significance (P<0.05). Conclusion In the whole process of internal medicine nursing, it is necessary to analyze the common problems in nursing communication and propose targeted measures to effectively solve them, so as to improve the comprehensive quality of nursing staff, reduce the occurrence of disputes, and improve patients' satisfaction with clinical nursing.

Keywords: Internal medicine nursing communication; Problems; countermeasure

内科做为医院中的一个重要部门，每天要面对比别的部门更多的患者，所产生的问题就比较多，这些问题中，以内科护理交流为多。内科护理内容繁多，可按病因分神经系统，呼吸系统等、内分泌系统，肾脏系统等、血液系统及其他疾病常规性照护，因此，应针对不同患者的发病原因，采取不同护理方法。因内科护理工作复杂，和面临着大量患者，常有患者对护理人员护理工作不满，患者抱怨护理人员经验不足，态度恶劣等等[1]；这既挫伤了护理人员的工作信心，会影响患者疾病的康复。针对这一问题，一定要建立好护士与患者的联系，护士要积极主动地采用一定的方法，与患者建立良好的这种护患关系。这既可减少护士与患者的争执，也利于患者与护士合作护理，继而加速疾病康复。本文对在我院内科就诊的患者进行了调查与分析，制订并执行若干解决办法，收到了良好成效。

1 资料和方法

1.1 一般资料

随机将我院 2020 年 8 月-2021 年 9 月中的 84 例内科患者，分为常规组与实验组组，各 42 例。常规组：男 20 例，女 22 例；年龄在 26-68 岁之间，平均年龄为（48.32±6.08）岁。实验组：男 23 例，女 19 例；最大年龄 69 岁，最小 27 岁，均值（49.51±5.88）岁。分析以上基线资料，差异不显著（P＞0.05）。

1.2 方法

1.2.1 分析问题

（1）护理沟通不加：由于内科疾病的发生，患者数量大，使得少部分护理人员产生懈怠心理，使患者在护理工作中按照自己的思路去执行任务，无法使患者认识到自己工作的重要性与必要性，造成患者无法主动合作，导致患者治疗依从性下降。

（2）护理错误频发 内科作为一个高压力医疗部门，其发病复杂，时间较长，要求医生、护士能随时绷紧神经，降低工作工程医疗事故。有的护士对理论知识及临床实验能力比较弱，缺少基本临床见习经历，走上工作岗位，所以，在独自开展临床护理工作中，没办法独当一面[2]。从而产生了如采血时达不到一针见血，或输液时达不到一针即可成功等问题，继而给患者带来痛苦或造成用药浪费，还会给患者带来焦躁或不信任感。

（3）护理人员技术落后，随医学改革深化，主要医院实行护士聘任制，因此，护士流动性较大，普通护士缺乏临床实践及临场经验。就现状而言，护士以中职为主、高职毕业专业技术性人才培养，较重视技术知识，对理论知识及病情判断等

欠缺研究[3]。部分护士在实践中主动性，积极性不强，对患者不亲切，对自身承担的职责理解不准确等，对工作不过是敷衍了事，并没有实现对心灵的爱。

（4） 医疗费用居高不下，在经济日益发展的今天，外来进口药逐步抢占我国医疗市场，加之外来进口仪器，器械源源不断地输入，使医疗成本越来越高。尽管我国医疗保障事业正在不断完善，但由于医疗保障规定严，有部分患者为寻求较好治疗，跨医院就诊，另外医嘱中用药更是疗效与价格“双高”进口，所以医疗保障是无路可走的报销方式[4]，这一切都造成医疗费用的不断上涨，人却闻医色变，对处理比较有抵触情绪，所以当医院出现一点不如意时，很容易引发医护矛盾

1.2.2 护理措施

其中，常规组没有进行有效的护理沟通。对实验组进行优化护理交流：

（1）增强护工及家属间的交流，当患者遭受身心煎熬时，患者家属还背负了沉重的心理负担。既要对患者进行护理，又需要正常地工作，生活。特别是对那些要付出大量经济费用的家庭，其压力之大可想而知。一方面，他们希望患者能早日康复，另一方面，对经济费用也感到忧虑，以及患者恢复后生活中存在的问题等。因此，他们常常向护士撒冤，特别是在患者身体不适或病情恶化的情况下，他们对护工人员更不友好。此时要求护工要有耐心，和家人交流，耐心解释患者身体状况和患者发生病情加重的原因。缓解患者家属心情沉重。护工人员要经常与患者家属交流，详细描述了患者病情发展情况及当前用药效果。使家属主动与医生合作，在患者家属和医生间搭建了一座桥梁，赢得了患者家属信赖，使患者家属在医院治疗方案得到安心。

（2）加强医护人员的沟通技巧。在患者住院期间，做到患者和医护人员和谐交流，患者不但要承受肉体的痛苦与煎熬，而在心理上对患者来说又是一种极大的痛苦。患者治疗期间情绪很不安，痛苦，所以，平时沟通时，态度可能会比较差，它要求医护人员始终谨记责任，治疗期间和患者实时交流并做到心理问题得到有效疏导，让患者感知医护人员的关怀与尊敬[5]。护理人员在实践中必须避免采取冷淡的工作态度，生硬的言语，从而影响患者身体康复，避免患者焦虑、烦躁和其他负面情绪产生。护理人员必须随时调整心态，根据不同患者临床的不同特点，更恰当地交流。对文化素质高的患者来说，能以得体、慷慨的姿态、言语与患者交流[5]；对文化素质偏低患者，能以通俗、容易理解的态度、语言，与患者交流。从而达到高水平，高效率护患沟通的目的。

（3）公开医院收费标准患者对一所医院进行评价与考虑的标准，除一家医院医疗水平外，也有医院收费是否够透明。在医疗服务中，医护人员是主要服务对象，它应在患者住院前，将医疗费用明细详细通知患者及家属，明确各步骤处理收费标准，等等。若治疗期间用了昂贵的药物或医疗保障负担不起的药物，必须事先通知，经患者或其家属同意后，方可开具处方单[6]。若患者及家属对医疗费用用途产生怀疑时，医护人员必须谨记在心中的职责，然后仔细清楚地说明医疗费用，它不只是患者和家属的责任，更重要的是要全面保障他们的利益。

（4）持续改进医护人员护理工作，强化技能训练是医院的重要环节，医护人员要随时学习，以武装头脑，掌握技术，通过经常性组织教育，同时进行培训，不断充实医护人员理论知识水平，开展专业技术培训，最终实现对专业技能熟练运用，并能实现对内科较重，较典型疾病实现了如指掌，精准把握。同时医护人员一定要针对自己所学基本功进行夯实，使之能熟练运用医疗设备，并随时要求着自己，实现对其每一个技术操作过程都要严格遵守规则，杜绝错误事故的发生[7]。作为医护人员，要营造一个更宽松，更融洽的医院工作环境，使患者及患者家属对医院服务的满意度逐渐提高，然后从根本上达到针对护理服务优质管理。另外，还应不定期地开展培训与专业教育，继而达到医护人员综合素质持续提升，为了便于增强自身和其他医院之间的核心竞争力，并能达到针对内科护理护患交流矛盾疏解的目的。

1.3 观察指标

①采取满意度调查表，评估患者对护理的满意度，分为满意、基本满意和不满意。

②分析两组护理问题发生率。

③在沟通能力和专业能力上，评估两组护理人员的综合素质。

④观察干预后医护人员的整体护理沟通水平。

1.4 统计学分析

录入 SPSS18.0 软件对数据行统计处理。

2 结果

2.1 比较两组患者总体满意度

在整体临床护理满意度上，实验组为 95.24%，显著高于常规组的 80.95%，组间差异性显著（P＜0.05）。详见表

表 1 两组满意度对比[n(%)]

组别	例数	非常满意	基本满意	不满意	满意度
实验组	42	22	18	2	95.24
常规组	42	19	15	8	80.95
x^2	/	/	/	/	4.087
P	/	/	/	/	0.043

2.2 比较两组的护理问题发生率

经对比，实验组各种护理问题的发生率，明显低于常规组，具有统计学价值（P＜0.05）。见表 2：

表 2 两组护理问题发生率对比[n(%)]

组别	例数	护理纠纷	护理差错	沟通不及时	护理问题发生率
实验组	42	1	1	1	7.14
常规组	42	3	4	3	23.81
x^2					4.459
P					0.035

2.3 对比两组护理人员的综合素质

在护理人员专业和沟通能力上，常规组低于实验组。

表 3 两组护理人员的综合素质对比[n(x ±s)]

组别	例数	沟通能力	专业能力
实验组	42	85.29±5.21	88.64±5.09
常规组	42	70.05±3.27	72.81±4.11
t	/	16.057	15.681
P	/	0.000	0.000

2.4 比较两沟通组护理水平

护理干预后，实验组的护理沟通水平，高于常规组。

表 4 两组护理沟通水平对比[n(x ±s)]

组别	例数	干预前	干预后
实验组	42	71.05±2.63	83.29±3.82
常规组	42	70.98±2.55	72.58±2.69
t	/	0.124	14.856
P	/	0.902	0.000

3 讨论

由于内科护理人员要与患者及其家属进行频繁的交流和沟通，极易和患者发生紧张护患关系，这不但影响了医院的信誉，会影响到患者疾病的康复。通过以上调查结果，厘清内科护理交流存在问题的成因，并针对问题成因做出相应解决策略。作为一名医院内科护理人员，护理过程必须确立“以人为本”观念[8]，服从岗位纪律，并重视自身护理素质，强化法律自我保护意识，严格遵守医院的护理记录，做好和患者家属的交流工作，熟悉和说明医院收费标准，争取让全体患者都满意，并通过具体的实施，对内科护理交流中存在的问题提出了相应的解决措施，能和患者建立起良好护患关系，继而降低了患者及家属的不满。真正实现了患者满意度的风向标，真正做到以人为本，树立护理观念。

目前护理工作人员与患者家属之间的交流及关系处理在当今备受争议。由于，护理人员和患者及家属的联系繁、关系更为密切，易诱发沟通不当导致护理纠纷。本文在调查研究的基础上，对目前的状况进行了分析，明确内科护理中沟通问题的成因及主要解决措施[9]。护理人员做为医疗服务供给主体，要恪守岗位职责，有效地提高了自身素质，改善服务质量，强化法律意识，规范护理记录等，以此来切实降低内科护理沟通过程中所出现的问题，建设和谐社会环境等[10]。

总之，为了解决目前内科护理交流中出现的一些问题，医院与护理人员应共同努力。医院应继续完善各标准内容，确保标准公平合理；护理人员应提高护理素质，认真地对待工作，重视提高自己的专业素养，学习法律意识，并且站在患者和家属的立场上思考问题，争取无护理沟通问题。

参考文献：

[1] 董亮,贾燕瑞,丁舒,张春艳,王淑芹,高凤莉.呼吸内科护理质量控制指标构建与应用[J].中国卫生质量管理,2022,29(10):7-10.

[2] 李丹妮,袁增红.呼吸内科临床护理教学中应用护患沟通教育后的临床意义[J].医学食疗与健康,2022,20(23):130-132.

[3] 林玉洁,王晴岚.基于移动护理沟通系统对肾内科透析患者负性情绪的影响[J].山西医药杂志,2022,51(14):1676-1679.

[4] 虞毅辉,潘秋香,蓝秋礼.肿瘤内科护理带教中一对一带教方式实践教学的应用研究[J].中国继续医学教育,2022,14(9):141-144.

[5] 赵春静,刘岩.护患无隙沟通方法在心血管内科护理中的应用体会[J].智慧健康,2021,7(27):106-108.

[6] 周凯.护患无隙沟通方法在心血管内科护理中的应用效果[J].家庭生活指南,2021,37(9):108-109.

[7] 张小娜,杨蓓蕾.改良早期预警评分结合标准化沟通在心内科护理管理中的应用价值[J].临床医学研究与实践,2021,6(23):177-179.

[8] 付小艳.标准化沟通模式在消化内科护理交班中的应用[J].中国标准化,2021,(14):136-137.

[9] 武冬梅.内科护理沟通中存在的问题和对策[J].中国农村卫生,2021,13(2):14-15.

[10] 高玉美.内科护理沟通中存在的问题及措施[J].医学食疗与健康,2020,18(3):109-179.