

# 规范化护患沟通程序对神经外科重症监护室 护理满意度的作用分析

秦秋萍

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

**【摘要】：**目的：分析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作用分析。方法：选择本院患者 126 人，分成两个组，每组分为 63 人，一组命名为对照组，另一组命名为实验组。对照组的患者使用常规的护理方法，另外的实验组在常规的护理基础上，加入规范化护患沟通服务。在五天后对比两组神经外科重症监护室护理的改善。结果：在经过五十天的研究调查后，对相关的数据进行统计和分析，从数据中得知，实验组的神经外科重症监护室的护理要好于对照组的神经外科重症监护室病人，同时实验组的神经外科重症监护室病人的控制情况也比对照组神经外科重症监护室的控制情况要好。由此可见，对于神经外科重症监护室患者进行规范化护患沟通有利于患者护理的提高。

**【关键词】：**规范化护患沟通；神经外科重症监护室；护理满意度；效果

## 引言

神经外科的重症患者其病变部位大多在颅脑、脊髓等神经系统，患者就诊后入住神经外科监护室接受监护或治疗。神经外科重症患者转回普通病房后，仍多伴有意识、感觉、运动、语言等障碍，其自理能力及决策能力均有缺失，甚至完全丧失，家属同时承担了决策者及照顾者的角色，因不能有效识别患者的需求加之不了解患者病情信息及没有照顾患者的经验。规范化护患沟通程序运用于临床工作中，可以提高（护）患沟通效果，增强患者的药物治疗效果。因此，将规范化护患沟通程序应用于与患者家属的沟通中，使护理人员与患者家属的沟通有序和规范，以期达到为患者家属提供高效信息支持。文章对规范化护患沟通进行研究，意在帮助神经外科重症监护室患者提高护理质量。

## 1 资料和方法

### 1.1 一般资料

选取本院 126 名患有神经外科重症监护室的患者，将这 126 名患者分成两组，每一组 63 人，研究小组人员在调查研究开始前，要提前记录参与本次调查研究的人员的基本信息。对照组平均年龄为 58.62 岁；实验组平均的年龄是 60.36 岁，患病的时间都比较长，有几年的时间了。

### 1.2 护理方法

经常和患者谈谈心，能够让他们更加开心，对于病情的好转有帮助。并且要有耐心，态度要亲和。同时，培养神经外科重症监护室患者自主坚持身体情况测量的习惯。时常询问患者的感觉，如果病人感觉不适，要及时停止输液，并通

知治疗医生。同时，可以根据病人的自身情况，制定专属的规范化护患沟通服务类型。

### 1.3 评定标准

在调查实验结束后，要给病人发放表格，让病人填表格，记录病人的满意程度，总结相关的数据并进行分析，得出结论。

### 1.4 统计学数据分析

将调查的数据使用统计学软件包 SPSS 10.00 进行分析，以百分比（%）表示计数资料，以  $P < 0.05$  为差异有统计学意义。

## 2 结果分析

经过五十天的调查研究，我们总结并分析了相关的数据，详见表 1、表 2，并根据调查数据进行分析。

表 1 两组神经外科重症监护室患者的病情改善情况

组别	患者病情明显改善	患者病情一般改善	患者病情无改善
对照组	20 人	32 人	11 人
实验组	36 人	22 人	5 人

表 2 两组神经外科重症监护室患者对护理的满意度

组别	十分满意	一般满意	不满意
对照组	32.39%	48.34%	19.27%
实验组	63.65%	30.34%	6.01%

### 3 讨论

我院对患者的要求尽量满足，日常生活中加强和患者的联系和有效沟通。定期听取神经外科重症监护室患者的意见，采纳有利的建议，记录日常工作，保证护理服务的质量。规范化护患沟通过程将患者的相关情况以及转科前后家属需要的注意事项采用流程化和标准化的方式来表现，简明扼要，便于患者家属更容易接收信息，而信息的不确定也是影响患者家属照顾能力的重要因素。规范化护患沟通过程是一种双向沟通方式，提高了患者家属主动获取信息的积极性，家属从被动接收相关知识转为主动去寻求相关信息，从而提高了患者家属对照顾技能的掌握以及获取其他知识信息的能力。

我院护士从患者入院到出院时刻关注患者的病情，宣传外用敷药的治疗方式。关注安全隐患和患者的生活起居，患者病人在办理出院时护理人员全程陪护，减少了不必要的麻烦。我院通过开展规范化护患沟通的管理模式，对神经外科重症监护室患者实施健康教育的目的不单是控制病情发展，更重要的是让神经外科重症监护室患者形成良好的生活方式。实施温暖患者的原则，对患者的病情改善和情绪稳定达到了有效的效果，对心理等各方面的需要，提供针对性服务。因此，想要做好神经外科重症监护室患者的护理工作，在掌握丰富的神经外科重症监护室知识的同时，对患者进行正确的引导。规范化护患沟通相对于常规护理而言，效果更好。这种护理方法主要是以患者为中心展开相关的护理工作，可以及时发现患者的身体状况与心理问题，并且能够及时作出相应的处理。与此同时，护理人员的指导能够帮助患者更加了解病情的发展、环境诱因等内容，即使是康复出院，也能

够做好日常的生活护理与饮食护理，避免在饮食与日常生活中，因人为因素影响自身健康，能够做到正确用药，这样一来即使是在不需要刻意控制饮食的情况下，也能够保持正常生活的状态。规范化护患沟通在一定程度上加强患者对定期复查的意识，这对患者的病情康复是十分有利的，只有从根本上提高患者对病情的自我认知，才能减少病情反复发作的情况发生，若一旦出现病情复发，也能够尽早发现，尽早治疗。

另外，完善护理人员的教育机制。要认真的掌握规范化护患沟通过程中的工作技巧，在工作时，规范化护患沟通技巧是最重要的，护士在平时的工作过程中，一定要加强对规范化护患沟通技巧的掌握，只有这样才可以更好地为患者进行服务，也才可以更好地进行护理工作。然后对护理人员进行规范化护患沟通技能上的培训，以此来确保技术水平过关，采取一定的检查制度，不定期抽查。此外，还要努力的加强对于护理人员与患者之间沟通技巧的培训，沟通不到位就极易导致在规范化护患沟通上的不安全事件的发生。另外，严格要求护理人员，针对沟通中的多发问题要提前进行预案分析，沟通要根据患者特点采取最为合适的方式，以期提高患者对于疾病治疗的信心。

### 4 小结

对于病人的需求要尽量的去满足，时刻都要让患者有一个好的心理，这样患者才能开心，病情才能好转。规范化护患沟通对于患者来说非常的重要，能够促进患者病情的好转，对于患者的康复和患者能够尽早的出院都是必不可少的，对于患者的家属来说也是非常的暖心的。

### 参考文献:

- [1] 唐君燕.规范化护患沟通过程对神经外科重症监护室护理满意度影响的疗效观察[J].中国社区医师,2020,36(17):166-167.
- [2] 童孜蓉,任兴珍.规范化护患沟通过程对神经外科重症监护室护理满意度的影响[J].实用临床护理学电子杂志,2016,1(10):168-169.