

影响儿科护患沟通不良的因素分析及相关对策

范肖

(陕西省人民医院 陕西省西安市 710000)

摘要:随着医学技术的进步,儿童的身体素质也在逐渐地改善。然而,由于儿童个体差异较大,其交流能力也有很大缺陷。在儿童护理中,既要提供必要的医疗服务,又要对儿童进行心理安抚,以提高对儿童的护理满意度。在临床工作中,护理人员与儿童的沟通存在诸多问题,影响了患儿和家属的沟通。因此,要从多个角度进行探讨,并采取行之有效的措施,才能更好地改善护患关系。在医疗服务的过程中,患者与护士是长期的、直接的合作伙伴,在临床护理的过程中,患者与护士的交流、互动等都会发生。如果不能与患者进行有效地沟通,就会导致护理工作中的错误。

关键词:护患沟通;儿科影响因素;沟通技巧

引言

现代护理观念倡导“以人为本”、“高质量”的护理。护士与儿童之间的交流是护理工作的重要特点,通过大量的调查发现,良好的交流可以帮助儿童更好地配合儿童,提高儿童的满意度,从而改善护士的工作质量。有效的交流是提升医疗质量的关键。在护理工作中,儿科护士的作用是:直接照料者、儿童的代言人、儿童的教育者、康复预防的引导者、合作与协调者。

1 儿科护理工作中影响护患沟通的因素

1.1 人员配置和环境因素

目前,该院的护理人员编制仍然处于短缺状态,与卫生部规定的0.4:1的比例存在一定的差距。儿科护理人员因其特殊性,常常出现人员缺编、临床护理人员短缺等问题,导致护理人员的超负荷工作。这就造成了工作量大、护士数量较少、工作压力加大、与儿童及家属沟通的时间和精力较少,儿童对此的认识也较少,从而导致了两人之间的认知存在差异。由于经常处在吵闹的儿童啼哭环境中,不仅要耗费大量的精力,还要承受巨大的精神压力,容易产生消极的心理负担。工作压力大,工作环境噪音大,会使护理人员身心俱疲,严重影响交流。

1.2 主观因素

1.2.1 心理学知识缺乏,专业技术操作不熟练

儿科护理工作针对的是特定人群,护理人员既要掌握生理、病理、护理知识、护理技术,又要掌握幼儿心理和教育知识。知识匮乏,阻碍了孩子和父母的交流。同时,在新技术和新技术的发展下,护理工作越来越复杂,技术要求越来越高,护士的技术风险也越来越大,护士的工作压力也越来越大。不熟练的手术会使孩子感到疼痛,增加孩子对护士的恐惧和不信任。

1.2.2 态度不诚恳

由于工作繁忙,护理人员难以与孩子和父母进行有效地沟通,也没有考虑到孩子和父母的负面情绪和心理,对于孩子的问题回答简单、生硬,让孩子的父母觉得是在敷衍了事。一些护理人员在交流中不懂礼貌,态度生硬、冷漠,往往会导致孩子的家人不愿与他们交流^[1]。

1.2.3 患儿家长方面的因素

因为父母对医务人员的期望太高,加上他们对医疗知识的匮乏,导致他们对护士的言语和工作都很挑剔,对护士的工作、言语、工作等都有严格的要求,尤其是在静脉穿刺的时候,更是如此。一旦发现有不如意之处,就会以消极态度对抗、抵制诊治,或公开斥责、辱骂,在无形中使护理人员处于高度紧张状态。父母不了解医务人员的工作,会影响护患沟通的效率。

1.2.4 其他因素

由于不同的季节和不同时期,儿童的数量越来越多,而且还会出现非固定的数量,因此,当护理人员不能有效地应对这些蜂拥而至的父母时,很容易引起纠纷。除此之外,还有被盗的钱物,没有足够的热水,没有足够的药品。

2 加强儿科护患沟通不良的对策

2.1 合理配置护理人员

要加大护理人员的数量,加强临床一线护士的配备,合理分配护理人员,改善工作压力,提高对儿童的护理质量,让护士有更多的时间和孩子的父母进行沟通,以取得更好地沟通。

2.2 营造符合儿童心理的温馨、舒适病房环境

医院的医疗条件对孩子们很重要,要做好医院的各项硬件设备。儿童病房应尽可能地布置为儿童游乐场,以营造轻松愉快的儿童医院氛围,让孩子们住得舒服,安心,改善护理人员与父母的关系,增进护理人员与父母的交流。

2.3 加强护士自身素质建设,增强患儿及家长的信任感

2.3.1 加强护士业务素质培训

每个月都会举办一次业务学习,对新来的护理人员进行操作训练,培养他们的敬业精神、谨慎的精神和纪律。良好的技术水平是建立孩子和父母之间相互了解和信任的桥梁。儿科护士除了要掌握熟练的操作技巧,还要加强护理人员的心理学知识、交流技巧和知识,以提高护士的软技能、创造家庭气氛、满足孩子的家庭期望、淡化儿童和父母、护士的群体意识。儿童心理学知识和沟通技巧在临床实践中的运用,可以使儿童的护理工作更好^[2]。

2.3.2 转变护理理念

建立以儿童为本的人性化护理模式,全面、高质量地为儿童提供全面、高质量的护理服务;儿科护士工作的特点决定了其与父母的沟通,而人性化的关怀更多地体现在对父母的心理状况的支持和安抚上。对儿童的父母进行心理护理,使父母能更好地了解他们的语言,使他们能积极地参与和合作,做好他们的心理护理。在此基础上,应重视家庭成员的个人文化背景、工作环境等因素,采取恰当的沟通方式。

2.3.3 强化儿科护士“母亲角色”训练

自6个月后,儿童对母亲的依赖和分离焦虑逐渐形成,并与之形成了“母子联结”。儿科护理人员应具备母爱,在与儿童的交往中体会儿童的情感,了解儿童的心理,要耐心、多使用赞美的语言,多用手指抚摸孩子,以满足孩子的皮肤饥饿感,减轻孩子的焦虑。当孩子的病情反复发生时,护士要耐心地说明引起病情改变的原因,以及护理工作会给孩子带来多大的痛苦,让他们对治疗方案有信心,并获得谅解和合作。同时,要加大巡查力度,让家人安心。

2.3.4 使用恰当适宜的语言

护理人员的语言素养和说话技能是护理人员必须具备的素质。在小儿护理工作中,因小儿病情急、变化快、不能表达,故应对小儿说话柔和、清楚,称呼应以小名或昵称为主。在工作繁忙的情况下,不要因为工作忙而忽视孩子和父母的请求,对孩子的问题要有一个合理的解释,如果无法解决的,可以道歉,及时处理。及时表扬,让孩子们积极配合治疗,和谐护理。如果孩子情况有所改善,就应该积极地运用鼓励的语言,给孩子和父母带来自信和希望^[3]。

(下转第241页)

(上接第 216 页)

2.3.5 注意使用形体语言

在治疗之前,给孩子一个笑容,鼓励他,然后用手做赞美。提供笑脸服务,抚摸孩子的前额,握住孩子的小手,当看见父母在照顾孩子的时候,会伸出援手,拉近护患之间的距离,使护患之间的关系更加和谐。

2.4 运用游戏方式对患儿提供优质护理

游戏是一种世界性的语言,它是一种交流的主要手段,也是激发孩子兴趣的最好途径。适当地参与到护理中,可以让护士与孩子们成为朋友,让她们了解孩子的身体和精神状态,消除对孩子的恐惧和痛苦,从而提升孩子的顺从感和父母的满意度,从而达到良好的沟通效果,从而改善护理工作的质量。

2.5 培养良好的职业修养

对一些说话粗鲁、行为粗鲁的父母,护士不能用暴力的言语,否则会影响医生的形象,这时候要注意语言的艺术和技巧,避免与父母直接冲突,避免矛盾加剧。具备良好的专业素质,具有宽广的心胸和崇高的情感,能够冷静地处理危机,处理危机,解决问题。

2.6 培养组织管理能力

当儿童数量骤增时,儿科护理人员要有一定的组织能力,根据病情轻重、轻重、缓、急及时进行治疗。协助儿童家长在门诊排队就医,如果出现不遵守就诊顺序的情况,由于父母的紧张情绪一致,由其他家长进行批评,以降低护患关系。遇到突发事件,无法解决,应立即通知主任、护士长和上级主管,确保工作的顺利进行,避免矛盾。

随着时代的发展,护士的质量要求越来越高,护士的内涵也越来越丰富,越来越重视儿童的人文关怀和医患交流。在儿科护理工作中,护士需要更多的知识、技能、综合素质。因此,护理人员要以良好的服务、温暖的医疗氛围、及时有效的交流、严谨的工作态度、细致的观察与护理,是降低护理人员沟通障碍、避免矛盾的重要措施。

2.7 与患儿沟通技巧

对于孩子们而言,打针实在是太恐怖了,他们的挣扎和哭泣也是正常的。与子女的交流也要有目标,并给予他们应有的尊重与关怀。可以使用鼓励和激励的言语,或者使用他们所喜欢的东西来转移他们的注意力。要善于把握幼儿与护理人员之间的关系,并持续地给予鼓励。同时,也可以满足孩子的喜好,从而减轻孩子的心理压力,降低孩子的恐惧,获得孩子们的合作,也能增加孩子战胜疾病的信心。

微笑是人们交流、理解和建立感情的一种“润滑剂”。有了笑容,人们的情感得以交流,因此,在各个行业的服务标准中,都有对微笑的需求。在儿科,到处都有笑容交流。如果是第一次就诊的儿童,护士可以温柔、亲切地微笑,表现出对儿童的关心;当儿童遭受病痛折磨时,护士可以流露出温暖、真诚的微笑,表达对儿童的关心;当儿童及家属能主动积极配合检查治疗,疾病也迅速康复时,护士可给予赞许、鼓励的微笑表示赞赏,在护理过程出现了某些小错误,不要忘了道歉,请求宽容与谅解的微笑以取得彼此的谅解^[4]。

情绪交流对儿童和家庭具有最大的影响,也是护士“把儿童当家人”的真实反应。沟通时刻用同情、真诚、博爱和尊重来最大程度地给孩子和家人带来亲切感和信任感,由此可以反映出护士的教养和人情味,让患者感到尊敬和信任。具体方法是:与孩子们交朋友,玩游戏,和他们的家人聊聊天,聊家常,了解孩子的生活习惯、学习习惯、爱好等。

3 结语

总之,儿科工作环境有其特殊性,护士人力资源匮乏、沟通技巧、医患认识差异等原因,儿科护士与家属如果不能及时有效的地通,很容易引起护患纠纷,甚至升级。护理人员要做到护理人员的有效沟通,要做到护理人员的优化、人员的合理调配、交流、训练等,并合理运用言语和非语言沟通技巧,减少沟通阻断行为,运用同理心,为患者提供优质、高效的护理服务。

参考文献:

- [1]陈清兰,陈伯香.专科护理改革在提升儿科专科护理质量及护理满意度中的作用[J].当代护士(上旬刊).2021,(1).130-132.DOI:10.19791/j.cnki.1006-6411.2021.01.053.
- [2]陈秀梅,许京娟.细节管理在儿科护理管理应用效果及依从性分析[J].中国卫生产业.2020,(1).13-15.
- [3]王贾文,赵萍.儿科门诊患儿家属与护理人员纠纷现状原因及预防对策分析[J].四川解剖学杂志.2020,(4).144-145.
- [4]陈林.儿科护理中沟通技巧对于护理满意度和护患纠纷的影响[J].临床医药实践.2020,(5).377-378.

作者简介:范肖,性别:女,民族:汉,籍贯:陕西西安,出生年月:1988.11.学历:本科,职称:主管护师,发表署名单位:陕西省人民医院,署名单位所在省市:陕西省西安市,单位邮编:710000,研究方向:关于儿科护患沟通。