

关于加强护患沟通对化解儿科门诊护理纠纷的作用分析

曹迪

(吉林省前卫医院 130012)

摘要:目的:关于加强护患沟通对化解儿科门诊护理纠纷的作用。方法:在本院儿科门诊2021年6月至2022年6月所就诊的980例患儿为研究样本,将其用随机数的方式分成对照组和观察组,每组患儿数量分别为490例。将常规的儿科门诊护理用于对照组中,将加强护患沟通的护理方式用于观察组中,对比两组的护患纠纷发生率以及护理满意度。结果:观察组护患纠纷发生率低于对照组($P<0.05$)。观察组护理满意度高于对照组($P<0.05$)。结论:在儿科门诊中进行护患沟通的加强护理,能降低护理纠纷的发生率,优化护理服务态度,使更多的患儿家长对儿科门诊的护理满意度予以更高的肯定,促进儿科门诊护患间的关系相处更加的和谐,建议临床进行推广。

关键词:加强护患沟通;儿科门诊;护理纠纷

在临床中各个科室的门诊中都普遍存在就诊量大的特点,门诊护理任务非常的繁重且繁琐。同时受到自身疾病的影响,很多患者以及家属都抱有非常焦急以及迫切的心情前来就诊,在护患双方都具有较大工作压力以及心理负担的综合背景下,如果护理人员的服务态度较差,或者是没有及时的满足患者以及家属的就诊护理需求,很容易诱发护患纠纷的发生,护患关系变得紧张,同样也不利于医院以及科室的形象树立^[1]。儿科是发生护患纠纷的高发科室之一,因此在儿科门诊中维系良好的护患关系更为重要。儿科门诊就诊的儿童年龄小,对自身的真实感受表达存在困难,并且儿童对于医院环境具有较大的恐惧感,对于一些体格检查、打针、喂药等医疗行为存在抗拒感受等,这些均需护理人员与之进行良好的沟通和引导,来帮助患儿更加顺利地接受治疗,减轻各种医疗行为的抵触感,从而促进身体的快速康复^[2]。而患儿治疗顺利性的提升也会自然而然的改善患儿家长的焦急心态,增强护理人员的护理配合,减少护理纠纷的发生。在本研究中对儿科门诊中采取了加强护患沟通的形式,并对其作用开展详细的探讨,内容总结如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

纳入本院儿科门诊2021年6月至2022年6月所就诊的980例患儿为研究样本,将其用随机数的方式分成两组:对照组480例,男童267例,女童213例,年龄0.8-14岁,均值(8.12 ± 0.24)岁,观察组480例,男童241例,女童239例,年龄0.6-14岁,均值(8.04 ± 0.27)岁,通过对比两组的个人资料无较大差异($P>0.05$)。

1.2 方法

将常规的门诊护理用于对照组中,护理人员对患儿的病情症状做好评估和详细的询问,对家长进行医嘱下医疗项目检查的协助和路线指导等,告知检查过程以及疾病恢复期间的注意事项等。

观察组则在以上的护理标准上加强护患沟通护理:(1)重视自身形象。护理人员在工作期间需要对自身的外在仪表形象予以重视,护士服应保持干净、整洁、利落,着装得体,并且淡妆上岗,对自身的面容外表轻微修饰,以表对患儿和家长的尊重。不能佩戴饰品,避免影响护理操作。面带微笑与患儿和家长进行沟通。在行为形象上要保持处事安静,稳重,动作利落,避免拖拉的动作影响患儿以及家长对护理人员的专业印象。也同时避免急促的动作和声

音来加重患儿以及家长的对医院环境的陌生和恐惧感^[3]。(2)服务态度诚恳。儿科门诊所就诊的群体具有一定的特殊性,由于儿童的年龄较小,对于自身的情绪管理能力较差,并且语言沟通以及表述的能力也均比较低,当患儿察觉出自身有不适的症状时,通常用言语难以进行清晰准确的表达,主要会通过出情绪上的波动来表达自身的不适,发生哭闹的情况。而患儿哭闹时,同时患儿家长也比较焦急,如果在此时护理人员的态度以及语言粗暴恶劣,就很容易引起护患间的纠纷。所以,门诊的护理人员对于哭闹、情绪较差的患儿要予以更多的关心和慰问。同时对患儿家长展开心理上的安慰,促进患儿家长的情绪平和,了解患儿家长的当前需要,护理人员积极的进行满足^[4]。护理人员在与患儿家长进行沟通时,一定要保持语气的温柔和亲切,充分的体现出人文关怀,对患儿关怀、积极安抚患儿,并表示理解家长当前的焦急、担心的感受。(3)仔细倾听。当患儿家长对护理人员进行患儿病情以及其他信息的阐述时,护理人员要用心专注的倾听,表示对患儿家长的尊重,并且要通过患儿家长的语言中及时捕捉到关于患儿病情的有效信息,对患儿的日常性格特点以及习惯和病情的症状进行充分的了解^[5]。适当的给出患儿家长一些建议和情绪上的回应。与患儿家长具有情绪上的互动,可以选择点头、直视家长的眼睛以及轻声的附和等表示肯定。让患儿家长感受到自身是被尊重的,并且对于自身的想法护理人员倾听的非常认真和仔细。(4)细心观察。儿科门诊每天的人流量都比较多,有一些患儿家长首次入院或者是对医院的检查科室以及药房路径不熟悉,护理人员要对患儿家长的动作以及神态进行细微的观察,对于可能会存在帮助的患儿家长主动的进行问候,及时的向患儿家长提供帮助^[6]。(5)妥善措辞。护理人员在与患儿或者是家长进行沟通时,要对自身的语言表述清楚,并且保持语言的简要、准确、客观,不能夸大其词,对于不尊重的语言要避免。如果患儿的情绪不稳定,脾气比较暴躁,护理人员应耐心的和患儿进行沟通,逐渐的进行情绪上的引导,不能操之过急,不能用命令式的语言来指责患儿。儿科门诊的就诊量较多,护理人员在与患儿和家长进行沟通时也要保持高效率,节省时间,对于语言要简明扼要,针对性的沟通,保持沟通的有效性。(6)熟练操作。护理人员在对患儿进行一些医疗操作时,一定要保持动作的规范和熟练,这就需要护理人员不断的进行私下练习和专业内容的学习,并且要保持医疗行为

操作的力度轻柔,减少患儿的疼痛和不适感^[7]。对于一些风险操作以及年龄较小的患儿,应该提前将医疗操作过程中可能会发生的风险告知家长,取得家长的信任和理解。在进行医疗操作时,一边与患儿进行沟通,一边操作来转移患儿的注意力,促使操作能够更加顺利。

1.3 观察指标

(1) 对比两组间的护患纠纷发生率。(2) 用本院自行设计的护理满意度调查表进行两组护理满意度的评估,对患儿家长开展问卷填写的指导,包括护理质量及安全、服务态度以及健康教育和人文关怀方面,总分为100分,分为非常满意、满意和不满意,所对应的分值分别是90分至100分、60分至89分、60分以下。

1.4 统计学方法

统计学处理软件SPSS20.0,用均数标准差(\pm)表示计量资料,用t检验,用百分比(%)表示计数资料,用 χ^2 检验,当 $P < 0.05$ 时视为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 护患纠纷发生率

观察组护患纠纷发生率低于对照组($P < 0.05$)。见表1。

表1 护患纠纷发生率(n, %)

组别	例数	护患纠纷发生率
对照组	480	23 (4.79)
观察组	480	6 (1.25)
χ^2		8.809
P		0.003

2.2 护理满意度

观察组护理满意度高于对照组($P < 0.05$)。见表2。

表2 护理满意度(n, %)

组别	例数	非常满意	满意	不满意	护理满意度
对照组	480	211 (43.96)	227 (47.29)	42 (8.75)	438 (91.25)
观察组	480	286 (59.58)	187 (38.96)	7 (1.46)	473 (98.54)
χ^2					11.561
P					0.000

3 讨论

儿童在每个家长心中都占据无可替代的重要地位,当儿童发生身体不适时,家长的心态也会发生较大的变化,表现出担忧、焦虑等。儿科门诊是临床中特殊性较强的科室之一,其特殊性就在于儿童对于自身的症状特点难以准确表达,对于医生的临床诊断以及治疗均带来一定的困难,对于一些病情比较复杂的患儿来说,更是增加了治疗的阻碍,延长了就诊的时间。并且近年来儿科门诊的就诊量在逐年的增加,医疗资源紧张,也会造成患儿以及家长排队时间过长的情况出现。患儿的不适以及不配合、家长的情绪焦急、排队时间过长以及护理人员服务态度、专业能力不足、患儿以及家长的护理需求没有第一时间得到结合和回应等各种原因的叠加很容易引起儿科门诊的护理纠纷发生。故在儿科门诊中应该采取科学且有效的方法来降低这一不良医疗事件的发生。护患沟通是医院中所必

备的人际交往措施,能够有效的维护医患关系,促进护理工作的顺利运行。

现代临床中的护理理念在倡导以人为本,强化护患沟通的方式能够使护理人员从不同的角度来充分展现出对患者的理解、关怀与尊重。强化护患沟通在缓和紧张的护患关系中能够发挥重要的作用,并且这种方式简单易行,不需要额外的临床消耗,近年来在多个科室中都普遍推行。在加强互换沟通的模式中,护理人员对自身的职业形象进行严格的要求,护理人员从着装以及行为都要规范、得体,保持护士的整体形象和行美,给人以得体、舒适、亲和的第一印象。通过护理人员的行为举止和动作体态来体现出护理人员的专业素养,通过体态语言来增强护理人员的专业引导形象。在与患儿家长进行沟通交涉时,护理人员时刻面带微笑,控制面部表情,并且保持适当的用语,能够避免发生语言冲突。护理人员通过和蔼可亲、热情的态度及时询问患儿家长当前亟待解决的护理需求并且尽力安排,能够对患儿家长等待就诊时的焦急心态进行有效安慰,缓和心态^[8]。而患儿以及家长在进行病情以及护理需求的描述时,护理人员用心倾听,捕捉重点,并予以适当的回应与耐心的解答,帮助患儿家长解决疑惑,增强心理满足感和获取护理人员的信任感。本次研究中对观察组患儿实施了加强护患沟通的方式,获取的结果达到了预期中的满意效果,结果显示,观察组护患纠纷发生率低于对照组($P < 0.05$)。观察组护理满意度高于对照组($P < 0.05$)。这能提示加强护患沟通在儿科门诊中对于化解护理纠纷具有显著的效果,能够使患儿家长心理状态得到安慰,也使儿科护患间的距离更近,可突出人文关怀的护理理念。

综上所述,儿科门诊中进行护患沟通的加强护理是一种可以提升儿科门诊护理服务满意度以及减少护理纠纷的良好办法,可以有效缓和儿科门诊的护患关系。

参考文献:

- [1]任玉娟,杨茂琼,李颖,等.人文关怀与护患沟通应用于门诊护理工作中的作用分析[J].智慧健康,2020,6(33):25-26.
- [2]何远航,蒲小平.基于柏拉图分析法的品管圈活动降低护患纠纷发生率的实践研究[J].中国数字医学,2020,15(10):72-75.
- [3]孙媛媛.全程服务新模式对门诊护理服务质量的影响效果分析[J].甘肃科学学报,2021,033(004):80-83.
- [4]寇琼,陈秋竹,彭怡.CICARE沟通模式在儿科护理中的应用效果及对护患纠纷的影响研究[J].重庆医学,2020,49(S01):94-96.
- [5]秦高玲,秦阿敏,王庆玲.护患沟通技巧在胃癌根治术后护理中的应用及对患者治疗依从性的影响[J].中国药物与临床,2021,21(24):4078-4081.
- [6]郭霞,任春妮.人性化服务在儿科门诊输液护理实践中的应用研究[J].山西医药杂志,2021,50(8):1356-1357.
- [7]韩爱丽,曹凤娟.护患沟通技巧在皮肤科护理中的临床效果研究[J].结直肠肛门外科,2020,26(S01):172-173.
- [8]姚丹,李荣,汪霞,等.护患沟通技巧系统护理在支气管肺炎患儿雾化吸入治疗中的应用及对患儿肺功能的影响[J].检验医学与临床,2020,17(7):979-981.