

情境模拟在提高护士护患沟通能力的体会

毛轶青

(上海中医药大学附属龙华医院, 上海 200032)

【摘要】目的:通过情境模拟的方式,纳入三年以内的临床低年资护士,在实践中能提高与患者的有效沟通。方法:由科内专业小组负责人收集临床案例,组织科室护理人员,制定相应的场景,通过角色分配和扮演,模拟障碍、老师点评等环节,使低年资护士理解护患沟通的重要性,有效的处理临床矛盾。结果:情境模拟增强了临床护士的工作责任心和同理心,提高了患者对护士的满意率。

【关键词】情境模拟;护患沟通

在临床护理中,护士与患者接触频繁,用恰当的语言、适宜的态度举止与患者沟通,使患者理解治疗护理中需要依从的事项,确保患者能够正确执行。而往往面对突如其来的临床冲突,或固执、依从性差的患者来说,对于刚刚踏进社会的低年资护理人员,她们仍感措手不及。我科近年在护士三年培训计划的基础上,对低年资护士模拟真实场景,以临床经常发生的护患矛盾和冲突为素材,激发护理人员的思辨能力及应对方法,自编自导自演,从实践中收到满意效果,同时也增进护患关系,提高满意度。

1 情境模拟的必要性分析

临床护理工作琐碎复杂,现代医学发展,社保及法律法规的不断健全完善,使病人在就医时有了更多的自主权和选择权,不但可以选择医院、选择医生和护士,在治疗期间对自己的病情、治疗方案和用药有知情同意权或拒绝治疗及护理的权利,也就是病人的自主性提高了^[1]。而护理工作目的就是帮助患者恢复健康、减轻痛苦。因此在与患者的接触中沟通是不可避免的。

1.1 低年资护士学习沟通技巧的需要

护患关系是护理行业中特有的人际关系,它是护士与患者在一定时期内通过护理与被护理交往而形成的人际关系,护士与患者是相互依存的^[2]。我科对工作三年护士的调查中,认为护患沟通非常重要的占96.1%,她们希望获得积累相关经验的方法和途径。但由于经验不足、性格表现、家庭环境等因素,均可能影响护士在临床工作时的沟通方式。在高苗苗^[3]《新形势下护患紧张关系中护士因素的调查研究》中提到,91.2%的护士和88.6%的患者均认为服务态度条目中“护士对患者或者家属的询问不耐烦”是最易导致护患关系紧张的。因此临床工作中护士经常因言语、语态不当而导致患者的投诉,她们在护理过程中也常常束手无策或盲目处理。

1.2 延伸职业道德教育,营造同理情感

低年资护士沟通方式比较简单直接,没有沟通技巧,语言使用不规范,在沟通过程中没有同理心,这也是临床常见的病患和医护人员差异问题^[4],通常是忽略病患感受的。管理过程中应重视这种情感上的认知差异,应用病例分析患者的病痛症状,营造情感教育,延伸岗前培训时的职业道德教育,使年纪轻的护理人员获得认同感和同情心,把患者视为朋友,也降低护士在沟通中的紧张感。

1.3 加强专业知识,提高技能水平

护理工作具有很强的专业性,在临床护理中稳定的操作技能和丰富的专业知识,是避免护患矛盾的开门锁。在管理过程中,管理者应善于发现和评估护士的各项技能水平,在护理部培训计划的基础上,定期对临床发生的问题进行纠正,针对低年资护士的薄弱环节,对基础操作尤其是操作次数最多的注射类项目进行多次考核评价,通过参与护理查房等业务学习方式提高专业水平。运用所学的基础及专业知识与患者沟通,建立良好的健康教育环境和氛围,在患者中树立可信度,得到患者的认可。

2 情境模拟的实施措施

2.1 方法:

2.1.1 沟通情境模拟:由科内健康教育小组成员负责收集临床相关案例,将各方面收集的事件以情景剧的形式分场景,设出入院接待、健康教育、检查指导为场景,安排低年资护士及三年以上不

同年资护士参加;饰演角色,可选择医患关系中的不同角色;每季度进行一次,每次活动必须有三年内低年资护士参与,每期可以角色互换;结束后由护士长或高年资护士进行点评,分析应对方法的可行性与不足之处。

2.1.2 技能情境模拟:由科内操作及静脉输液小组成员负责收集临床相关案例,可选定某项技能,如灌肠造成患者不舒适、静脉输液失败多次被患者提出等案例,事先不预先告知当事人,通过案例设计,让护士模拟实施相应技能操作,由小组成员及护士长指出操作中的不当因素及可能引发的护患矛盾,再结合临床操作进行分析对比,使护士找到自身原因及不足,在今后工作中加以改进。

2.2 要求:在情景演绎过程中,应遵循护患平等的原则^[5],用平易近人非专业性的词语进行交流;在不违反原则的情况下,每个人可以用合适的方式来解决矛盾,化解矛盾;对于年长的患者用平易近人的称呼,如“老伯伯,老先生,奶奶婆婆”等,并且面带笑容。沟通过程中,注意避免谈及隐私。

3 体会

3.1 适当的挑战自己。情景模拟即消除了低年资护士的顾虑,在整个过程中没有对错要求和来自于患者的压力,只有学习的过程,也使自己发挥化解矛盾的可能性与能力,提高与患者有效沟通的技能。

3.2 充分的了解患者。影响护患关系因素中,37.5%表现为语言表达不当,86.9%的患者希望从医护人员中获取与疾病有关的专业内容^[6]。

3.3 从其他护理人员中博采众长,学到沟通技巧,期间也学习一些沟通需要的法律意识与自我保护意识。使护士们通过学习改变原有容易引发矛盾的错误方式,更是发现、分析、解决问题的良性过程。

护患沟通能力的培养和提高,最理想的途径是临床实践活动,训练提高低年资护士在工作中与患者的沟通能力,应用情境案例模拟,不但充分调动护士参与的积极性,也发挥了她们的主动解决问题的习惯。使用适当的语言、适宜的态度举止与患者接触,及时了解患者甚至于家属的心理问题,也增强对患者和家属的理解与包容,坦然面对病患,融洽了护患的关系。

参考文献:

[1] 张风花.当今社会护患关系不良现状的分析与对策[J].甘肃科技,2015,11:142-143.

[2] 余琳,詹泽群.医护心理学[M].南昌:江西科学技术出版社,2004:175~178

[3] 高苗苗.新形势下护患紧张关系中护士因素的调查研究[J].实用临床护理学,2018,3(35):179+181.

[4] 张风花.当今社会护患关系不良现状的分析与对策[J].甘肃科技,2015,11:142-143.

[5] 杨燕燕.临床护理缺陷原因分析及对策[J].世界最新医学信息文摘,2016,16(80):271-272.

[6] 情景模拟式教学法在护患沟通能力培养中的运用效果[J].姜虹英,鲁惠玲.实用医药杂志,2017(06)