



超声科护士分诊中应对患者的沟通及技巧

宁殷霞

柳州市人民医院超声科 广西柳州 545000

【摘要】目的 分析超声科护士分诊中应对患者的沟通及技巧。**方法** 选取 2015 年 3 月至 2016 年 2 月在我院接受超声科检查的患者 860 例作为研究对象,将这 860 例患者按照随机数字法分为实验组和常规组。常规组患者不采用任何的护理服务模式,实验组患者给予改进之后的护理服务。对比两组患者及其家属对护理服务的满意度。**结果** 实验组患者对护理人员的护理满意度(93.02%)显著高于常规组患者对护理人员的满意度(76.74%),数据差异显著,具备统计学意义($P < 0.05$)。**结论** 通过行之有效的沟通,可以最大程度的优化护患关系,适当的优化患者的心理情绪,降低护患矛盾的发生率,值得临床推广。

【关键词】 超声科; 护士; 分诊; 沟通及技巧

【中图分类号】 R47 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1674-9561 (2017) 04-019-02

近些年,伴随着人们生活质量和工作压力不断提高,各类型疾病的发生率不断上升,临床当中对于患者护理需求不断增大^[1]。对此,超声检查作为临床中最为常用的诊断方式之一,大多数患者都会接受超声检查,所以超声科所面临的患者数量也是相当庞大的^[2]。伴随着临床医疗服务水平的不断提升,超声科分诊护士的任务不再仅仅是叫好,同时还需要扮演许多重要的角色,例如“朋友”^[3]。对此,为了更好的提升超声科护理服务质量,本文以我院护士、患者为例,探讨护理沟通技巧,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取 2015 年 3 月至 2016 年 2 月在我院接受超声科检查的患者 860 例作为研究对象,将这 860 例患者按照随机数字法分为两组,实验组和常规组,每组 430 例。常规组患者 64 至 89 岁,平均年龄(74.2±3.3)岁,男性患者 235 例,女性患者 195 例;实验组患者 66 至 90 岁,平均年龄(76.9±6.0)岁,男性患者 256 例,女性患者 174 例。两组患者的年龄、性别、临床症状等各项一般资料相比差异不明显,不具备统计学意义($P > 0.05$),两组患者具备可比性。

入选标准: 所有患者均需要接受超声检查;具备基本的沟通、交流能力,精神正常;同意参与本次研究并且前述知情同意书。

1.2 方法

常规组患者不采用任何的护理服务模式。

实验组患者给予改进之后的护理服务。改进内容主要是强化护士的沟通能力,并在分诊过程中与患者进行沟通。对护士的沟通能力培训主要为以下几项:

1、语言沟通。语言作为和患者沟通的主要媒介,是沟通技巧当中非常重要的一项环节。首先,需要保障护理人员的普通话标准性,同时尽可能规避专业术语的使用。在沟通过程中,规避敏感的词汇,同时尽量不夸大评价患者的病情,规避加重心理负担的现象,形成负面效果。在沟通过程中必须认真倾听患者的描述,适当的讲解患者的疑惑、疑虑,消除焦虑等情绪,同时对患者提出的问题进行针对性的讲解,规避和患者形成冲突;2、情感沟通。情感属于一种能力,护理人员需要以情感交流的方式给予患者服务,在患者及其家属情绪波动时,护理人员需要尽可能多的在精神上安抚患者,用精神风貌去感染患者,以和蔼态度去感化患者,尽可能让患者消除不爱怜情绪,并保持积极态度去面对诊断与治疗;3、学会观察。观察是有效沟通的基本前提。护理人员需要学会观察,观察患者在交流过程中的态度,是快乐还是忧郁,另外需要观察患者的身体状况,并对患者的家庭、社会等方面进行基本的判断,认真的倾听患者的需求以及渴望,注意患者的身心需求,同时尽可能为医师提供一些有价值的医疗信息,从而有目的的进行分诊;4、优化沟通内容。护患沟通

在一定程度上存在一定的制约性,护理人员需要采用清闲的时间主动和患者进行沟通,如果时间充裕,可以从闲聊着手,如果时间匆忙,需要见缝插针,言简意赅。掌握医生开具检查单和申请项目工作的基本目的,同时在超声检查之后为患者给予耐心的讲解,并告知其基本的注意事项,让患者充分的了解病情的改变,沟通过程中需要注意重点,简单明了,不要过多的谈论关于病情的事情。

1.3 评判标准

患者及其家属对呼吸内科的护理工作满意程度进行调查,应用问卷调查的方式实现,问卷中主要是包括患者对治疗环境、药品正确使用、药品质量等方面的评价,每项的满分 100 分。非常满意:护士的服务、护理过程和治疗环境平均分数达到 80 分以上。满意:护士的服务、护理过程、治疗环境的平均分数在 60 至 80 分。不满意:护士的服务、护理过程和治疗环境的平均分数低于 60 分。总满意率=(非常满意+满意)/40×100%。

1.4 统计学方法

本研究中的所有数据的差异均采用 SPSS22.0 统计学软件进行统计分析和对比。计数资料采用 χ^2 检验;计量资料以均数±标准差($\bar{x} \pm s$)表示,采用 t 检验。 $P < 0.05$ 表示差异具有统计学意义。

2 结果

实验组患者对护理人员的护理满意度(93.02%)显著高于常规组患者对护理人员的满意度(76.74%),数据差异显著,具备统计学意义($P < 0.05$),详情见表 1。

表 1: 两组患者对护理人员工作的满意度对比 n (%)

组别	份数	非常满意	满意	不满意	总满意率
实验组	430	210	90	30	93.02%
常规组	430	140	210	100	76.74%
P 值	-	-	-	-	< 0.05
T 值	-	-	-	-	6.7879

3 讨论

护士和患者及其家庭之间的沟通便是护患沟通,其主要的目的在于建立护患关系,假设护患之间缺乏沟通,不仅很容易引发沟通之间的矛盾,同时还可能因为沟通的不及时导致治疗、诊断的不配合,从而形成治疗效果下降的现象^[4]。患者在诊疗过程中和医护人员的沟通将会直接决定患者的康复以及心理状况,所以在超声科分诊护士的工作过程中,为了患者更加主动的配合检查手段,采用行之有效的沟通手段显得非常重要。护患沟通是信任的前提,超声科分诊护士需要高度重视和患者之间的沟通,通过礼貌用语和适当的沟通内容消除护患之间的陌生感,同时拉近护患之间的关系,并让患者更加信任检查医师,同时更加主动的配合医师的检查

(下转第 22 页)



示,使用 χ^2 检验,用 $\bar{x} \pm s$ 来代表计量资料,行t检验, $P < 0.05$ 认定为差异存在显著性。

2 结果

2.1 比较两组产妇产后出血发生率和出血量

对照组和研究组产后出血分别为7例和1例,出血发生率分别为11.7%、1.7%,差异比较存在统计学意义($\chi^2=4.821$, $P < 0.05$)。相较于对照组,研究组产后24h出血量显著减少,差异比较存在统计学意义($P < 0.05$),如下表1所示。

表1: 比较两组产妇产后出血量($\bar{x} \pm s$, ml)

分组	产后24h出血量
对照组	623.1 $\pm$ 50.2
研究组	521.3 $\pm$ 40.6
t	7.051
P	< 0.05

2.2 两组护理质量和护理满意度的评价对比

从下表2的各项数据比较结果可见,研究组在护理质量、产妇对护理的满意度上要比对照组高($P < 0.05$),比较结果提示有统计学意义。

表2: 两组护理质量和护理满意度的评价对比($\bar{x} \pm s$, 分)

分组	护理质量	护理满意度
对照组	90.3 $\pm$ 7.2	87.6 $\pm$ 6.3
研究组	98.2 $\pm$ 8.1	98.3 $\pm$ 8.5
t	3.260	4.523
P	< 0.05	< 0.05

3 讨论

产后出现是在分娩期多发的一种严重并发症,如果情况严重还会导致产妇发生失血性休克,直接危及到母婴安全。

(上接第19页)

需求^[5]。超声分诊护士还需要强化自身的心理素养,强化自我情绪控制能力,规避将生活中的情绪带入到工作当中,从而提升自身的护理服务能力^[6]。

本研究结果显示,实验组患者对护理人员的护理满意度(93.02%)显著高于常规组患者对护理人员的满意度(76.74%)。这一结果充分证明有效的沟通可以显著的优化护患关系,让护理服务更加贴近于患者的需求,同时在心理、生理等多个角度对患者给予针对性的护理服务,提高患者的痊愈信心,同时对患者的不良生活习惯进行改善和控制,从而预防病情的恶化,改进整体护理质量。

综上所述,通过行之有效的沟通,可以最大程度的优化护患关系,适当的优化患者的心理情绪,降低护患矛盾的发生率,值得临床推广。

(上接第20页)

率明显高于对照组,且H-FABP阳性率明显高于cTnI、CK-MB,H-FABP发病0-3h和4-6h内诊断敏感性、特异性明显高于cTnI、CK-MB,差异有统计学意义($P < 0.05$)。由此表明,H-FABP诊断早期急性心肌梗死具有可行性,可作为有效的诊断指标。

参考文献:

[1]王显花,崔红莲,孙冬梅,等.心脏型脂肪酸结合蛋白诊断急性心肌梗死早期指标的可行性研究[J].中国老年学杂志,2013,23(3):140-141.

所以,在对产后出血护理管理工作中,彻底转变管理的理念,尽可能的把护理奉献降低到最小,是提高产科护理质量、减少医患纠纷的关键所在^[3]。护理风险管理作为一种全新的护理模式,是指对潜在的或者是已经发生或的护理危险因素做客观、准确的评估,再借助于管理手段制定相应的护理防范措施,落实到实际应用中,确保有效规避护理风险^[4]。

本次研究中,从强化护理人员的风险意识、培养其评判高危因素的能力以及转变工作模式等几个方面来做护理风险管理的工作。由研究结果可见,研究组产后出血发生率1.7%明显低于对照组的11.7%($P < 0.05$),研究组产后24h出血量显著比对照组的少($P < 0.05$),且研究组护理质量、产妇对护理的满意度都要比对照组高($P < 0.05$)。说明和常规的护理干预不同,实施护理风险管理干预能够有效降低产后出血事件的发生率,达到提高护理工作质量的目的。通过加强风险管理,构建有效的应急预案,当发现产妇产后存在出血征兆时便迅速做出应对反应,有利于抢救工作的顺利开展。

所以说,在产后出血急救护理工作中应用护理风险管理,有利于提高护理工作质量、减少产后出血不良事件的发生,对保证母婴质量有着重要意义。

参考文献:

[1]郭贞,陈琰.护理风险管理在产后出血急救护理中的应用及对护理满意度的影响[J].国际护理学杂志,2017,36(3):359-361.

[2]童琳,王文珍,齐家珍等.产妇产后出血护理风险管理措施[J].医学美容(中旬刊),2015,17(4):610-611.

[3]张武艺.产后出血实施护理风险管理的效果评价[J].中国保健营养(上旬刊),2014,24(7):3998.

[4]王新荣,施艳军.产后出血新管理模式实施的临床探讨[J].新疆医科大学学报,2013,28(10):1494-1497.

参考文献:

[1]冯静.超声科分诊工作中护患沟通的技巧及患者满意度调查分析[J].中外女性健康研究,2016,23(21):171-172.

[2]何莲君.门诊护士在分诊中与病人沟通的技巧及重要性分析[J].大家健康:学术版,2016,10(13):400-401.

[3]马慧杰.门诊护士在分诊中与患者沟通技巧的重要性分析[J].中国继续医学教育,2016,8(29):255-256.

[4]梁艳梅,唐雪苗.提高门诊分诊工作中护患沟通技巧对患者满意度的影响[J].医药前沿,2017,7(2):515-516.

[5]蒋伟荣,沙小伟,张艳波.护士的沟通技巧在分诊服务中的应用[J].医药与保健,2015,23(9):250-250.

[6]梁静云,陈远华.综合医院门诊预检分诊中护患沟通障碍相关因素分析及改进方法探讨[J].中国临床护理,2015,7(1):79-81.

[2]廖肇发.心脏型脂肪酸结合蛋白在急性心肌梗死的早期诊断价值[J].国际医药卫生导报,2015,14(16):26-28.

[3]顾中红,林云,姚震.心脏型脂肪酸结合蛋白对急性心肌梗死早期诊断的意义[J].中国热带医学,2014,4:549-549.

[4]徐海峰,邵冰,徐崇泽.心脏型脂肪酸结合蛋白在早期急性心肌梗死诊断中的应用价值[J].中国民康医学,2014,24(3):299-300.

[5]陈东远,彭跃华.心型脂肪酸结合蛋白对急性冠脉综合征患者的近期危险预测[J].实用医学杂志,2015,24(17):2997-2998.