

急诊科护患沟通中标准沟通模式的应用价值研究

杨 妹

岳阳市二人民医院急诊科 湖南岳阳 414000

[摘 要] 目的 探讨急诊科护患沟通中标准模式的应用价值。方法 选取我院 2016 年 1 月至 2018 年急诊科收治的 560 例就诊患者作为本次研究对象,按照沟通方式的不同,将其分为对照组和观察组。对照组 280 例患者采用传统沟通模式,观察组 280 例患者采用标准沟通模式。比较两组所发生的不良事件、患者满意度、医生满意度。结果 观察组不良事件发生率明显低于对照组,差异具有统计学意义 ($P < 0.05$); 观察组患者满意度以及医生满意度均高于对照组,差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。结论 急诊科护患沟通中运用标准沟通模式能够降低不良反应发生率,提高患者以及医生的满意度,促进护患关系的和谐,临床价值较高,值得进一步推广和运用。

[关键词] 急诊科; 护患沟通; 标准沟通模式; 价值

[中图分类号] R47

[文献标识码] A

[文章编号] 1674-9561 (2018) 02-233-01

随着当前人们健康意识与法制意识不断加强,在实施医疗行为的过程中,无论是患者还是医务工作人员,其沟通的需求增加^[1]。在以往的工作中,多数患者缺乏对应的意识,对于护理人员或者医生的一些言论也不会过多的追究,这就使得产生不良事件后,究责存在一定的难度,护患纠纷发生的可能性增加^[2]。面对该种状况,当前越来越多的医务工作者开始意识到与患者沟通的重要性。当然,临床提出的以人为本护理理念也对该种沟通有所要求。尤其是急诊科其面临的患者流量大,疾病种类多,环境极为复杂,在沟通上也存在一定的障碍。以往使用的传统沟通模式,在沟通效果上存在较大的缺失,使得不良事件发生率偏高,患者满意度与医生满意度较低,护患纠纷的可能性偏高。对此,我院提出急诊科可使用标准沟通模式以提高沟通的效益。具体内容报道如下。

1 一般资料与方法

1.1 一般资料

选取我院 2016 年 1 月至 2018 年急诊科收治的 560 例就诊患者作为本次研究对象,按照沟通方式的不同,将其分为对照组和观察组。对照组 280 例患者采用传统沟通模式,观察组 280 例患者采用标准沟通模式。其中,对照组男 156 例,女 124 例,年龄介于 15-82 岁,平均年龄 (43.28 ± 4.87) 岁;观察组男 147 例,女 133 例,年龄介于 15-81 岁,平均年龄 (43.87 ± 4.32) 岁。将两组患者一般资料进行比较,差异无统计学意义 ($P > 0.05$)。

1.2 方法

对照组患者给予传统的沟通模式,观察组患者则给予标准沟通模式,其主要内容有: (1) 培训。对护理人员的沟通技能与知识进行定期的培训,使之符合标准沟通模式的实际需求。在培训后,需要进行对应的考核,达标后方可进行适用。 (2) 创建急诊沟通表。在使用标准沟通模式之前,需要对其沟通的目的进行明确,从而制定对应的表格,在表格中,罗列了所有需要了解的信息。 (3) 创建评估反馈机制。对其使用结果进行定期的调查和评估,确保符合患者的具体需求与科室的工作要求。

1.3 评价指标

观察两组患者的所发生的不良事件、患者满意度、医生满意度。

1.4 统计学分析

数据以统计软件 SPSS18.0 分析,以 ($\bar{x} \pm s$) 表示计量资料,经 t 检验;以率 (%) 表示计数资料,经 χ^2 检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

表 1: 观察组与对照组不良事件发生率、患者满意度、医生满意度比较 (n, %)

组别	不良事件发生率	患者满意度	医生满意度
观察组 (n=280)	23 (8.21)	267 (95.36)	270 (96.43)
对照组 (n=280)	67 (23.93)	221 (78.93)	230 (82.14)

观察组不良事件发生率明显低于对照组,差异具有统计学意义 ($P < 0.05$); 观察组患者满意度以及医生满意度均高于对照组,差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。详见表 1。

3 讨论

所谓标准沟通模式也就是 SBSR, 其是 situation 现状、background 背景、assessment 评估、recommendation 建议四个词的缩写^[3]。其直接可以翻译为,发生了什么、原因是什么、我认为是什么、应当如何解决。该种理论是需要从一定的基础上来进行,并且符合事件的发生逻辑与处理原理,在紧急状况下,最大程度地保证沟通信息的准确性与全面性^[4]。尤其是急诊科本身作为急危重症患者的集合体,多数患者的病情凶险且求治心切,患者与家属都处于高度紧绷的状态,在沟通时,如果缺乏对应的条理引导,很容易产生信息的混乱与语言不当等,从而使得护理人员无法最大程度地获得信息,治疗方案不当,治疗自然也存在缺失。对此,急诊护士需要在较短的时间内,对患者的基本状况进行评估,并且做出初步诊断与分诊处理,为医生提供更多的一手资讯,为治疗患者提供可能。

在本次研究中,对照组所采用的是传统护患沟通模式。这种模式以信息获取为主,但是,在信息获取的过程中,极少会有护理人员注重逻辑与信息全面性。从而使得很多传递到医生手中的信息,都缺乏有效性,影响了治疗工作的开展。甚至,还有部分患者在治疗的过程中,不能够了解到医生的想法,从而使得其对治疗的信心存在一定的波动,进而影响治疗工作的开展。在临床调查中发现,有 80% 以上的护患纠纷都是因为护士与患者的沟通不良或者障碍引起,由此可见,传统沟通模式的有效性明显缺失。观察组所采用的标准模式,该种模式能够根据急诊科的实际信息需求来进行逻辑梳理,从而使得护理人员在进行沟通的过程中,及时掌握更多有效信息,也能传递出更为专业的态度,从而提升患者对治疗的信心。在该种背景下,患者能够更好地配合治疗工作的开展,从而避免了一些不必要的不良事件发生。从本次结果,观察组患者对护理满意度以及医生对护理满意度均高于对照组,而不良事件发生率则低于对照组上可以看出,标准沟通模式于急诊科的适用效果较好,价值更高。

综上所述,急诊科护患沟通中运用标准沟通模式能够降低不良反应发生率,提高患者以及医生的满意度,促进护患关系的和谐,临床价值较高,值得进一步推广和运用。

[参考文献]

- [1] 陆洋. 急诊心理护理对急诊患者护理效果的影响 [J]. 世界最新医学信息文摘, 2017, 17(90):257+271.
- [2] 陆洋. 急诊心理护理对急诊患者护理效果的影响 [J]. 世界最新医学信息文摘, 2017, 17(81):205.
- [3] 练贵香, 曲艳玲. 标准化护患沟通模式在急诊非外伤性腹痛患者中的应用 [J]. 护理实践与研究, 2017, 14(03):94-96.
- [4] 魏大琼, 陈桂兰, 龙春花. 标准沟通模式在急诊科护患沟通中的应用研究 [J]. 护理学报, 2015, 22(10):12-16.