

观察护患沟通对护患纠纷的影响与护理干预效果

徐 颖

淄博广电医院 山东 255000

〔摘 要〕目的 研究护患沟通对护患纠纷的影响与护理干预。方法 利用分组研究法对我院在 2019 年 4 月-2019 年 7 月收治的 150 例患者进行分析, 对比组行 (n=75) 常规护理, 研究组患者 (n=75) 在常规护理基础上加强护患沟通, 对比两组患者最终护患纠纷发生概率以及护理干预效果。结果 研究组患者护理后各项指标均好于对比组, $P < 0.05$, 统计学意义存在。结论 通过加强护患沟通, 从而使得患者对自身疾病认知情况明显提升, 护患纠纷事件发生率较低, 故值得在临床中广泛应用。

〔关键词〕护患沟通; 护患纠纷; 护理干预

〔中图分类号〕R47 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165 (2019) 12-162-02

护患关系是临床医疗系统中十分重要的组成部分, 其在创建优质医疗环境中有着基础性作用和先导性作用。护患纠纷主要就是指在临床治疗中护理人员与患者或患者家属之间发生的矛盾, 其属于医疗纠纷中的特殊类型。由于护理人员日常工作中与患者的接触频率极多, 且医生的医嘱都是依靠护理人员传达, 因此患者对其护理态度以及护理质量水准的优劣感受最为直接。根据相关研究发现, 加强护患沟通是降低护患纠纷的重要措施^[1]。基于此, 本文分析了护患沟通对护患纠纷的影响与护理干预效果, 结果报道如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料

利用分组研究法对我院在 2019 年 4 月-2019 年 7 月收治的 150 例患者进行分析, 每组患者 75 人。对比组行常规护理, 该组共有男性患者 36 人, 女性患者 39 人, 该组患者年龄范围在 18-74 之间, 平均年龄为 (47.58±1.87) 岁。其中, 肿瘤科患者 18 人, 心内科患者 22 人, 肛肠科患者 20 人, 骨科患者 15 人; 研究组患者在常规护理基础上加强护患沟通, 该组共有男性患者 32 人, 女性患者 43 人, 该组患者年龄范围在 18-76 之间, 平均年龄为 (48.69±1.47) 岁。其中, 肿瘤科患者 15 人, 心内科患者 23 人, 肛肠科患者 18 人, 骨科患者 19 人。所有患者、家属已自愿签订知情同意书且本次实验已经通过我院伦理委员会认可。患者的一般资料均无明显性差异无统计学意义 ($P > 0.05$), 因此具有一定的可比性。

1.2 方法

对比组行常规护理, 护理人员对患者行基础健康宣讲工作以及临床用药指导和一般身体检查。

研究组患者在常规护理基础上加强护患沟通: ①患者入院后护理人员需帮助患者及家属办理相关手续, 同时做到细心安置家属。入院后主动带领患者熟悉科室内以及院内环境, 沟通过程中保持态度温和和蔼, 且在沟通中适当了解患者及家属性格, 从而展开针对性沟通工作。②站在患者以及家属的角度分析问题, 同时适当为患者讲解疾病相关知识, 帮助患者掌握疾病知识。同时, 仔细倾听患者的内心真实感受, 包括患者的不满和抱怨, 借此开展心理安抚工作。③当患者或患者家属提出问题, 护理人员需积极解答, 也可以采用多次叙述或图片展示的方式进行阐述, 沟通中保持言语通俗易懂, 从而帮助患者家属理解。

1.3 观察指标

对比两组患者护理后疾病基础知识掌握情况, 主要从患者疾病认知、治疗方案以及治疗期望三方面分析, 分数越高说明患者情况越好; 对比两组患者护理后护患纠纷事件发生概率、护理满意度以及护理依从性。

1.4 数据处理

本次实验研究使用的统计学软件为 SPSS20.0, 其中使用 ($\bar{x} \pm s$) 进行计量资料两组患者护理后疾病基础知识掌握情况对比, 结果用 t 检验; 用 [n (%)] 进行计数资料两组患者护理后护患纠纷事件发生概率、护理满意度以及护理依从性对比, 结果用 χ^2 检验, 如数据差异明显, $P < 0.05$ 说明统计学意义存在。

2 结果

2.1 两组患者护理后疾病基础知识掌握情况对比

研究组患者护理后疾病基础知识掌握情况好于对比组, $P < 0.05$, 统计学意义存在, 详见表 1:

表 1: 对比两组患者护理后疾病基础知识掌握情况 ($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	患者疾病认知	治疗方案了解程度	治疗期望了解程度
研究组	75	78.35±3.54	74.28±3.22	75.94±3.24
对比组	75	69.87±3.27	67.65±3.47	67.96±3.57
t		15.2388	12.1291	14.3348
p		0.0000	0.0000	0.0000

2.2 两组患者护理后护患纠纷事件发生概率、护理满意度以及护理依从性对比

研究组患者护理后护患纠纷事件发生概率 2.67% 低于对比组护理后护患纠纷事件发生概率 16%; 研究组患者护理满意度 98.67% 高于对比组护理满意度 86.67%; 研究组患者最终护理依从性 100% 高于对比组最终护理依从性 89.33%; $P < 0.05$, 统计学存在, 见表 2:

表 2: 对比两组患者护理后护患纠纷事件发生概率、护理满意度以及护理依从性 [n (%)]

组别	例数	护患纠纷事件发生概率	护理满意度	护理依从性
研究组	75	2 (2.67)	74 (98.67)	75 (100.00)
对比组	75	12 (16.00)	65 (86.67)	67 (89.33)
χ^2	-	7.8782	7.9464	8.4507
P	-	0.0050	0.0048	0.0036

(下转第 165 页)

1.3 观察指标

比较两组患者的满意度。满意度的调查：非常满意：85～100 分，满意：60～84 分，不满意：30～59 分。

1.4 统计学分析

本组研究中全部数据都选择 SPSS20.0 进行处理和对比，计数资料用 % 百分率表示，两组之间的百分率比较用 χ^2 检验。差异显著 $P < 0.05$ 。

2 结果

实验组的满意度为 100.00%，对照组的满意度为 71.43%，两组卡方检验结果显示试验组护理满意度显著更高，差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。

表 1：满意度比较 [例 (%)]

	例数	非常满意	满意	不满意	满意度
对照组	14	7 (50.00)	3 (21.43)	4 (28.57)	10 (71.43)
实验组	14	12 (85.71)	2 (14.29)	0 (0.00)	14 (100.00)
χ^2	-	-	-	-	4.6667
P 值	-	-	-	-	0.0308

3 讨论

随着现代护理模式的不断改进，人性化服务已经成为了现代护理的发展趋势，在患者的临床治疗与康复中发挥的作用也越来越重要，人性化护理是以患者为中心，主要的服务原则是人性化的服务原则^[4]，给予患者整体性的护理干预服

务，可以从整体的角度上发现问题并及时进行解决，让患者从入院到出院都可以享受到连续的、无缝隙的服务，还能有效的沟通了患者和护理人员，保障患者接受全方位优质的护理，作为一种集时代性，以及个性化为一体的有效护理模式，在应用过程中得到患者及家属的广泛好评，提高了患者对于护理服务的满意度，同时还提高了对于患者的治疗效果。

在本次研究中，实验组的满意度 100.00% 明显高于对照组的满意度 71.43%，由此说明，人性化护理服务模式在股骨颈骨折围手术期护理中具有显著的效果，提高了患者的满意度，提高了患者的生活质量，值得临床推广下去，让病人得到真正的实惠。

[参考文献]

- [1] 黄碧茵. 人性化护理服务模式在股骨颈骨折围手术期护理中的作用效果分析 [J]. 现代诊断与治疗, 2019, 30(08):1380-1382.
- [2] 乔焕全. 人性化护理服务模式在股骨颈骨折围手术期护理中的效果探究 [J]. 实用中西医结合临床, 2017, 17(05):149-151.
- [3] 单雪平. 人性化护理服务模式在股骨颈骨折围手术期护理中的效果分析 [J]. 中国社区医师, 2016, 32(08):165-166.
- [4] 满玉皎. 人性化护理服务模式在股骨颈骨折围手术期护理中的作用效果分析 [J]. 中国继续医学教育, 2015, 7(01):103-104.

(上接第 162 页)

3 讨论

根据相关学者研究发现，导致医院发生护患纠纷的原因其一是患者家属自身对疾病形成的恐惧、焦虑心理以及工作生活中对照看患者的体力影响；其二就是护理人员自身因素，例如：护理工作量大，导致其无法加强对每一位患者的探视；没有掌握沟通技巧等。但是，随着当今社会发展，沟通已经得到了人们的重视。护患之间的文明沟通不但是整个医疗服务质量标志，同时更是关系到患者身体健康的重大问题。因此只有强化护患沟通，提升护患之间的信任，才能降低护患纠纷发生率^[2-3]。

本文研究显示，研究组患者疾病基础知识掌握情况好于对照组，护患纠纷事件发生率低于对照组，护理满意度、最

终护理依从性高于对照组， $P < 0.05$ ，统计学存在分析意义。

综上，通过加强护患沟通，从而提升患者疾病认知情况及其护理依从性，护且护理质量良好，护患纠纷事件发生率较低，故值得在临床中广泛应用。

[参考文献]

- [1] 訾爱云, 陈琳琳. 护患沟通性语言应用于胃肠外科手术室护理对患者负性情绪和护理满意度的影响观察 [J]. 医学理论与实践, 2019, 32(1):130-132.
- [2] 顾佳燕. 治疗性沟通技术对高危暴力行为首次约束患者家属心理状态的影响 [J]. 青岛医药卫生, 2019, 51(1):25-28.
- [3] 陈静. 人性化护患沟通技巧对泌尿外科患者满意度的影响探讨 [J]. 健康必读, 2018, (16):116.

(上接第 163 页)

升护理难度，影响患者预后^[4]。据相关临床研究显示，在护理过程中采用细节管理，能够全面、细致的开展护理工作，优化临床服务质量的同时，还能减少医患纠纷，提升患者的治疗依从性^[5]。

研究组透析后并发症的总发生率为 15.79%，明显低于对照组的 52.63%，组间对比具有显著的差异性， $P < 0.05$ 。研究结果说明，细节管理在终末期糖尿病肾病血液透析护理中的应用，能够使患者获得确切的临床护理效果，降低风险事件的发生几率。通过心理疏导、血管护理、血压预防、并发症护理、病情认知等方式，对终末期糖尿病肾病血液透析患者实施细节管理，既能稳定患者情绪，增强其治疗依从性，又能控制患者病情，防止感染、心血管疾病的发生。

综上所述，在终末期糖尿病肾病血液透析患者的临床护理中应用细节管理，不仅能提升护理效果，还能减少并发症，

增强透析安全性，值得积极推广和应用。

[参考文献]

- [1] 李永秀, 陈海燕. 个体化护理在糖尿病肾病血液透析患者治疗中的作用 [J]. 基因组学与应用生物学, 2019, 38(4):1754-1759.
- [2] 张尚军, 孙晓丹. 个体化医学营养疗法在终末期肾病血液透析患者中的应用效果研究 [J]. 中华现代护理杂志, 2018, 24(27):3313-3316.
- [3] 刘丽, 曾明梅, 马丹丹. 优质护理在糖尿病合并心力衰竭患者护理中的应用分析 [J]. 贵州医药, 2019, 43(6):1005-1006.
- [4] 程梁英, 付平, 周莉. 终末期肾病新入血液透析患者 3 个月内死亡危险因素分析 [J]. 临床肾脏病杂志, 2019, 19(8):598-604.
- [5] 金永生. 个性化理念在 78 例糖尿病患者延续护理中的应用效果 [J]. 实用临床医药杂志, 2017, 21(16):143-144, 150.