

沟通技巧降低急诊护理纠纷的作用研究

张宝珍

成都市龙泉驿区中医医院 610100

【中图分类号】R473

【文献标识码】A

【文章编号】2095-9753 (2022) 02-087-01

在急诊科进行治疗的患者大多都是病情危重且疾病发展比较迅速,同时患者救治的过程比较复杂且特殊的,也正是因为如此,所以急诊科出现护患纠纷的发生率在不断的增加,不仅影响了急诊科的护理工作质量,同时也降低了患者对护理工作的满意度。所以为了能够有效的减少在急诊科出现护理纠纷的发生率,所以每个医护人员都应该重视护理中存在的问题,并且采取有效的措施来改善护理纠纷的情况,提高患者对护理工作的满意度。本次将探讨沟通技巧对急诊护理出现纠纷事件的影响。

一、主要的方法

1. 因为急诊科的患者病情比较危重,患者的家属也会因此而感到很焦虑、担忧,所以对护理人员说话的过程中难免有些强硬,这时护理人员应该站在患者家属的立场进行考虑,多给予患者家属一些耐心和忍让,从而建立家属与护理人员之间的信任,这样也能够有利于接下来的工作开展,促进患者的配合。

2. 护理工作最重要的一点就是语言沟通,护理人员在对患者进行护理的过程中,应该避免使用专业的术语,患者会因为听不明白而产生焦躁的情绪,可以使用通俗易懂的语言方式与患者和家属之间进行交流,并且在交流的过程中语调以及护理人员的语气都应该使患者感觉到亲切和自然。此外,护理人员应该吐字清晰、语速不能够太快,将重要的信息准确无误的传递给患者以及家属。护理人员还应该保持真诚的内心,用不虚伪、不做作的话语打动患者和家属的心,使患者能够感觉到温暖和来自医护人员的关爱。

3. 在对患者进行护理的过程中,也可以通过诚恳以及真实的眼神对视,给予患者战胜疾病的信心和生存的力量。不要愁眉苦脸,增加患者的心理负担。在条件允许的状况下,可以通过抚摸等方式来给予患者安慰。在对面家属情绪激动的时候,护理人员应该保持沉默,避免激化冲突,在家属的情绪稳定以后,再向家属进行详细的解释。

4. 护理人员应该加强对法律知识的学习,首先护理人员应该明确工作中的责任和义务,从而加强自身对职业的使命感。

感。对于患者病情的发展以及患者可能出现的结果要交代清楚,以免发生护患纠纷的事件。

二、强化护理工作的技巧

1. 倾听技巧,倾听是指护理人员全身心的投入,专注的倾听。护理人员能够通过倾听的过程中,了解患者出现不良情绪的原因以及患者的病情情况。如果护理人员只专注于疾病的本身,没有对患者的疑问进行及时的解答,就会加重患者对护理人员的误解,从而产生抵触的情绪,甚至还会不信任护理人员。所以护理人员在对患者进行护理的过程中,一定要学会与患者进行沟通,学会倾听患者的声音,尊重患者的想法以及感受,并且要给予患者一定的肯定,帮助患者分析患者的病情,从而取得患者的配合。

2. 移情技巧,护理人员在对患者和家属进行沟通的过程中,大部分的患者和家属都会让护理人员站在患者的角度去考虑问题。这是因为护理人员在进行工作的过程中只是将工作当成一项任务,没有感情的并且机械性的重复完成这个任务,所以患者和家属就会感觉很抗拒,并且不愿意相信护理人员。这时移情技巧就会起到提高患者自我控制的能力,保护患者的自我价值,同时也能够促进护理人员与患者沟通的作用,使护理人员能够真正的站在对方的角度上去考虑问题。所以在临床护理工作当中多使用移情技巧,全身心的投入到护理工作当中,与患者成为朋友,这样就能够降低护患纠纷的发生率,同时也能够提高护理的工作质量。

3. 微笑护理,护理人员在对患者进行护理的过程中,如果时刻保持微笑,会对患者产生很强的安抚作用,这种作用甚至都能够胜过药物带来的作用,微笑可以消除患者的陌生感,同时也会对护理人员产生信任。当受疾病困扰的患者看到护理人员的微笑时,听到护理人员温和的语气时,就会感觉到很温暖,从而也能够增强战胜疾病的信心,保持良好的心理状态去面对疾病。所以护理人员在工作过程中,应该尽量给予患者温暖以及安慰,能够有效的降低在临床工作中出现护患纠纷的几率。

(上接第86页)

这对既有研究局限是一个重要突破,有望使教育治理理论研究得以重要推进;本文在现代化教育体系探讨方面,一是尝试了整合和系统化路径下的比较方法,确定了2035现代化的总体目标就是构建终身教育新教育体系;针对研究界对现存学校教育及与新兴终身教育两个体系中存在的各种模糊认识,通过概念树方法,在整体性视野下对两个体系的概念系统进行系统研究,并由此将现存教育体系与终身教育体系从本质上区分出来,为澄清人们的模糊认识提供了帮助,为落实《中国教育现代化2035》、推进国家教育现代化进程提供了研究参考。

参考文献:

[1] 孙立会,刘思远等.面向2035的中国教育信息化发展

图景——基于《中国教育现代化2035》的描绘[J].中国电化教育,2019,(8):1-8.

[2] 薛二勇,李健等.实现基本公共教育服务均等化——《中国教育现代化2035》的战略与政策[J].中国电化教育,2019,(10):1-7.

[3] 杨树雨.中国教育现代化促建学习大国——学习《中国教育现代化2035》和《实施方案》的思考[J].北京宣武红旗业余大学学报,2019,(2):12-15.

[4] 何曼.迈向教育现代化发展新阶段[EB/OL].2019-05-08.

[5] 徐莉.基于CAS理论的可持续变革研究——以中国终身教育体系构建改革试点(2010-2015)为例[D].武汉:华中师范大学,2017.