

小儿内科护理沟通中存在的问题与对策

蒋应辉

兰州市第一人民医院儿科 730050

【摘要】目的 探讨儿科护理沟通中存在的问题并制定针对性的措施改进。**方法** 将 2021 年 4 月到 2022 年 4 月在本院进行治疗的 60 例儿科的患者作为本次的观察对象, 通过对其使用护理调查问卷来分析在进行护理沟通所出现的问题, 随后制定针对措施进行改进, 改进前称为对照组, 进行针对性的改进后是实验组。**结果** 通过对护理沟通中存在的问题进行分析后发现, 主要是服务的态度、护理技术、责任心、差错事故和医疗费用导致的。通过对这些问题采取针对性的护理措施进行改进。实验组改进后出现沟通问题的情况低于对照组, 且对比具有统计学意义 ($p < 0.05$)。**结论** 本文通过分析在儿科护理沟通中所出现的问题, 随后采取针对性的对策进行改善, 有效的降低了护患沟通的问题, 提高了护理质量, 同时也提高了患儿的治疗效果和满意度, 在临床上值得推广和使用。

【关键词】 儿科护理; 沟通; 问题; 对策**【中图分类号】** R473.72**【文献标识码】** A**【文章编号】** 1005-4596 (2023) 05-126-02

在我们生活当中以及临床治疗当中, 儿童都是一个非常特殊的群体, 由于儿童的年龄比较小, 所以心智以及机体的器官和系统发育的都不够完善, 心性比较随意, 要想和患儿产生有利的沟通, 取得患儿的配合往往具有非常大的难度。因此, 为了能够明确在儿科护理工作当中由于沟通而产生的问题, 随后制定针对性的护理措施改善护理沟通的问题, 提高儿科护理沟通的质量, 同时也能够提高护理服务的质量。本文通过分析在护理工作中出现的问题并采取优质措施进行改善, 并将结果进行对比和分析。

1 资料与方法

1.1 一般资料

将 2021 年 4 月到 2022 年 4 月在本院儿科当中进行治疗的患儿 60 例作为本次观察对象, 通过对这 60 例患儿在护理沟通时出现的问题进行分析, 并采取针对性的措施进行改进。60 例患儿中有 37 例, 女性患儿 23 例, 患儿的年龄在 1~9 岁之间, 患儿的平均年龄为 5.35 岁, 家属对于本次的研究内容以及研究的目的均知情, 同时自愿参加本次的研究。患儿的一般资料对比产生的差异数据不具有统计学意义 ($p > 0.05$), 具有可比性。

1.2 方法

1.2.1 护理沟通存在问题主要针对以下几个方面

(1) 护理人员的问题, 由于护理人员医学知识缺乏, 当面对患者及其家属提问时常敷衍以及含糊其词, 而患者及其家属都没有获得自己想要的信息, 所以就会不相信护理人员, 从而产生了护理沟通问题; 护理人员的技术不够精湛, 很容易降低患者及其家属产生的依赖, 不仅会影响沟通, 严重时还会导致出现护患纠纷的情况; 护理人员缺乏服务理念以及沟通的技巧, 由于护理人员在落实护理工作的时候, 只注重自身的护理责任, 完成工作任务为目标, 不愿意去过多的倾听患者的诉求, 更不愿意和患者进行有效的沟通和交流, 因此使患者产生了抵触的行为, 不仅影响护理工作的落实, 同时也影响了护患之间关系。(2) 患者及其家属的问题, 儿科所接受的对象是一个非常特殊的群体, 由于儿童的年龄比较小, 所以没有很强的观念, 并且也由于家庭环境产生了很多不好的习惯, 在进行护理的时候很容易出现哭闹, 也可能因为护理人员操作的问题, 导致患儿积极的不配合。再加上家属没有能够正确的认识到患儿的疾病, 对患儿产生了过度的溺爱, 也抵触和护理人员之间的沟通, 从而引发了沟通的问题; 由

于患儿疾病的原因, 家属心理非常的担忧, 迫切的想要自己的孩子恢复健康, 情绪非常的暴躁, 没有和护理人员好好的沟通。(3) 客观因素的问题, 由于目前儿科患者的数量不断的增加, 而护理人员的数量比较有限, 很难落实 1 对 1 的护理, 因此也没有更多的时间进行沟通。

1.2.2 实验组使用针对性措施解决护理沟通的问题

(1) 首先院内需要强化对护理人员的培训工作, 提高护理人员对专业知识以及专业技能的掌握; 同时还应该强化护理人员的服务理念, 使其具有非常良好的沟通能力。在开展护理工作的时候, 落实人文关怀原则, 有意识的去和患者进行沟通和交流, 并且给予患者和家属亲切的态度, 树立良好的护理服务形象, 同时也提高了家属对护理人员的满意和信任; 提高护理人员对儿童患者心理活动的了解, 应该掌握沟通语言和肢体语言的技巧, 培养和患儿之间的关系, 同时和家属也能够建立良好的关系, 提高患儿及其家属对护理工作的信任和配合。(2) 根据儿科护理的需求, 通过调整儿科护理人员的数量, 避免工作人员出现超负荷工作的情况。同时院内需要做到透明化收费, 在涉及使用高价仪器和高价药品的时候, 及时的询问患者及其家属的意见, 在患者对治疗费用有疑问的时候, 及时的进行解释, 避免产生纠纷。

1.3 观察指标

将两组儿科护理中出现的沟通问题进行对比分析。

1.4 统计学分析

采用 SPSS20.0 软件对数据进行处理和分析, 计数资料用 (n/%) 来表示, 用 χ^2 进行检验, 计量资料用标准差 $\pm$ 来表示, 用 t 进行检验, 当 $p < 0.05$ 时具有统计学意义。

2 结果

通过对儿科护理中沟通情况进行分析以后发现, 沟通问题的最主要因素就是服务态度、护理技能、责任心、差错事故和医疗费用 5 个问题, 通过使用有效的措施明显的改善了护理沟通的问题, 和护理前的对照组对比具有意义 ($p < 0.05$), 见表 1。

3 讨论

有效的沟通是一门非常高的艺术, 可以解决人和人之间的问题。而儿科接受治疗的患儿都是非常特殊的群体, 所以在进行儿科护理时, 护理人员更应该具有非常强的护理沟通的技能, 同时具有非常高的责任心, 落实人文关怀的精神, 满

(下转第 129 页)

流行病学显示,精神分裂症的终生患病率在 3.8%~8.4%之间,绝大多数患者在 15~55 岁起病,其中女性患者的长期预后好于男性^[5]。此类患者的治疗,关键是用药控制症状,并且提高沟通、社交能力,帮助患者回归家庭和社会,最大程度上改善生活质量。护理作为治疗的一部分,结合患者实际情况制订完善可行的护理方案,成为护理人员的工作要点。

心理疗法是治疗精神分裂症的重要手段,心理护理干预自然成为护理工作的必要内容。具体来看,通过心理护理干预,能提高患者的疾病认知,正确应对压力,提高独立生活和工作的能力。从既往研究看:黄素怡^[6]等人的研究称,对康复期精神分裂症患者进行心理干预,能进一步提高患者的日常生活能力。符丹萍^[7]对患者的抑郁及焦虑情绪进行研究,发现心理护理的实施能显著改善患者的消极情绪,提高服药依从性。本研究中,试验组治疗干预后的 PANSS 评分、MMSE 评分和 ADL 评分均优于对照组($P < 0.05$),这与相关研究结果基本一致。分析认为,心理干预具有较强的针对性,与药物治疗相辅相成,通过缓解负面情绪、增强认知水平,提高患者的服药依从性,更好地控制病情,显著改善日常活动能力。

综上所述,心理护理干预应用在精神分裂症康复期,能提

高患者的依从性、缓解临床症状,有助于改善认知功能和活动能力,具有推广价值。

参考文献

- [1] 王文玲,宋成锐,王敏.心理护理联合音乐疗法对精神分裂症患者康复效果的影响[J].中国初级卫生保健,2022,36(9):124-126.
- [2] 郑英君,赵靖平,张鸿燕,等.精神分裂症防治指南(2版)[M].北京:人民卫生出版社,2018.
- [3] 李顺霞.心理护理干预对精神分裂症患者康复期的效果分析[J].中国社区医师,2022,38(15):144-146.
- [4] 徐璐.系统健康教育联合团体心理护理在精神分裂症患者中的应用效果[J].心理月刊,2022,17(9):32-34.
- [5] 禹佳,朱宗霞,杨垒垒.个性化心理护理对精神分裂症康复期患者的作用[J].心理月刊,2022,17(6):49-51.
- [6] 黄素怡,陈秋燕.心理护理干预对改善精神分裂症康复期患者日常生活能力的作用[J].心理月刊,2021,16(3):116-117.
- [7] 符丹萍,陈萍,王苏景.心理护理对康复期精神分裂症患者抑郁及焦虑的效果观察[J].实用临床护理学电子杂志,2018,3(14):135,144.

(上接第 125 页)

可改善患者的神经功能、运动功能、日常生活自理能力,值得临床推广。

参考文献

- [1] 邹雨辰.早期康复护理对控制急性脑血栓患者残疾率及神经损伤程度的作用[J].黑龙江中医药,2022,51(3):340-342.
- [2] 魏春丽.早期康复护理干预对降低急性脑血栓患者致残率的影响分析[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2021,21(4):109-110.
- [3] Marzieh, Piadehkhousar, Fazlollah, Ahmadi, Masoud, Fallahi Khoshknab, 等. The Effect of Orientation Program based on Activities of Daily Living on Depression, Anxiety, and Stress in

the Elderly[J]. International journal of community based nursing & midwifery. 2019, 7(3):170-180.

- [4] 陈英秀.无缝隙护理在急性脑血栓患者早期康复护理中的应用效果分析[J].心血管病防治知识,2021,11(15):72-73,76.
- [5] 任美娟.急性脑血栓早期康复护理对降低脑血栓患者致残率的效果[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(70):98,101.
- [6] ZHANG, HUI, HE, YITAO, ZOU, LIANGYU, et al. Deep cerebral venous blood flow monitoring by transcranial doppler ultrasonography in the treatment of cerebral venous sinus thrombosis: A case report[J]. Journal of Clinical Ultrasound: JCU, 2021, 49(2):154-158.

(上接第 126 页)

足患儿的临床需求,为其提供非常优质的护理服务,提高其治疗的效果,在临床上值得推广和使用。

参考文献

- [1] 王蓓.小儿内科护理沟通中存在的问题与对策[J].中国卫生标准管理,2021,11:88-90.
- [2] 汤淑红,刘玮,王寿华.内科护理沟通中存在的问题及其解决对策[J].科技风,2021,04:80-81.

表 1: 两组护理沟通问题的对比

组别	例数	服务态度	护理技术	责任心	差错事故	医疗费用
实验组	60	2 (3.33%)	1 (1.67%)	1 (1.67%)	1 (1.67%)	0 (0.00%)
对照组	60	34 (56.67%)	26 (43.33%)	41 (68.33%)	8 (13.33%)	28 (46.67%)
χ^2		5.12	6.23	4.67	7.35	6.82
p		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

(上接第 127 页)

开导病人,让病人感到舒适、温馨、愉快,从而使护患进行平等而亲切的交流。医护人员在工作中积极的情绪使病人开朗,焦急的情绪则使病人悲观,焦虑。加强护理沟通使患者在生理、心理以及精神上处于满足的舒适状态,减少或降低患者不适的程度,起到药物治疗起不到的作用。

综上所述,护理沟通在妇产科护理中对病人的病情恢复及并发症的发生都有积极的作用,应大力推广。

参考文献

- [1] 刘洁.有效沟通在妇产科护理中的临床应用[J].大家健康,2020,9(7):55-56.
- [2] 何伟.护患沟通在妇产科护理中的应用[J].大家健康,2022,7(6):150-151.
- [2] 张玲.以人为本理念在妇产科护理管理中应用效果[J].中国保健营养,2022,02(上):803-804.