

护患沟通在构建和谐医患关系及防范医疗纠纷中的临床效果评价

张海凤 张文艳

滨海县人民医院急救医疗站 江苏盐城 224500

【摘要】目的 评价护患沟通在构建和谐医患关系及防范医疗纠纷中的临床效果。**方法** 选取2022年1月-2023年12月期间入住我院的120例患者为研究对象,按照抛币法随机分为对照组和观察组,每组各60例。对照组实施常规护理干预,观察组在常规护理基础上加强护患沟通。对比两组患者的满意度、医患关系评分及医疗纠纷发生率。**结果** 护理后,观察组患者的满意度显著高于对照组($P < 0.05$);观察组医患关系评分明显优于对照组($P < 0.05$);观察组医疗纠纷发生率明显低于对照组($P < 0.05$)。**结论** 加强护患沟通有助于构建和谐医患关系,提高患者满意度,降低医疗纠纷发生率,值得在临床工作中推广。

【关键词】 护患沟通; 医患关系; 医疗纠纷; 临床效果**【中图分类号】** R473**【文献标识码】** A**【文章编号】** 2095-9753 (2024) 05-116-02

医患关系是医疗服务中的重要组成部分,良好的医患关系有助于提高患者满意度,降低医疗纠纷发生率^[1]。护患沟通作为医患关系中的关键环节,对于构建和谐医患关系具有重要意义^[2]。本研究旨在评价护患沟通在构建和谐医患关系及防范医疗纠纷中的临床效果,为临床护理工作提供参考。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取2022年1月-2023年12月期间入住我院的120例患者为研究对象,按照抛币法随机分为对照组和观察组,每组各60例。对照组男32例,女28例,年龄范围20-75岁,平均年龄(45.6±10.2)岁;观察组男30例,女30例,年龄范围22-78岁,平均年龄(46.1±11.3)岁。两组患者在性别、年龄等一般资料方面无显著差异($P > 0.05$),具有可比性。

1.2 方法

对照组实施常规护理干预,包括病情观察、用药指导、健康教育等。

观察组在常规护理基础上加强护患沟通:(1)提高护理人员沟通技巧:组织护理人员参加沟通技巧培训,学习有效的沟通技巧,如倾听、表达、共情等,以提高沟通质量。(2)建立良好护患关系:护理人员主动与患者交流,了解患者需求和疑虑,关心患者身心健康,增强患者信任感,建立和谐的护患关系。(3)提供个性化沟通服务:根据患者的年龄、性别、文化背景等特点,提供个性化的沟通服务,满足不同患者的需求。(4)加强健康教育:通过讲解疾病知识、治疗方案、预后情况等内容,提高患者对自身疾病的认识,增强患者自我管理能力和降低医疗纠纷风险。

1.3 观察指标

(1)满意度:采用我院自制的满意度调查问卷,评估患者对护理工作的满意度,分为满意、一般满意和不满意三个等级。(2)医患关系评分:采用我院自制的医患关系评分量表,评估医患关系的和谐程度,包括信任度、沟通效果、服务态度等方面。(3)医疗纠纷发生率:记录两组患者在研究期间发生的医疗纠纷事件,计算发生率。

1.4 统计学分析

采用SPSS25.0统计学软件进行数据分析,计量资料以均数±标准差($\bar{x} \pm s$)表示,采用t检验;计数资料以百分率(%)表示,采用 χ^2 检验。 $P < 0.05$ 表示差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 满意度对比

护理后,观察组患者的满意度显著高于对照组($P < 0.05$),详见表1。

表1: 患者满意度对比

组别	例数	满意	一般满意	不满意	满意度(%)
对照组	60	28	20	12	80.00
观察组	60	42	16	2	96.67
χ^2					8.0000
P					0.0046

2.2 医患关系评分对比

护理后,观察组医患关系评分明显优于对照组($P < 0.05$),详见表2。

表2: 医患关系评分对比 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	信任度	沟通效果	服务态度
对照组	60	75.6±8.2	72.3±7.6	76.4±8.1
观察组	60	88.5±6.4	85.7±5.8	89.1±5.3
T		9.5645	10.6289	9.1256
P		0.0000	0.0000	0.0000

2.3 医疗纠纷发生率对比

护理后,观察组医疗纠纷发生率明显低于对照组($P < 0.05$),详见表3。

表3: 医疗纠纷发生率对比

组别	例数	医疗纠纷发生例数	发生率(%)
对照组	60	6	10.00
观察组	60	0	0.00
χ^2			6.3458
P			0.0119

3 讨论

护患沟通作为医疗服务中不可或缺的一环,对于构建和谐医患关系、提高患者满意度以及降低医疗纠纷发生率具有重要意义^[3]。本研究通过对比常规护理与加强护患沟通两种不同护理模式在构建和谐医患关系及防范医疗纠纷中的临床效果,发现加强护患沟通能够显著提高患者满意度、改善医患关系评分以及降低医疗纠纷发生率。首先,加强护患沟通有助于建立和谐的护患关系^[4]。本研究中,通过提高护理人

(下转第118页)

($P < 0.05$)。

观察组并发症发生率低于对照组, 差异显著 ($P < 0.05$)。

2.3 并发症发生率

表 3: 并发症发生率 [n (%)]

组别	例数	感染	心律失常	低血压	低体温	并发症发生率
对照组	50	3 (6.00)	3 (6.00)	2 (4.00)	3 (6.00)	11 (22.00)
观察组	50	1 (2.00)	0 (0.00)	1 (2.00)	0 (0.00)	2 (4.00)
χ^2						7.161
P						0.007

3 讨论

股骨颈骨折会导致患者局部缺血进而发生疼痛的情况, 对正常的肢体运动有着较大的不良影响。全髋关节置换术作为临床上针对该病较为常用的一种治疗方式, 其能够让患者逐渐恢复至正常运动水平, 借助人工假体来实现治疗效果。这一手术采用的材料有着较好的性能, 能够改善患者髋关节功能。不过, 手术本身较为复杂, 患者的机体会受到一定的创伤, 在术后有着较高的并发症发生风险, 出现有关节僵硬、压疮等不良反应。为了更好的保障患者的治疗效果, 让患者尽早恢复, 在完成对患者的全髋关节置换术后需要辅以科学有效的护理干预措施, 以此保障患者的预后水平。手术室护理配合作为一种新型护理模式, 其强调在患者的围手术期过程中开展科学系统的护理配合, 能够重视对患者的体征监测、器械准备以及体温管理等措施, 进而有效提高患者的手术效率, 避免低体温症等各项并发症的发生, 进而切实保障患者的手术治疗效果^[6]。

综上, 通过手术室护理配合的方式, 能够切实提高人工全髋关节置换术患者的各项手术指标, 稳定患者的相关生命体征, 进而保障患者的手术效果及预后水平, 值得推广。

参考文献:

- [1] 李佳, 黄菊. 基于 HAPA 模型的菜单式护理在老年全髋关节置换术患者中的效果观察 [J]. 护理实践与研究, 2023, 20(4):570-574.
- [2] 乔锦艳, 李婕, 罗莉丽. 复合保温护理对老年全髋关节置换术患者术中低体温的影响 [J]. 临床医学研究与实践, 2020, 5(15):161-163.
- [3] 王亭, 刘丽丽, 王丽艳. 全程精细化护理联合充气式保温毯、加温仪对老年股骨颈骨折患者术中下肢 DVT 风险的影响 [J]. 医学理论与实践, 2021, 34(11):1953-1955.
- [4] 周媛. 手术室规范化护理配合在人工全髋关节置换术中的临床效果和护理措施评价 [J]. 透析与人工器官, 2022, 33(3):93-96, 108.
- [5] 李佳, 胡海洋, 朱敏秋, 等. 针对性手术室护理配合应用在人工全髋关节置换术中的效果研究 [J]. 中国现代医生, 2019, 57(17):145-147.
- [6] 巨丽萍, 李珺. 综合保温护理对人工髋关节置换术患者凝血功能及术后苏醒的影响 [J]. 血栓与止血学, 2022, 28(1):169-170.

(上接第 115 页)

- [3] 刘友珍. 基于扎根理论的护理干预联合知行模式健康教育在老年性阴道炎患者中的应用效果 [J]. 中国社区医师, 2024, 40(04):115-117.
- [4] 邓雯. 老年萎缩性阴道炎患者接受心理护理干预对阴道健康状况的改善效果 [J]. 黑龙江中医药, 2023, 52(04):174-176.
- [5] 隋春菊. 优质护理在老年阴道炎中的应用效果 [J]. 妇女儿童健康导刊, 2023, 2(10):160-162.

(上接第 116 页)

员的沟通技巧, 主动与患者交流, 关心患者需求, 增强了患者对护理人员的信任感。这种信任感是构建和谐医患关系的基础, 有助于减少医患之间的误解和冲突, 提高患者的就医体验。其次, 加强护患沟通能够提高患者满意度。本研究结果显示, 观察组患者的满意度显著高于对照组。这主要是因为加强护患沟通能够更好地了解患者的需求和疑虑, 为患者提供个性化的护理服务, 从而满足患者的期望和需求, 提高患者的满意度^[5]。最后, 加强护患沟通能够降低医疗纠纷发生率。通过加强健康教育, 提高患者对疾病的认识和自我管理能力, 可以减少因误解或缺乏沟通而导致的医疗纠纷。同时, 建立良好的护患关系也有助于患者在遇到问题时能够积极与护理人员沟通, 寻求帮助和解决方案, 从而降低医疗纠纷的发生风险。

综上所述, 加强护患沟通在构建和谐医患关系及防范医

- [6] 张桂艳. 护理干预在老年性阴道炎护理中的应用效果及护理满意度影响 [C]// 南京康复医学会. 第三届全国康复与临床药学学术交流会议论文集 (三). 青龙满族自治县中医院; 2022:6.
- [7] 赵云娥, 钟开祥, 郑秋萍. 护理干预在老年性阴道炎护理中的应用效果观察 [J]. 中国社区医师, 2021, 37(29):149-150.
- [8] 尚瑞琪, 金鑫, 赵佳, 等. 针对性心理护理对老年阴道炎患者用药知识认知及心理状态的影响 [J]. 实用妇科内分泌电子杂志, 2021, 8(16):137-139.

疗纠纷中具有重要的临床效果。临床工作中应重视护患沟通的重要性, 不断提高护理人员的沟通技巧和沟通能力, 为患者提供更加优质的护理服务。

参考文献:

- [1] 鲍利娟. 护患沟通指引在急诊输液室优质护理中的应用 [J]. 婚育与健康, 2024, 30(06):139-141.
- [2] 敖博, 李芳, 智喜荷, 马晓, 和丽秀. 护患人文性沟通能力量表的构建及信效度检验 [J]. 全科护理, 2024, 22(05):824-828.
- [3] 庞蕊. 护患沟通对门诊护理质量及护理满意度的影响 [J]. 中国城乡企业卫生, 2024, 39(03):214-217.
- [4] 郑旭东, 许磊. 探讨医患沟通在防范医疗纠纷中的重要性 [J]. 中国继续医学教育, 2021, 13(18):101-104.
- [5] 刘东生. 基层全科医生做好医患沟通对防范医疗纠纷的意义分析 [J]. 中国社区医师, 2020, 36(07):186-187.