

应用护患沟通技巧培训对减少门诊输液室护理纠纷的价值

叶文娟

(江苏省常州市武进区嘉泽镇卫生院 输液室 江苏常州 213148)

摘要:目的:对于护患沟通技巧培训的应用价值进行分析,并探讨其在减少门诊输液室护理纠纷中的应用价值。方法:抽取我院 2019 年 5 月至 2020 年 5 月门诊输液室患者 60 例作为研究对象,随机划分为对照组和研究组,每组 30 例,对照组采取常规护理干预,研究组在常规基础上对护理人员进行沟通技巧培训,对比两组的护理满意度。结果:研究组对护理工作的满意度明显高于对照组,差异有统计学意义($P<0.05$)。结论:对门诊输液室护理人员进行护患沟通技巧培训,可以有效提升患者满意度,减少护理纠纷的发生,该举措值得推广应用。

关键词:沟通技巧;门诊输液室;护理纠纷;满意度

护患沟通是护理工作中非常重要的一部分,也是减少护患纠纷的重要因素,在护理工作中,护理人员需积极与患者展开有效沟通,在与其沟通过程中了解其病情状况,同时掌握其心理状态,对其身心进行全面而准确的评估^[1]。相关研究表明,护理人员掌握一定的沟通技巧,可以更快地和患者建立信任,维护好护患关系,避免护患纠纷等的发生,对于护理质量具有促进作用。由于门诊输液室人流集中,流动性也比较大,经常出现人员嘈杂、拥挤的现象,医护人员的工作量也较大,很难和患者进行有效沟通,极易出现护患纠纷等不良事件^[2]。所以,对门诊输液室护理人员进行沟通技巧培训置管重要。本文针对沟通技巧在门诊输液室中的应用效果进行分析,并探讨其在减少护患纠纷中的应用价值。

1 资料与方法

1.1 一般资料

抽取我院 2019 年 5 月至 2020 年 5 月门诊输液室患者 60 例作为研究对象,随机划分为对照组和研究组,每组 30 例。对照组男性 18 例,女性 12 例,年龄 18-75 岁,平均年龄(46.53 ± 5.23)岁;对照组男性 17 例,女性 13 例,年龄 21-72 岁,平均年龄(46.51 ± 5.24)岁。两组的一般资料基本一致,不存在统计学意义($P>0.05$),因此可以进行对比。

1.2 方法

对照组采取常规护理干预,输液过程中密切关注患者生命体征指标,及时向医生报告治疗情况,在进行穿刺拔针时,需要把握好力度,同时,给予相应的用药指导及必要的健康教育。研究组在常规基础上对护理人员进行护患沟通技巧培训,具体如下:

(1) 强化思想品德

可以组织护理人员参加座谈会,系统性讲解护患沟通技巧,并向护理人员推荐与沟通有关的书籍、电影等,提升其思想品德,使其意识到沟通在护理工作的重要性,指导其构建正确的三观和价值体系,从而为患者提供高质量的护理服务,维护好与患者之间的关系。

(2) 提升职业素养

卫生院应当成立学习小组,强化护理人员对于常见疾病知识的掌握程度,鼓励护理人员之间互相帮助,互相进步,每天晨会期间可以护理经验、技巧等。相关负责人可以指导护理人员经常进行静脉穿刺练习,不断提升实操能力。同时,鼓励专业技能较差的护理人员向资深者虚心请教,不断学习和提升自身职业素养。

(3) 重视语言沟通技巧培训

在对患者文化程度及性格特点了解的基础上,实施针对性的护理,比如在与患者交谈的过程中,保持亲和的态度和语调,可以适当提高音量,但语速应当放慢,确保患者能够完全听懂说话的内容。在

儿童提供护理干预的过程中,护理人员可以通过童稚化的语言与其交流,给其留下轻松活泼的印象,可以谈论其感兴趣的话题,建立亲近的关系,从而有效提升其对治疗的依从性。若面对的是文化程度比较高的患者,则可以通过专业的与其交流,使其相信护理人员的专业能力,从而获得患者的信任和支持。如果面对的是文化程度较低者,则尽可能通过通俗的语言对其讲解相关的知识和事项,避免使用专业术语,便于其更好地理解相关知识。

(4) 注重仪容仪表

整洁的着装是体现护理人员职业能力的一部分,在护理过程中,工作人员应当保持自身仪容仪表整洁和得体,给患者留下良好的印象。在听取患者想法时应当认真和专注,以温和的态度与其交流,避免对患者表现出不耐烦等不良情绪,尽可能地做到让患者满意。

1.3 观察指标

对比两组的护理满意度。

1.4 统计学分析

采用 SPSS20.0 分析本文研究数据,满意度数据资料用(%)表示,以 χ^2 检验, $p<0.05$ 表示差异具有统计学意义。

2 结果

研究组对护理工作的满意度明显较高,差异显著($P<0.05$),见表 1。

表 1 对比两组护理满意度[n(%)]

组别	非常满意	基本满意	不满意	满意度(%)
对照组(n=30)	8(26.67)	10(33.33)	12(40.00)	18(60.00)
研究组(n=30)	15(50.00)	14(46.67)	1(3.33)	29(96.67)
X ²	-	-	-	11.882
P	-	-	-	0.001

3 讨论

随着人们医疗需求的不断增加,对于门诊输液室的护理质量也提出了更高的要求,由于社区卫生院输液室空间有限,人流较大,经常存在拥挤嘈杂等情况,这给患者及护理人员带来不良的体验,对护理质量以及效果造成影响^[3]。在这种情况下,对护理人员进行沟通技巧培训非常有必要,通过培养护理人员的沟通能力,促进其专业技能的提升^[4]。护患沟通指的是护理人员在护理过程中,与患者及家属的交流沟通,良好的护患沟通可以使护理人员准确理解患者的病情状况,及时采取有效的救护措施,避免护患间不良事件的发生^[5-6]。本次研究中,针对护理人员沟通技巧在护理工作中的价值进行了分析,对门诊护理人员沟通技巧培训,从思想品德、职业素养、语言沟通技巧、仪容仪表等方面,提升护理人员在临床护理工作沟通的能力以

(下转第 81 页)