

护患沟通艺术在小儿门诊护理

喻娟娟, 罗琼*

普洱市人民医院 云南普洱

【摘要】目的 探讨小儿门诊护理期间采取护患沟通艺术对护理工作的影响。**方法** 选取本院门诊 2022 年 1 月至 2022 年 12 月期间收诊的 80 例患儿作为观察对象, 随机划分为 2 组, 每组患儿人数均为 40 例, 即对照组所涉及的患儿采取门诊常规护理实施干预, 观察组所涉及的患儿采取护患沟通艺术实施干预, 对 2 组患儿门诊护理期间的不良反应发生率、患儿家长护理满意度展开比较。**结果** 观察组患儿门诊干预期间不良反应发生率呈更低水平 ($P < 0.05$)。均在门诊行护理干预后, 评估得出观察组患儿家长对本次开展护理服务的护理人员各项操作满意度更高 ($P < 0.05$)。**结论** 护患沟通艺术在小儿门诊护理期间, 能减少患儿不良反应的发生, 使护理满意度提升。

【关键词】 护患沟通艺术; 小儿门诊护理; 不良反应; 护理满意度

【收稿日期】 2023 年 5 月 15 日 **【出刊日期】** 2023 年 7 月 10 日 DOI: 10.12208/j.jmmn.2023000378

Nursing Patient Communication Art in Pediatric Outpatient Nursing

Juanjuan Yu, Qiong Luo *

Pu'er People's Hospital Yunnan Pu'er

【Abstract】Objective To explore the impact of adopting nurse patient communication art during pediatric outpatient care on nursing work. **Method** 80 pediatric patients admitted to the outpatient department of our hospital from January 2022 to December 2022 were selected as observation subjects and randomly divided into two groups, with 40 patients in each group. The control group received routine outpatient care intervention, while the observation group received nursing communication art intervention. The incidence of adverse reactions and nursing satisfaction of parents of the two groups of pediatric patients during outpatient care were compared. **Result** The incidence of adverse reactions during outpatient intervention in the observation group showed a lower level ($P < 0.05$). After all nursing interventions were conducted in the outpatient department, the evaluation showed that the parents of the observation group had a higher satisfaction with the nursing staff's various operations in this nursing service ($P < 0.05$). **Conclusion** Nursing patient communication art can reduce the occurrence of adverse reactions in pediatric outpatient care and improve nursing satisfaction.

【Key words】 Nursing patient communication art; Pediatric outpatient care; Adverse reactions; Nursing satisfaction

前言

医患间的矛盾不断加大, 重大医患纠纷案例的频频发生, 引起了社会广泛关注, 医患关系已然成为社会热点问题之一^[1]。儿科门诊作为医院的重要组成, 由于患儿人数较多, 对疼痛的敏感度以及恐惧程度更高, 加之患儿自身行为不受控制, 提升了儿科门诊护理工作的开展难度^[2]。开展护患沟通艺术能确保患儿及其家长对所听到的内容表示理解, 避免信息失真,

或因患儿注意力不集中所出现的条理模糊等现象, 进而提高患儿家长对护理工作的满意度^[3]。对此, 本研究将探讨护患沟通艺术用于小儿门诊护理工作中的应用效果, 现将方法与结果汇报如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取本院门诊 2022 年 1 月至 2022 年 12 月期间收诊的 80 例患儿作为观察对象, 随机划分为 2 组, 每组患儿人数均为 40 例, 即对照组所涉及的患儿采取门诊常规护理实施干预, 该组抽取的患儿性别依次为: 男

* 通讯作者: 罗琼

21例、女19例, 年龄抽取范围为2-12岁, 平均(5.62±1.55)岁; 观察组所涉及的患儿采取护患沟通艺术实施干预, 该组抽取的患儿性别依次为: 男23例、女17例, 年龄抽取范围为2-11岁, 平均(5.34±1.22)岁; 两组基线资料均具可比性($P>0.05$)。

纳入标准: 患儿年龄处于4-14岁之间, 有基本的沟通理解能力, 精神状态良好, 病情稳定且无重大系统性疾病, 家属及监护人知晓并且能够积极配合本次研究。

排除标准: 患儿患有躁郁症、忧郁症、自闭症等精神疾病, 口吃、耳聋等沟通能力残疾, 所患病症需要入住ICU无菌环境或其他特殊治疗环境。

1.2 方法

1.2.1 对照组

该组实施常规护理包括: 建立一个有利于小儿的恢复环境, 并关注环境温度、湿度、光线和噪音, 以保证小儿的恢复环境; 平时要注意孩子的日常生活, 注意孩子的各种症状, 比如烫伤的时候要注意孩子的烫伤, 要注意孩子的烫伤, 要注意孩子的伤口感染, 要注意孩子的伤口感染, 注意孩子的肠道粘连, 注意孩子的情绪, 有没有呕吐。做好孩子的生活保健, 根据孩子的病情, 进行合理的膳食和睡眠, 尤其要加强对外科手术的小儿的日常管理, 观察孩子的生命迹象, 做好相应的术后并发症; 注意药物的使用, 注意观察孩子的药物使用情况, 注意孩子的输液管流速, 注意药物过敏等; 在做好保健教育时, 要讲解相关的病理学、生理学、各种病症的康复需要的注意事项, 比如小儿保暖预防肺炎、硬肿症、手术时要严密监护孩子等等。

1.2.2 观察组

在对照组基础上主动运用护患交流的技能与技能。(1) 语言交流: 小儿手术常见的肠套叠、肠扭转、急性阑尾炎、肠梗阻、脐疝等肠梗阻等肠疾患, 医生很难作出正确的判断, 而且小儿的哭声也不会太大, 所以护士要用温柔的话语安抚孩子, 同时要用通俗易懂的话, 用通俗易懂的话, 比如勇敢、漂亮、听话、坚强等夸赞孩子的话, 要考虑孩子的年纪, 要懂得孩子的理解力, 要把握孩子的要点, 要根据孩子的病情, 根据孩子的病情, 分析原因, 并根据病情作出相应的应对; 要做到声音适度, 这是因为孩子在与孩子的家人沟通时要注重自己的语调, 语调的高低、语速的快慢都可以体现出孩子的情绪, 在沟通时要尽量用鼓励的、亲和性的话语来表达; 掌握好交流的时间和时机,

根据孩子的情况和临床表现, 重点问一些有意义的问题, 比如孩子在日常的医疗中会不会打点滴或者吃药, 护士会在询问孩子的情况后, 通过转移孩子的注意力来分散孩子的注意力, 让孩子们去帮助。(2) 非言语交流: 在手势、表情和动作中, 它是一种很有价值的交流技巧, 是一种很好的交流手段, 也是一种辅助的交流手段。比如在孩子的治疗过程中可以温柔的抚摸孩子的身体, 也可以在平时的时候主动收集孩子的肢体动作和面部的情绪波动。比如, 做完阑尾炎手术的孩子, 因为长期哭泣会引起腹部压力升高, 会导致手术切口出现撕裂, 此时可以将孩子扶起来, 轻轻抚摸, 让孩子平静。笑容也是最好的言语, 它可以增加人的亲和力, 适当地使用脸部的表情, 可以缓解孩子及其家人在就医、恢复过程中的焦虑。

1.3 观察指标

(1) 门诊患儿不良反应发生率比较: 两组患儿于门诊开展干预期间, 就输液反应、药物不良反应、消化道反应、药物热反应发生率予以比较。(2) 患儿家长护理满意度比较: 门诊自拟护理满意度评分表, 均在两组开展护理干预后予以调查, 由患儿家长对护理人员的服务态度、操作熟练性、责任心、护理安全管理能力4个观察项打分, 单项满分均记为100分, 测得结果越接近满分, 则表示患儿家长满意度越高。

1.4 统计学方法

统计方法“%”, 检验方式“ χ^2 ”, 指标为护理满意度, 统计学分析由SPSS20.00统计学软件完成, 计量资料“ $\bar{x}\pm s$ ”, 检验方式“ t ”, 指标为护理质量评分, 统计学差异性标准“ $p<0.05$ ”。

2 结果

2.1 门诊患儿不良反应发生率比较

观察组出现2例消化道反应, 对照组出现2例消化道反应、2例输液反应、2例药物不良反应、1例药物热反应, 总不良反应发生率对比, 观察组2(5.00)显著低于对照组8(20.00), ($\chi^2=4.114$, $P=0.043$)。

2.2 患儿家长护理满意度比较

观察组患儿家长对本次开展护理服务的护理人员各项操作满意度更高($P<0.05$)。由表1所示。

3 讨论

儿科门诊是医院的重要服务窗口, 随着近年来儿童患病率的不断提高, 临床对儿科门诊的重视度有了增强^[4-5]。小儿患病后是在家属的带领下前往医院就诊, 若儿科门诊护理水平较低, 会导致患儿及其家属出现不良情绪, 引发护患纠纷。由于儿科患病种类较为

广泛, 给护理工作带来了一定难度^[6]。护理人员需重视与患儿及其家属的沟通, 尽量避免不良事件和护患纠纷等发生。护患关系是病人与护理人员在护理过程中形成和建立的人际关系, 这将直接影响着病患的心理变化, 与病患的康复有着密切的关系^[7]。护患沟通是处理护患之间人际关系的主要内容, 如果不能进行良好的护患沟通, 就无法建立良好的护患关系, 那患者的治疗也会受到影响, 所以良好的护患沟通尤为重要^[8]。采取护患沟通艺术, 为患儿及其家长展开护理服务。能更好的提供帮助, 强化沟通效果^[9]。在整个护理环节需耐心倾听, 耐心展开健康教育, 做到全方位的沟通, 确保护理质量的同时, 为患儿的康复提供安全保障, 能确保护理工作的顺利开展, 增进护患关系, 使护理满意度提升^[10]。

经过本研究知晓: 观察组患儿门诊干预期间不良反应发生率呈更低水平 (P<0.05)。均在门诊行护理干预后, 评估得出观察组患儿家长对本次开展护理服

务的护理人员各项操作满意度更高 (P<0.05)。究其原因, 患者在门诊中接触最多的是医护人员, 需根据患者表达, 对其疾病进行了解并进行诊断。沟通交流在此过程中是最重要的一个步骤, 沟通交流不只是为了提高患儿的信任及依从性, 还使诊断时间明显减少, 提高诊治疾病的效果。护患之间采取适当的沟通技巧可使医患关系得到缓和, 建立良好的护患关系。护理人员应提供个性化护理服务, 使患儿产生舒适感, 对其病情变化密切观察, 以免发生严重医疗事故。护理人员应将护患沟通艺术作为熟练掌握的技能, 其语言、语气是护理人员思想道德修养的直接体现, 对护患关系也产生直接影响。护患沟通艺术应用于护理中建立了良好关系, 可全面了解患儿病情, 采取亲情式沟通使患儿的紧张恐惧情绪消除, 进而治疗依从性及护理满意度明显提高。

综上所述, 护患沟通艺术在小儿门诊护理期间, 能减少患儿不良反应的发生, 使护理满意度提升。

表 1 患儿家长护理满意度比较[n (%)]

组别	例数	非常满意	一般满意	不满意	总满意率
观察组	40	28 (70.00)	11 (27.50)	1 (2.50)	39 (97.50)
对照组	40	18 (45.00)	14 (35.00)	8 (20.00)	32 (80.00)
χ^2	-	-	-	-	6.136
P	-	-	-	-	0.013

参考文献

[1] 毕晓欢.护患沟通在门诊导诊护理中的应用效果[J].中国城乡企业卫生,2022,37 (12) :180-182.
 [2] 余宁宁,候志英,张凤英.护患沟通艺术在小儿门诊护理中的应用[J].深圳中西医结合杂志,2022,32 (19) :125-127.
 [3] regions south of the Yangtze River. Analysis of the clinical effect of humanistic care communication model on outpatient patient care intervention [J]. China, 2022,38 (22) : 115-117.
 [4] 王晓红,曾成,洪阿双.人文关怀结合护患沟通在门诊护理管理中的应用[J].西藏医药,2022,43 (04) :119-120.
 [5] 刘蓉蓉,朱丽明,彭诗洁.护患沟通技巧在小儿门诊护理中的应用探究 [J]. 中国城乡企业卫生 ,2022,37 (04) :115-117.
 [6] regions south of the Yangtze River. Analysis of the clinical effect of humanistic care communication model on

outpatient patient care intervention [J]. China, 2022,38 (22) : 115-117.
 [7] 蒋百花.加强护患沟通对化解儿科门诊护理纠纷及提高患者满意度的作用 [J]. 基层医学论坛 ,2021,25 (30) :4436-4437.
 [8] 张春燕.人文关怀与护患沟通在门诊护理工作实践中的研讨[J].智慧健康,2021,7 (27) :121-123.
 [9] regions south of the Yangtze River. Analysis of the clinical effect of humanistic care communication model on outpatient patient care intervention [J]. China, 2022,38 (22) : 115-117.
 [10] 任艳.护患沟通艺术在儿科门诊护理中的应用分析[J].医学食疗与健康,2021,19 (09) :180+242.

版权声明: ©2023 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。
<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

