

规范化护患沟通程序

对神经外科重症监护室护理满意度的影响

张晓

山东滨州

【摘要】

目的：全面分析规范化护患沟通程序应用在神经外科重症监护室后的护理满意度状态。

方法：试验执行时间为2019.12~2020.12，且取60例神经外科重症监护室患者参与试验，经双盲法均分，每组有30例样本量。参照组、研究组分别获得基础护理、规范化护患沟通程序。分析满意状态、情绪缓解情况、住院时间等。

结果：研究组、参照组满意状态分别为96.67%（29例）、66.67%（20例），对比 X^2 值=9.0167， p 值=0.0026。研究组情绪缓解情况相比于参照组较优（ $p < 0.05$ ）；在执行规范化护理沟通程序后，会使整体住院时间缩短，比对结果有差异（ $p < 0.05$ ）。

结论：神经外科重症监护室实施规范化护患沟通程序，将整体工作成就感提升，利于患者更快的预后。

【关键词】

规范化护患沟通程序；神经外科重症监护室；护理满意度

[Abstract]

Objective: To comprehensively analyze the nursing satisfaction after the application of standardized nursing-patient communication program in the neurosurgical intensive care unit.

Methods: The period of execution was 2019.12~2020.12, and 60 neurosurgical intensive care unit patients were enrolled in the trial, and divided evenly by double-blind method, with 30 cases in each group. The control group and the study group were given basic nursing and standardized nursing-patient communication procedures. The satisfaction status, emotional relief and hospital stay were analyzed.

Results: The satisfaction status of the study group and the control group was 96.67% (29 cases) and 66.67% (20 cases), respectively, $X^2=9.0167$, $P=0.0026$. The emotional relief of the study group was better than that of the control group ($P < 0.05$); After the implementation of standardized nursing communication procedures, the overall length of hospital stay was shortened, and the comparison results were different ($P < 0.05$).

Conclusion: The implementation of standardized nursing-patient communication procedures in the neurosurgical intensive care unit can improve the overall job achievement and facilitate the faster prognosis of patients.

Keywords:

Standardized nursing-patient communication procedures; Neurosurgical intensive care unit; Nursing satisfaction

整体患者满意度情况可作为医患关系评估的主要指标，在医院社会服务水平、能力评估方面应用较广。对患者的满意情况造成影响的因素有多种，因此需重视医

疗服务型，同时需重视非技术质量，也可将整体满意度提升 [1]。现将神经外科重症监护室患者的整体满意度提高，现融入规范化护患沟通程序，并对其实际应用价值

做分析。

1. 一般数据与方法

1.1 一般数据

2019.12-2020.12 为试验执行时间, 纳入神经外科重症监护室患者 60 例主动配合试验实施, 以双盲法为分组方式, 每组有 30 例样本量。参照组中男女各占总数比为 63.33% (19 例)、36.67% (11 例), 年龄最高 87 岁、最低 18 岁, 均数 (52.34 ± 4.12) 岁; 研究组中男女各占总数比为 56.67% (17 例)、43.33% (13 例), 年龄最高 88 岁、最低 18 岁, 均数 (52.52 ± 4.23) 岁; 对一般数据进行全面整理对比, 结果差异不明显 ($p > 0.05$)。

1.2 方法

参照组在与患者交谈时, 需采取常规方式实施交流、沟通, 并开展日常护理指导。

研究组全面执行规范化护患沟通程序主要内容为:

(1) 在入院时与护患进行有效交流: 因神外重症监护室患者的病情相对危重, 医护人员在接收患者后, 需即可对患者的实际状态进行评估, 采取心电监护、吸氧干预等, 告知家属在门口等待, 并对患者实施专业处置, 邀请家属进入办公室, 对其实施专业性讲解, 工作人员需保持和蔼的态度, 并安慰患者、家属, 详细介绍关于探陪的相关内容, 缓解恐惧情绪, 缓解焦虑状态。在与护理人员实施交流时, 需重视其自身仪表、精神状态, 提升自身道德修养, 要求护理人员具备健康的精神面貌, 为患者和家属留下最好的第一印象, 有利于日后建立友好关系。(2) 探视时护患之间沟通: 在探视前家属需先了解各方面准备工作, 帮助患者整理床单, 明确患者需要进行的检查项目、治疗方式等。进而保证探视时家属可与护理人员进行良好交流, 并执行错时探视制度。家属对患者实行探视时, 护理人员需暂停不必要的护理服务, 并对患者、家属开展床边健康指导和心理疏导。并向患者讲解患者此刻的生命指标、排便、饮食情况等。密切观察实际病情变化, 除友好的语言交流外, 护理人员需对非语言交流技巧和方式予以充分重视, 如体态、言行举止等, 均不可忽视。要求探视的家属穿着隔离衣、鞋套等, 对手部实施良好清洁后, 在接触患者。针对行动障碍、年老的患者, 需要家属进行积极探视, 并准备好凳子, 让其坐在床边进行探望。让患者、家属更好的认知疾病, 可将因对疾病知识存在未知感出现恐惧心理予以消除, 进而获得患者、家属的理解。(3) 在非探

视时交流: 在患者开展各项检查后, 家属十分关心检查结果, 进而会到科室来询问患者的检查结果, 针对现今科室的管理模式, 监护室患者需由手术医生负责, 医生分管的患者覆盖 2 个楼层, 如家属需要找医生咨询向问题时, 不知道在哪层楼找, 因此家属要求护士帮助联系主治医生, 并将医生的实际位置告知患者, 让家属与医生见面, 可更好的掌握患者病情, 防止家属因上错楼层, 找不到医生而出现抱怨情绪。因科室执行无家属陪护制度, 家属对患者的饮食问题表示充分关心, 因此邀请营养科医生协助工作, 为患者拟定专业、合理、科学的营养补给计划, 且营养医师每天陪同查房, 并调整营养计划, 并严格依照计划要求实施, 将家属的顾虑消除。(4) 出院或者专科时沟通情况: 医护人员积极与患者、家属交流, 明确其自身感觉, 并将相关出院手术办理流程全部告知, 为患者准备资料袋, 将出院相关记录单、缴费单、病历资料等进行整理。并将复诊时间、地点告知患者和家属, 让家属对其予以足够的关心和爱护, 将科室电话进行全面告知, 利于咨询。每个科室由 2 名护士对患者提供延伸服务, 定时进行电话随访, 掌握患者出院后情况, 并予以专业性指导。

1.3 判定指标

观察比对满意状态、情绪缓解情况、住院时间等。

1.4 统计学分析

统计学计算方式为 SPSS25.0, 计数资料以 t 值计算为主, 计量资料以 X^2 值计算为主, 计算结果之间有差异 $p < 0.05$ 。

2. 结果

2.1 比对情绪缓解情况、满意状况

研究组情绪缓解情况、满意状况相比于参照组明显较优 ($p < 0.05$), 见表 1。

2.2 比对住院时间

研究组住院时间为 (11.54 ± 3.21) 天, 参照组住院时间为 (18.24 ± 4.52) 天, 比对 t 值 = 6.6194, p 值 = 0.0000。

3. 讨论

在医疗机构中护理服务是医院与外界接触的主要窗口, 与患者进行良好的沟通, 使护士护理工作的重要内容, 且在整个住院过程中实施。相关资料显示, 国内医疗服务中缺少人文关怀理念, 且主要体现为医护人员和患者之间的沟通、交流 [2-3]。语言交流成为护患之间传

表1 比对情绪缓解情况、满意状况 [例(%)]

组别	情绪缓解情况	满意状况
研究组 (n=30)	28 (93.33%)	29 (96.67%)
参照组 (n=30)	21 (70.00%)	22 (73.33%)
X ² 值	5.4545	6.4052
p值	0.0195	0.0113

递信息的主要途径,非语言交流原则可借助护理人员的身姿、面部表情、眼神等方式向患者传递信息,但此种交流方式基于出现误解或者交流障碍 [4]。

以往医疗服务工作人员缺少优质的沟通技巧和知识,未重视护患沟通情况 [5]。规范化护患沟通程序实行后,可将护患之间沟通技能提升,疏导患者的心理状态,让其充分掌握知识,使护患焦虑情绪予以改善,使康复效果提升。将护患沟通力度加强,可使护理人员的自身素质提升,并维持良好护患关系,使患者对整体服务表示满意 [6-7]。

综上所述,在神经外科重症监护室中全面实行规范化护患沟通程序,可使护患关系得到有效改善,并将护理人员的积极性予以调动,利于患者病情预后。

参考文献:

[1] 唐君燕.规范化护患沟通程序对神经外科重症监护室护理满意度影响的疗效观察 [J]. 中国社区医师,2020,36(17):166-167.

[2] 童孜蓉,任兴珍.规范化护患沟通程序对神经外科重症监护室护理满意度的影响 [J]. 实用临床护理学电子杂志,2016,1(10):168-169.

[3] 唐冬梅.规范化护患沟通程序对神经外科重症监护室护理满意度的影响 [J]. 健康之友,2019(23):225.

[4] 刘冬梅,吴显川,蒲国士,等.规范化护患沟通程序对神经外科重症监护室护理满意度的影响 [J]. 健康必读,2021(5):99.

[5] 李曼,王军.规范化沟通模式在神经外科重症监护室护士与患者家属沟通中的应用 [J]. 当代护士(下旬刊),2020,27(3):41-43.

[6] 张燕,任国琴,潘海萍,等.标准化沟通模式在神经外科重症监护室的应用效果 [J]. 中华现代护理杂志,2017,23(27):3464-3467.

[7] 刘莹,孙卫峰.神经外科重症监护室患者转出交接时标准化沟通方式运用的价值探究 [J]. 东方药膳,2020(5):56