

探讨护患沟通在院前急救护理工作中的应用

浦同飞, 杨丽晶, 熊艳芬*

云南新昆华医院急诊内科 云南昆明

【摘要】目的 对院前急救护理工作中护患沟通的应用效果进行分析。**方法** 本次实验对象为接受院前急救护理的患者, 实验时间集中在2017年2月-2020年4月, 共计90例患者参与本次实验中来。对所选患者进行随机编号, 将奇数编号患者划分为对照组, 实验组患者编号均为偶数。通过常规院前急救护理模式护理对照组患者, 通过常规院前急救护理模式联合护患沟通护理实验组患者, 对两组护患纠纷出现情况、患者亲属满意情况进行分析及对比。**结果** 对本次实验展开分析, 实验组护患纠纷出现概率下降幅度相比对照组较大, 护患纠纷出现人数分别为1人及4人, 概率分别为2.22%及8.89%, 两组相关数据之间差异凸显, ($p < 0.05$); 对本次实验进行系统的分析, 实验组患者亲属护理满意度上升幅度相比对照组患者较大, 亲属护理满意度分别为95.56%及86.67%, 两组相关数据之间差异凸显, ($p < 0.05$)。**结论** 在院前急救护理工作中护患沟通有着较高的应用价值, 其在减少护患纠纷出现、促进患者亲属护理满意度提升方面发挥着较为突出的作用。

【关键词】 院前急救护理; 护患沟通; 护患纠纷; 患者亲属满意度

Discussion on the application of nurse-patient communication in pre-hospital emergency nursing

Tongfei Pu, Lijing Yang, Yanfen Xiong*

Department of Emergency Medicine, Yunnan Xinkunhua Hospital, Kunming, Yunnan

【Abstract】 Objective: To analyze the application effect of nurse-patient communication in pre-hospital emergency care. **Methods:** The subjects of this experiment were patients receiving pre-hospital emergency care. The experiment time was concentrated from February 2017 to April 2020. A total of 90 patients participated in this experiment. Randomly number the selected patients, divide the odd-numbered patients into a control group, and the experimental group has an even number. The patients in the control group were nursed through the routine pre-hospital emergency care model, and the patients in the experimental group were jointly nursed through the routine pre-hospital emergency care model. **Result:** Analyzing this experiment, the decrease in the probability of nurse-patient disputes in the experimental group was greater than that in the control group. The number of nurse-patient disputes was 1 and 4, with the probability of 2.22% and 8.89%, respectively. The two groups were related. The difference between the data is prominent, ($p < 0.05$); the systematic analysis of this experiment shows that the relative nursing satisfaction of the experimental group patients has a larger increase than the control group, and the relative nursing satisfaction is 95.56% and 86.67%, respectively. The difference between the two groups of related data is prominent, ($p < 0.05$). **Conclusion:** Nurse-patient communication has high application value in pre-hospital emergency care, and it plays a prominent role in reducing the occurrence of nurse-patient disputes and promoting the satisfaction of patients' relatives in nursing care.

【Keywords】 Pre-Hospital Emergency Care; Nurse-Patient Communication; Nurse-Patient Disputes; Patient Relative Satisfaction

接受院前急救的患者病情往往较为危及, 部分患者丧失语言表达能力, 甚至是自主意识, 无法与

*通讯作者: 熊艳芬

护理人员保持良好的沟通, 导致护理人员难以准确掌握患者的病情及感受, 对护理工作的开展造成了一些负面的影响。院前急救护理中的护患沟通是护理人员与患者或是患者亲属的交流, 护理人员在实际工作可以通过患者或是患者亲属的表述对患者病情进行分析, 并通过沟通交流赢得患者及其患者亲属的信任和配合, 进而保证护理工作的高质量开展, 优化院前急救的效果。因此, 对院前急救护理工作中护患沟通的应用效果进行分析是十分有必要的。共计 90 例接受院前急救护理的患者参与其中, 详细情况报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本次实验对象为 90 例接受院前急救护理的患者, 实验开始时间为 2017 年 2 月, 结束时间为 2020 年 4 月, 依据患者编号奇偶性将患者分为对照组及实验组。对照组患者年龄中间值为 (53.1±6.2) 岁, 年龄上限为 75 岁, 年龄下限为 18 岁, 25:20 为男女比, 实验组患者年龄中间值为 (53.3±6.3) 岁, 年龄上限为 76 岁, 年龄下限为 18 岁, 26:19 为男女比。两组患者基础信息之间差异微小 ($p>0.05$)。纳入标准: 患者均为接受院前急救护理的患者; 患者均符合本次实验的要求; 伦理委员会准可进行本次实验; 自愿参与原则是本次实验开展的依据和基础。排除标准: 患者在实验中途死亡; 患者身体出现其他影响实验的异常情况; 患者亲属中断本次实验的开展^[1]。

1.2 方法

通过常规院前急救护理模式护理对照组患者, 通过常规院前急救护理模式联合护患沟通护理实验组患者。在护患沟通过程中, 护理人员应正确看待患者恐惧、紧张等负面情绪, 引导患者或是患者亲属进行表达, 以此对患者的病情及感受进行初步的判断, 为后续护理工作的开展提供可靠的依据。而且在到达急救现场前, 护理人员应通过患者及其亲属的表达给予专业的指导和帮助, 保证患者及其亲属完成自救, 避免患者及其亲属行为不当加重患者的病情。在现场急救护理过程中, 护理人员应充分考虑到患者及其亲属的心理感受, 在保证护理工作高效有序开展的同时与患者及其亲属保持密切的沟通, 规范自身的行为及言语, 尽可能使用简单明了的语言向患者及其亲属讲解患者病情, 帮助患者正

确看待医护工作的开展, 以此赢得患者及其亲属的支持和配合^[2]。在患者转运过程中, 护理人员应询问患者及其亲属的要求, 通过沟通交流做好患者及其亲属情绪安抚工作, 确保能够及时高效将患者送至定点医院, 以此最大程度的保障患者的生命安全。另外, 在院前急救护理过程中的护患沟通中, 护理人员应坚持主动沟通、随机沟通等原则, 确保护患沟通能够发挥出自身应有的作用, 促进院前急救护理工作水平的提升^[3]。

1.3 判断标准

对两组护患纠纷出现情况、患者亲属满意情况进行分析及对比, 计算护患纠纷出现概率, 患者亲属满意度 = (十分满意 + 比较满意) 人数 / 总人数 * 100.00%。

1.4 统计学处理

使用 SPSS21.0 工具对本次实验中涉及到的数据进行分析及处理, 计量资料通过 ($\bar{x} \pm s$) 加以指代, 计数资料通过 (n) 加以指代, 数据差异凸显时, 则 $P < 0.05$ ^[4]。

2 结果

2.1 两组护患纠纷出现情况

对本次实验展开分析, 实验组护患纠纷出现概率下降幅度显著大于对照组, 对照组共计出现 4 例护患纠纷, 实验组仅有 1 例护患纠纷, 2.22% 远远低于 8.89%, 数据之间差异凸显, ($p < 0.05$)。

2.2 两组患者亲属护理满意情况

对本次实验进行系统的分析, 实验组患者亲属护理满意度上升幅度显著大于对照组患者, 对照组及实验组不满意人数分别为 6 人及 2 人, 95.56% 远远高于 86.67%, 数据之间差异凸显, ($p < 0.05$)。详情见表 1。

表 1 两组患者亲属护理满意情况

组别	人数 (n)	十分满意 (n)	比较满意 (n)	不满意 (n)	护理满意度 (%)
对照组	45	19	20	6	86.67
实验组	45	25	18	2	95.56
X ² 值	-	-	-	-	6.778
P 值	-	-	-	-	$p < 0.05$

3 讨论

相比常规院前急救护理模式, 常规院前急救护

理模式联合护患沟通在实际工作中有着较为显著的优势, 其要求护理人员在院前急救护理工作中与患者及其亲属保持良好的沟通, 通过沟通交流了解和判断患者的病情, 为患者提供专业的指导, 以此减轻患者的痛苦, 消除患者的负面情绪, 为院前急救护理工作的开展打下良好的基础, 实现护理工作水平的大幅提升。在护患沟通过程中, 护理人员应从院前电话指导、现场护理沟通、转运途中护患沟通等环节向患者及其亲属讲解相关知识及注意事项, 以此保证护患沟通的效果^[5]。共计 90 例接受院前急救护理的患者参与 2017 年 2 月-2020 年 4 月期间的实验, 目的是对院前急救护理工作中护患沟通的应用效果进行分析, 以期能够为护理人员进行院前急救护理带来一些帮助^[6]。对本次实验展开分析, 实验组护患纠纷出现概率 2.22%明显低于对照组护患纠纷出现概率 8.89%, 对照组共计出现 4 例护患纠纷, 实验组共计出现 1 例护患纠纷, 对照组及实验组两组相关数据之间差异凸显 ($p < 0.05$), 由此可以得出, 护患沟通在院前急救护理中的应用能够帮助护理人员赢得患者及其亲属的支持和信任, 降低护理工作的难度, 在一定程度上降低护患纠纷出现概率; 对本次实验进行系统的分析, 实验组患者亲属护理满意度 95.56%明显高于对照组患者亲属护理满意度 86.67%, 对照组十分满意、比较满意及不满意人数比为 19:20:6, 实验组十分满意、比较满意及不满意人数比为 25:18:2, 对照组及实验组两组相关数据之间差异凸显 ($p < 0.05$), 由此可以得出, 护患沟通在院前急救护理中的应用能够帮助护理人员赢得患者亲属的认可, 促进患者亲属满意度的提升。实验结果显示, 在院前急救护理工作中护患沟通有着较高的应用价值^[7]。

本次实验表明, 护患沟通在减少院前急救护理中护患纠纷的出现、促进患者亲属护理满意度提升方面效果十分理想, 护理人员在实际工作中应高度

重视护患沟通发挥的重要作用, 并积极在院前急救护理工作加以尝试, 以此提高院前急救护理工作水平, 为患者提供更高质量的护理服务, 优化院前急救效果, 保证患者的生命安全。

参考文献

- [1] 杨丽珍, 蒲宏伟, 郑瑞花, 符气炳. 优化急救护理干预措施在急性左心衰患者急救中的效果[J]. 中国医药导报, 2014, 11(32):115-118.
- [2] 杨宝丽. 浅谈提高急诊科护患沟通的方式与技巧[J]. 内蒙古中医药, 2015, 34(03):162.
- [3] 鲍晓. 院前急救护理工作常见隐患分析与防范管理措施[J]. 中医药管理杂志, 2015, 23(14):100-102.
- [4] 刘朝霞. 院前急救护理安全问题与管理对策[J]. 中国实用医药, 2014, 9(16):274-275.
- [5] 龙佳花. 基层医院院前急救护理管理模式探讨[J]. 全科护理, 2014, 12(03):262-263.
- [6] 罗一衡, 罗晓慧. 急诊院前急救护理风险探析[J]. 世界最新医学信息文摘, 2019, 19(69):243+247.
- [7] 栗林然. 院前急救护理路径在急性心肌梗死病人中的应用[J]. 护理研究, 2016, 30(12):1493-1494.

收稿日期: 2020 年 10 月 17 日

出刊日期: 2020 年 11 月 20 日

引用本文: 浦同飞, 杨丽晶, 熊艳芬, 探讨护患沟通在院前急救护理工作中的应用[J]. 当代护理, 2020, 1(4): 515-517.

DOI: 10.12208/j.cn.20200168

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2020 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/>



OPEN ACCESS