

# 儿科护理中沟通方法与技巧

刘文慧

北京市朝阳区八里庄第二社区卫生服务中心 北京 100025

**摘要：**目的：在儿科护理中应用沟通方法与护理技巧的临床价值。方法：随机选取我院门诊收治的儿科患儿 86 例，在 2018 年 1 月-2019 年 12 月期间将采用常规护患沟通方式的 43 例患者设为常规组，将采用沟通方法与技巧的 43 例患者设为研究组，对比观察两组患儿的护理实施情况。结果：研究组患儿护理质量 ( $93.36 \pm 1.89$  vs  $80.89 \pm 2.04$ )、护理服务态度 ( $98.07 \pm 0.58$  vs  $81.06 \pm 0.78$ ) 和护理技巧评分 ( $94.89 \pm 2.45$  vs  $84.36 \pm 5.89$ ) 明显高于常规组，研究组患儿护理投诉率明显低于常规组，组间数据存在对比意义， $P < 0.05$ 。结论：使用沟通方法与技巧对儿科患儿进行护理，能够提高患儿护理质量、降低投诉率，临床效果显著。

**关键词：**儿科护理；沟通方法与技巧；护理服务态度

儿科护理人员不仅需要患儿进行护理，还需对患儿家属进行护理，所以护理人员需根据患儿和家属具体情况予以个性化护理干预，通过加强沟通缓解患儿家属紧张感和焦虑清情绪，指导其正确对患儿进行护理，以满足患儿的护理需求，取得令人满意度的护理效果<sup>[1]</sup>。但是目前由于受沟通无效或者未果等因素的影响，护患纠纷时有发生，为护理工作埋下了安全隐患，因此在护理工作中必须使用沟通方法与技巧，充分掌握患儿以及家属心理，通过眼神鼓励、语言沟通和肢体语言等方式与患儿家属良好沟通，取得患儿及家属的信任和配合。基于此，本文对儿科护理中使用沟通方法与技巧的临床效果进行分析总结，现将具体结果汇报如下。

## 1. 资料与方法

### 一般资料

本次研究对象均为我院门诊收治的儿科患儿，于 2018 年 1 月-2019 年 12 月按照随机分组法分为常规组与研究组。常规组  $N=43$ ，研究组  $N=43$ 。常规组患者年纪最大的 16 岁，年纪最小的 2 岁，平均年龄 ( $7.4 \pm 1.5$ ) 岁；其中包括 22 例男患儿和 21 例女患儿。研究组患者年纪最大的 15 岁，年纪最小的 3 岁，平均年龄 ( $7.6 \pm 1.7$ ) 岁；其中包括 20 例男患儿和 23 例女患儿。两组患儿数据对比，并无显著差异， $P > 0.05$ ，有对比和分析的价值。纳入标准：(1) 所有患儿均知晓本次研究内容；(2) 所有患儿均依从性良好。排除标准：(1) 排除严重哭闹者；(2) 排除严重肝肾功能损害者；(3) 排除中途退出治疗者。

### 1.2 方法

常规组护理人员使用常规语言沟通护理方式。观察组患儿实施沟通方法与技巧，具体内容包括以下几方面：(1) 用语言与患儿沟通。对于患儿来说，医院较为陌生，致使其在打针、吃药时会尤为抗拒，所以护理人员需在沟通和交流过程中注重沟通技巧的使用，予以患儿关心和照顾，并保持亲切和关怀的态度，拉近彼此的距离，以缓解患儿的不安。同时可利用贴画、小玩具等分散患儿注意力。若患儿较为胆小，护士可予以患儿鼓励和支持，教会其如何勇敢，以减轻患者心理负担，取得患儿的配合，增强患者战胜疾病的勇气。若患儿性格较为倔强，护理人员需尝试与患儿拉近距离，同时让患儿向其他表现好的患儿学习，以提高患儿依从性。(2)

用语言与患儿家属沟通。很多家属对孩子过于看重，会担心孩子生病而倍感焦虑，所以护理人员应同情和理解患儿家属，及时向患儿家属介绍相关病理知识，并通过温柔语言予以患儿家属安慰和支持，以缓解患儿家属焦虑和不安。若患儿家属性格较为暴躁，护理人员需尽量避免与其产生正面冲突，尽量给患儿家长创造情绪发泄空间，并满足患儿家属的合理诉求，以缓解患儿家属负面情绪。(3) 用非语言与患儿沟通。非言语性沟通包括视觉和触觉等，护理人员在与患儿接触时需尽量与其保持平视，用手轻抚患儿身体或者头部，以消除患儿恐惧，使患儿对护理人员有亲近感。同时多对患儿微笑，表达友好的非语言信号，以抚慰患儿。护理人员需用和蔼的微笑表示同情和关爱，建立与患儿的情感联系，鼓励患儿勇敢面对疾病，积极配合打针吃药。其次在与患儿接触时应时刻保持尊重、同情和真诚，让患儿有亲切感，增强患儿对护士的信任感。(4) 塑造良好仪态。若护士衣衫不整，浑身沾满污渍和血渍便会给患儿以及家属留下不好印象，不利于后期护理工作的进行。所以护理人员需注重自身仪态，穿戴整齐，尽量保持衣服干净整洁，同时以饱满的精神状态面对患儿及其家属，通过积极乐观的心态消除患儿恐惧感，使其能够积极配合临床治疗和护理。(5) 注重语言和行为。护理人员作为医护人员的一份子，需注重文明用语的使用，多使用温暖话语，打动患儿和家属，使其感受到护理人员的关心和爱护，安心配合治疗。

### 1.3 观察指标与疗效评价标准

观察两组患儿护理质量、护理服务态度和护理技巧，以及护理投诉率。

### 1.4 统计学分析

采用 SPSS19.0 统计学软件对沟通方法与技巧护理效果调查数据进行研究，护理满意度以  $T$  值检验，采用  $(\bar{x} \pm s)$  的形式表示；患儿家属投诉率以卡方值检验，采用  $(n, \%)$  的形式表示；若  $P < 0.05$  则代表数据间存在统计学差异。

## 2. 结果

### 2.1 对比护理满意度

与常规组比较，研究组患者护理满意度明显较高，组间数据存在统计学差异， $P < 0.05$ 。详情见表 1。

表 1. 对比不同沟通方式的两组患者护理满意度 ( $\bar{x} \pm s$ )

分组	例数	护理质量	护理服务态度	护理技巧
研究组	43	93.36±1.89	98.07±0.58	94.89±2.45
常规组	43	80.89±2.04	81.06±0.78	84.36±5.89
T	-	86	114.7542	10.8242
P	-	0.0000	0.0000	0.0000

## 2.2 对比患儿家属投诉情况

两组患儿投诉情况对比, 研究组明显好于常规组, 组间数据存在统计学意义,  $P < 0.05$ 。详情见表 2。

表 2. 对比研究组和常规组患儿家属投诉情况 (n, %)

分组	例数	护理投诉	护理投诉率
研究组	43	0	0.00
常规组	43	5	11.62
$\chi^2$	-	-	5.1279
P	-	-	0.0235

## 3. 讨论

随着我国社会水平的发展和人们生活水平的提高, 人们对生活质量的要求也越来越高。医疗服务作为一项基础服务, 逐渐被广泛应用各大疾病护理中, 但是由于患者对疾病的关注, 对工作人员提出了更高要求, 医患纠纷和医患矛盾呈逐年增加趋势, 成为国家和社会密切关注的公共卫生问题<sup>[2-4]</sup>。所以想要避免医患矛盾, 必须不断提高护理质量, 取得令患儿家属满意的护理效果。沟通方法与技巧, 通过对患儿心理状况进行评估, 予以针对性会措施, 细心指导患儿及家属, 耐心为其答疑解惑, 以减少或者避免冲突。予以安慰性语言, 针对患儿可能产生紧张情绪, 予以安慰和鼓励, 使患儿积极配合护理工作。由于大多数家庭都是独生子女, 护理人员需通过对患儿进行赞美的方式, 满足患儿身心需求, 使其主动参与护理工作, 同时也能够维持和谐的护患关系。护理人员需具备专业的操作技能、丰富的临床经验, 运用巧妙的沟通技巧, 使患儿和家属能够接受和认可护理工作。想患儿所想, 急患儿所急, 通过给患儿播放影视作品和卡通动漫, 转移患

儿注意力, 并关注患儿最喜欢的卡通人物, 在沟通中与患儿聊一些儿童电视剧和动漫, 与其建立有效沟通, 提供患儿依从性。形体语言也能够拉近护患之间的距离, 护理人员通过与患儿进行肢体接触, 获得患儿的信任, 使其感受到医护人员关爱, 减少恐惧, 积极配合临床工作<sup>[5]</sup>。

本次研究表明, 研究组患儿护理满意度和患儿投诉率明显优于常规组, 组间数据存在显著差异。由此可见, 在儿科护理中实施沟通方法与技巧, 能够有效控制病情, 充分保证患儿依从性, 最大限度的避免护患纠纷, 临床效果显著。

综上所述, 运用沟通方法与技巧在儿科护理中, 能够维持和谐的护患关系, 提高护理质量, 最大限度的保证患儿生命安全。

## 参考文献

- [1] 万杰蓉, 程娜. 观察护患沟通技巧训练对提高皮肤科护理质量的效果 [J]. 临床医药文献电子杂志, 2019, 6(52): 114-115.
- [2] 党海强. 护患沟通技巧训练在提高皮肤科护理质量中的应用效果 [J]. 世界最新医学信息文摘, 2019, 19(21): 234.
- [3] 田爱敏, 赵云芳. 护患沟通技巧训练对提高皮肤科护理质量的效果分析 [J]. 世界最新医学信息文摘, 2018, 18(18): 243+245.
- [4] 张晓娟. 护患沟通技巧与提高儿科护理质量探讨 [J]. 世界最新医学信息文摘, 2017, 17(60): 217+222.
- [5] 付延霞. 非语言沟通技巧在儿科护理管理工作中的作用分析 [J]. 中国卫生产业, 2019, 16(05): 28-29+32.