

急诊护士对护患沟通认知现状及需求的调查研究

叶晓丽

湖北省大冶市人民医院 湖北大冶 435100

摘要：目的：分析研讨护患沟通认知现状，研讨提升护患沟通认知现状的方法。方法：从本医院 2020 年 1 月至 2020 年 12 月选取急诊护士 50 名，2021 年 1 月至 2021 年 12 月选取急诊护士 50 名，均实施护患沟通理论知识培训，针对护理人员进行护患沟通目的、意义、技巧、内容方式的掌握度实施调查，对比调查结果。结果：2021 年急诊护士护患沟通知识掌握度相比 2020 年急诊护士护患沟通知识掌握度更高 (P < 0.05)。结论：有效地护理心理学、伦理学、人文关怀培训能够提高急诊护士护患沟通认知。

关键词：急诊护士；护患沟通；认知现状；需求

伴随医学模式逐步发生改变，患者针对健康的需求逐步升高。人际关系为人们更加重视的问题。护患沟通为患者与护理人员之间的信息交流过程。同时，属于相互联系的主要形式^[1]。因此如何与患者实施全方位沟通交流为护理人员需要首先解决的问题。针对临床护理工作中实现护患关系有效建立，本次针对于我院护理人员护患沟通认知情况进行分析，进一步通过有效的沟通培训，提高整体认知水平，使患者护理满意度提高，本次将对于我院急诊护士对护患沟通认知现状实施调查，报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

2020 年 1 月至 2021 年 12 月期间对于本医院当中的急诊护士进行选取，共入组 100 例。纳入标准：同意参与此次研究，签订知情同意书。排除标准：中途退出研究者，2020 年 1 月至 2020 年 12 月组 50 名，男性共 1 名、女性共 49 名，年龄 22-41 岁，均值为 32.42±0.35 (岁)，本科 10 名，中专 20 名，大专 20 名；2021 年 1 月至 2021 年 12 月组 50 名，男性共 2 名、女性共 48 名，年龄 22-41 岁，均值为 32.38±0.41 (岁)，本科 11 名，中专 19 名，大专 20 名，对于两组急诊护士常规资料采用统计学软件对比，结果 P>0.05，则分组有可比性。

1.2 方法

利用自主设计的护患沟通认知现状调查，针对多年累积经验的知识实现关沟通进展内容设计，主要包含护患沟通的概念意义、技巧、方式、原则、内容等方面能够通过有效评分法针对患者的掌握度情况进行分析。

1.3 观察指标

观察研究指标：护患沟通目的、意义、技巧、内容方式的掌握度。对于护理人员进行护患沟通调查表发放，分为熟练掌握、掌握、不掌握。掌握度=熟练掌握+掌握/总数×100%。

1.4 统计学方法

急诊护士对护患沟通认知现状采取 SPSS22.0 数据进行统计、检验，掌握度采用 (n, %) 表示，卡方进行数据计算，对比为 P<0.05，则表示对比有意义。

2 结果

2021 年组护理人员护患沟通掌握度相比 2020 年组护理人员护患沟通掌握度更高 (P<0.05)，数据见表 1。

表 1 护理人员护患沟通掌握度对比 (n, %)

组别	熟练掌握	掌握	不掌握	掌握度
2020 年组 (n=50)	25 (50.00)	14 (28.00)	11 (22.00)	39 (78.00)
2021 年组 (n=50)	24 (48.00)	24 (48.00)	2 (4.00)	48 (96.00)

χ^2	-	-	-	7.1618
P	-	-	-	0.0074

3 讨论

临床调查中发现，护理人员对互换沟通的目的认知明确，能够有效积极掌握其相关内容^[2]。近几年，医院中对护理人员的沟通交流技巧进行培训，注重患者的人文关怀，并确保护理人员能够充分认识到护患沟通的必要性及重要性，进一步明确护患沟通，积极建立良好的护患关系，使医院社会形象提高，积极打造服务品牌。针对护患沟通的主要原则以及沟通障碍产生的原因、心理技巧等方面进行分析。其中发现，与护理人员新护士培训不够相关。现阶段，护理教学仍然以理论知识、操作方法传授作为主要教学模式，不具备思维能力、观察力以及交往能力的有效培养。同时，新到岗护士工作过程中任务繁重，需要学习掌握各项专业知识、操作技能，其相关知识内容相对较多，会引发低年资护理人员护患沟通水平相对较低。因此，需要注重针对工作年限对于护理人员实现重点强化理论知识学习以及服务理念灌输，使其整体沟通水平提高，进一步提高护理人员的护患沟通能力及认知水平^[3]。同时，护理人员对于沟通目的应以概念、技巧、方式等内容良好掌握，但针对护患沟通的心理技巧良好率相对较低。因此需要在后续护理学习培训计划管理过程中不断增设加强心理学、伦理学、人文关怀等相关课程，护理人员需要对于其掌握人性化护理知识全面了解，确保家属及患者的人文关怀感受，促进更好的服务于临床护理，同时。护理人员需要对于护患沟通的内容、目的进行明确，不断掌握沟通技巧，可在临床应用过程中实现知行合一，注重加强对于低年资护理人员的培养及教育，有效提高护患认知水平。

本文研究显示，2021 年组护理人员护患沟通掌握度与 2020 年组护理人员护患沟通掌握度相比明显较高，有统计学对比意义 (P<0.05)。

综述，急诊护士对护患沟通认知现状调查，并给予护理心理学、伦理学、人文关怀培训可促进护士护患沟通认知全面提高。

参考文献

[1] 彭晓青. 护患沟通在急诊科输液中的应用研究 [J]. 中外医学研究, 2020, 18(36):86-88.

[2] 廖德珺, 陈瑞敏, 朱慧彬. 基于哈贝马斯理论的沟通模式在急诊护患沟通中的应用研究 [J]. 医院管理论坛, 2020, 37(03):20-22.

[3] 郭春玲, 冯思利, 梁建军. CICARE 沟通模式在急诊护患沟通中的应用 [J]. 实用心脑血管病杂志, 2018, 26(S2):128-130.