

流程化沟通方式在五官科优质护理服务中的应用效果评估

徐京京

新沂市中医医院五官科 江苏徐州 221400

〔摘要〕目的 评估在五官科优质护理服务中流程化沟通方式的应用效果。方法 抽取研究时段（2018 年 4 月到 2019 年 7 月）内本院五官科收治的 80 例患者作为研究对象，随机分为 2 组，即对照组、实验组各 40 例。对照组采用常规沟通，实验组采用流程化沟通方式，对比医疗纠纷发生率、护理满意度。结果 实验组医疗纠纷发生率低于对照组（ $P<0.05$ ）；实验组护理满意度高于对照组（ $P<0.05$ ）。结论 在五官科优质护理服务中，流程化沟通方式的应用，不仅可以减少医疗纠纷发生率，还可提高护理满意度，值得临床推广应用。

〔关键词〕五官科；优质护理服务；流程化沟通方式；应用效果

〔中图分类号〕R473 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165（2019）12-143-02

五官科是医院组成的重要科室之一，其收治的患者病情较复杂，接诊量较多，且多数患者还存在较多疾病，病情进展缓慢，极大地增加了五官科护理工作量与难度^[1]。而在五官科护理中，常规护理因没有统一的服务质量标准，不利于护理质量的提升，因此，实施优质护理服务非常有必要。但在五官科优质护理服务中，因较多护理人员缺少沟通能力，特别是年轻护士，易因护理经验不丰富，从而产生医疗纠纷，因此，在护理中，开展流程化沟通方式非常有必要^[2]。本研究对在五官科优质护理服务中流程化沟通方式的应用效果进行评价，报告如下。

1 资料与方法

1.1 临床一般资料

抽取 80 例自 2018 年 4 月到 2019 年 7 月五官科收治的患者展开研究，随机分为对照组、实验组，每组各 40 例。对照组：18 例男性、22 例女性；年龄在 24-66 岁之间，平均年龄（ 45.67 ± 11.05 ）岁，其中眼科疾病、耳科疾病、鼻科疾病分别 10 例、15 例、15 例。实验组：19 例男性、21 例女性；年龄在 25-68 岁之间，平均年龄（ 46.08 ± 11.11 ）岁，其中眼科疾病、耳科疾病、鼻科疾病分别 9 例、14 例、17 例。对比两组基本资料，无差异（ $P>0.05$ ）。本院伦理委员会同意本次研究。所有参与者均无意识及语言沟通障碍；无合并精神分裂症者。

1.2 方法

对照组采用常规沟通，即入院时，根据患者发病部位，指导其到相应的科室就诊，告知家属入院手续，对医生、护理人员及病房环境进行介绍，严格观察患者病情变化情况。

实验组采用流程化沟通方式：（1）建立沟通流程：以流程化沟通方式与患者特点为依据，构建沟通流程；根据患者喜好称呼患者；向其介绍自己，在沟通中，讲解护理流程与目的，并以具体方法，配合患者操作；询着患者护理需求与心声，保持礼貌。（2）提高护理人员沟通意识，让其明白沟通的重要性与必要性，提高自身沟通能力与解决问题的能力与自信心，准确把握沟通内容与实效性。（3）重视人文科学的培训，同时对沟通内容进行培训，提高护理人员应变能力与交流能力、观察能力，开展全面的流程化沟通方式培训，每周一次，每次 2h。（4）培训流程化沟通流程表，将沟通中存在的主要问题强化学习，如加强护理人员心理学知识、沟通方式

的训练，避免单纯认识培训的不足，模拟场景，让护理人员切身感受，充分了解患者护理需求^[3]。（5）培训之后，落实培训内容，实施流程化沟通，与患者沟通时，根据其实际情况，开展相应的沟通与护理措施，面带笑容，应用敬语鼓励患者，同时注意自身肢体动作，让其感受到家庭的关爱，提高护理质量。

1.3 分析指标

对比医疗纠纷发生率、护理满意度。

护理满意度：用本院自制量表进行评价，百分制，分数越高患者护理满意度越高。

1.4 统计学方法

本研究所得数据，均由 SPSS21.0 统计，变量资料为护理满意度，用 $[(\bar{x}\pm s)]$ 表示，t 检验；医疗纠纷发生率为定性资料，用（%）表示， (χ^2) 检验，2 组数据差异显著，且 $P<0.05$ ，表示统计学有意义。

2 结果

实验组医疗纠纷发生率低于对照组（ $P<0.05$ ）；实验组护理满意度高于对照组（ $P<0.05$ ），见表 1。

表 1：医疗纠纷发生率、护理满意度

组别	例数	医疗纠纷发生率（n，%）	护理满意度（ $\bar{x}\pm s$ ）
观察组	40	2（5.0）	92.54±2.61
对照组	40	9（22.5）	82.38±3.69
χ^2/t	--	5.165	14.217
P	--	<0.05	<0.05

3 讨论

随着人们生活水平的不断提高，人们越来越重视医疗服务质量，满足护理需求的同时，强化护理模式，以此来满足人们的护理服务需求，且在临床护理中，不断分析护理弊端，以此来提高护理服务质量。同时，在反映护理质量的同时提高护理满意度，因此，提高护理技术水平，提高患者住院时舒适度，实现护理理念，有助于提高护理满意度。

五官科因患者病情复杂，再加上患者较多，护理量较大，同时还会增加护理难度，因此，实施优质护理服务非常有必要。但在护理中，因多种不因素的影响，如护理人员经验、患者等，均会增加医护纠纷事件的发生。因此，在护理中采用流程化沟通方式非常有必要。流程化沟通方式临床应用较为广泛，

（下转第 145 页）

表 1: 干预前后病患生活质量得分对比 (分, 例数 =35)

分组	社会能力		生理职能		心理健康		生理能力	
	护理前	护理后	护理前	护理后	护理前	护理后	护理前	护理后
常规组	60.3±10.3	69.8±10.2	58.6±12.1	68.9±13.4	52.7±10.3	60.5±11.2	61.5±13.5	70.3±14.8
实验组	60.2±10.4	75.6±10.1	58.7±12.2	77.4±13.2	52.3±10.5	76.5±12.0	62.3±14.1	83.8±13.9
t	0.040	2.390	0.034	2.673	0.161	5.767	0.242	3.934
P	0.968	0.020	0.973	0.009	0.873	0.001	0.809	0.001

续表

	生活积极性		情感职能		机体疼痛		总分	
	护理前	护理后	护理前	护理后	护理前	护理后	护理前	护理后
	51.8±10.3	65.5±11.7	55.5±11.3	62.1±11.6	56.2±11.3	65.3±10.7	56.5±11.5	66.5±10.6
	51.6±10.8	75.1±11.5	55.1±12.2	74.8±12.2	56.1±11.5	72.1±10.9	56.9±11.3	79.3±10.3
	0.079	3.462	0.142	4.463	0.037	2.634	0.147	5.124
	0.937	0.001	0.887	0.001	0.971	0.010	0.884	0.001

综上, 对股骨干骨折病患实施健康教育, 可提升其生活质量水平, 具有一定的临床应用价值。

[参考文献]

- [1] 陈继红. 健康教育护理干预在股骨颈骨折患者中的护理效果研讨 [J]. 中国保健营养, 2016, 26(24):293-293.
- [2] 谢漪静, 孙伟. 远程健康教育对股骨远端 C 型骨折患者康复训练知行信及功能恢复的作用 [J]. 中国健康教育, 2017, 33(11):1041-1044.

[3] 张敏秋. 健康宣教护理干预在老年股骨粗隆间骨折手术患者中的应用 [J]. 中国冶金工业医学杂志, 2019, 36(4):416-417.

[4] 边荣. 健康教育及心理护理干预对高龄股骨颈骨折人工关节置换术患者预后的影响研究 [J]. 中国药物与临床, 2019, 19(8):1391-1392.

[5] 龚俊, 吴慧杰, 李晓欣. 围术期健康教育与心理干预对股骨骨折患者术后负性情绪、疼痛和满意度的影响 [J]. 中国健康心理学杂志, 2019, 27(8):1206-1210.

(上接第 142 页)

3.5 静脉输液造成的影响及解决对策

静脉输液过程中需要进行穿刺操作, 但由于婴幼儿的皮肤相对薄弱, 涂抹消毒剂后难以寻找血管, 因此, 部分护理人员为了节省时间, 就会省略消毒步骤, 这就使得穿刺部位的感染风险增加。解决的办法就是护理人员严格按照相关规章制度进行穿刺消毒处理。部分患儿的静脉不明显, 穿刺时较为困难, 这就不可避免的需要反复穿刺, 留置针长时间暴露在空中已经受到了污染, 当其他患儿进行穿刺时, 仅仅是对原有穿刺针简单消毒就进行下一次穿刺, 容易发生较差感染。部分患儿需要持续性的静脉输液治疗, 加上婴幼儿的穿刺难度较高, 部分护理人员就会选择静脉留置针技术, 当留置针长期停留在同一个位置, 该位置反复长时间受到刺激, 就容易发生感染。在静脉输液过程中, 最好做到输液器具的一次性使用, 留置针也应在持续使用 24h 后进行更换, 不能长时间停留在同一个位置^[5]。

4 总结

(上接第 143 页)

其是一种新型护理模式, 可以增强护理人员的沟通技巧, 同时, 还可促进护理人员的自身素质与业务水平^[4]。本次研究示: 实验组医疗纠纷发生率低于对照组, 且实验组护理满意度高于对照组 ($P<0.05$)。流程化沟通方式可提高护理操作规范性与有序性, 提高护理人员知识水平, 并以交流双向性, 在沟通中改变被动指导方式, 提高护理互动性、互补性、互谅性, 有效减少医疗纠纷发生率, 提高治疗与护理效果, 充分让患者感受到人文理论知识, 进而提高护理质量及患者护理满意度^[5]。

综上所述, 在五官科优质护理服务中流程化沟通方式的应用, 效果显著, 值得推广。

[参考文献]

儿童的体质较弱, 免疫力较差, 在医院治疗期间容易发生感染, 而处在同一个病房中也容易出现交叉感染, 极易发生医院感染, 护理人员需要在护理工作中加强风险管理, 做好相关预防工作, 严格执行相关规章制度, 从而降低医院感染的发生几率。

[参考文献]

- [1] 李春华, 易阳, 李霞. 儿童医院感染与护理相关问题分析及对策 [J]. 医学信息, 2016, 29(24):200-201.
- [2] 贾霞. 儿童医院感染与护理相关问题分析及对策 [J]. 首都食品与医药, 2018, 25(23):71.
- [3] 胡娟. 妇产科中常见感染问题分析及护理对策 [J]. 中国继续医学教育, 2016, 11(14):253-254.
- [4] 彭喜群. 儿童医院预检分诊错误原因分析与护理对策 [J]. 护理实践与研究, 2018, 15(19):110-111.
- [5] 马润红, 李慧敏. 院内感染控制中护理管理存在的问题及对策分析 [J]. 中国卫生产业, 2017, 14(25):146-147.

[1] 蒋忆韵. 五官科护理管理中目视管理的应用效果 [J]. 中医药管理杂志, 2018, 26(15):75-76.

[2] 黄玉芹, 吴晓茵, 陈海玲. 流程化沟通方式在五官科优质护理服务中的应用效果评估 [J]. 数理医药学杂志, 2018, 31(08):1227-1229.

[3] 王玲玲. 五官科开展优质护理服务的实践与体会 [J]. 中医药管理杂志, 2018, 26(11):186-187.

[4] 陈昌红. 流程化沟通方式在五官科优质护理服务中的应用分析 [J]. 实用妇科内分泌杂志 (电子版), 2017, 4(36):105+107.

[5] 蓝敏凤, 林薇, 黄泳. 流程化沟通方式在五官科优质护理服务中的应用效果观察 [J]. 护理实践与研究, 2016, 13(01):103-104.