

犬伤相关信息需求调查与分析

◆陈娴洁 王秋韻 沈翠琴

【摘要】 目的：了解犬伤患者对健康信息的需求现状，探讨有效的方法，开展健康教育。方法：抽取本院门诊犬伤患者200例、居民192位、医护人员186位和护生153位进行以下几方面调查：①犬伤知识认知状况；②健康信息需求；③信息获取途径；④目前获取信息满意度的调查和分析。结果：患者及医护人员自身的犬伤知识不足、健康信息的给予和需求之间的差异导致人们对目前犬伤信息需求满意度低。结论：普及狂犬病防、治知识至关重要，应引起全社会的高度关注。医护人员作为健康教育的实施者，要依据个体不同的特点，开展切实有效的犬伤教育，以满足健康信息的需求。

【关键词】 犬伤；健康信息；需求

The information demand of patients wounded by dog / CHEN Xian-jie, WANG Qiu-yun, SHEN Cui-qin // Xuhui Central Hospital of Shanghai, 200031 China//Chinese Nursing Management-2009, 9(11): 19-21

【Abstract】 Objective: To investigate the information demands of the patients wounded by dog, and explore effective method to provide health education. Methods: Totally 200 patients wounded by dog, 192 residents, 186 medical staff and 153 nursing students were investigated about the following aspects: ① knowledge about the dog injury, ② health information needs, ③ the access to information, ④ satisfaction degree at present. Results: The lack of knowledge about dog injury within patients and medical staff and the differences between supply and demand were the main factors of low satisfaction degree. Conclusions: It is important to provide health education related to dog injury. Medical staff should pay attention to the individual differences while providing information to patients wounded by dog in order to satisfy their demands.

【Key words】 dog injury; health information; demand

狂犬病是一种严重的人畜共患传染病，病死率达100%。带有狂犬病毒的犬类伤人是主要的传播途径，而犬携带狂犬病毒普遍存在^[1-3]。近年来，由于居民养犬日益增多，被犬咬伤时有发生，因此狂犬病有严重的流行隐患，如何选择合适的方法，开展健康教育，增强人们对狂犬病的防治意识，减少发病是当前需探究的新课题。本研究于2008年7~11月通过调查评估患者的信息需求，力求提高犬伤患者对信息需求的满意度^[4]，为临床开展犬伤教育，普及狂犬病知识提供参考依据，现报告如下。

1 对象与方法

1.1 调查对象

1.1.1 患者：选取本院犬伤门诊患者200人，男性46%，女性54%；年龄构成比0~19岁占6.5%、20~39岁占50.5%、40~59岁占26.5%、60岁以上占16.5%；职业分布广泛，以工人(30.5%)、行政人员/文员(23.0%)、个体工商户(11.5%)等城市常见职业为多；文化程度大专及大专以上占58.5%、高中和中专占31.0%、初中及初中以下占10.5%。

1.1.2 居民：社区居民192人，男性占38.3%，女性占61.7%；年龄构成比0~19岁占1.9%、20~39岁占43.3%、40~59岁占29.4%、60岁以上占25.4%；职业分布，工人占30.8%、行政人员/文员占36.3%、个体工商户占10.9%；文化程度大专及大专以上占52.2%、高中和

中专占32.3%、初中及初中以下占15.5%。

1.1.3 医护人员：本区3所二级医院随机抽取医护人员186名，其中医生占46.5%，护士占53.5%。

1.1.4 护生：本院见习、实习护生153名，大专及大专以上学历者占53.3%，中专占46.7%。

1.2 方法

采用问卷调查，共发出问卷760份，收回739份，有效问卷731份，有效率96.18%。调查内容：①狂犬病相关知识评估表；②犬伤信息需求量表；③犬伤相关信息获取途径量表；④健康信息获取满意度量表，其中②③部分犬伤相关信息需求内容和信息获取途径，各由10项条目构成，调查对象根据个人的需求选择自己认为重要的3项。

1.3 统计分析方法

该项目为描述性研究，采用SPSS13.0分析处理数据，按需要分别进行百分率统计、 χ^2 检验。

2 结果

(1) 人们对犬伤相关知识的认识不足见表1。

(2) 犬伤信息需求倾向的比较见表2。

(3) 患者、居民、医护人员和护生在犬伤信息获取途径方面基本一致，首选医护人员，其次是广播电视和宣传资料。患者和居民选择从医护人员直接获知比例最高，达65.5%。选择有犬伤经历的患者最少；医护人员和护生较少选择家人、朋友。

(4) 4组人员犬伤信息获取的满意

基金项目：徐汇区中心医院科研基金资助项目(08C-21)

作者单位：上海市徐汇区中心医院护理部，200031(陈娴洁，王秋韻)；犬伤门诊(沈翠琴)

作者简介：陈娴洁，大专，主管护师，护士长

表1 犬伤相关知识认知情况 [n (%)]

项目	犬伤者	居民	医护人员	护生
1 狂犬病是由狂犬病病毒引起的人畜共患的传染病	166(83.00)	157(81.77)	173(93.01)	144(94.12)
2 狂犬病预防方面的知识	82(41.00)	89(46.35)	161(86.56)	103(67.32)
3 狂犬病有严重的流行隐患	74 (37.00)	84(43.75)	144(77.42)	98(64.05)
4 犬携带狂犬病病毒普遍存在	69(34.50)	79(41.14)	121(65.05)	91(59.48)
5 狂犬病的传播途径	96(48.00)	87(45.31)	148(79.57)	103(67.32)
6 健康犬会传染狂犬病	60(30.00)	66(34.38)	89(47.85)	74(48.37)
7 皮肤划伤不出血也可引起狂犬病的发生	92(46.00)	70(36.46)	118(63.44)	79(51.63)
8 猫伤也可引起狂犬病的发生	95(47.50)	86(44.79)	113(60.75)	83(54.24)
9 狂犬病是可防不可治的疾病	83(41.50)	80(41.67)	91(48.92)	95(63.39)
10 有关治疗方面的信息	94(47.00)	68(35.72)	117(62.90)	91(59.48)
11 犬伤后应及时清洗伤口, 尽早接种狂犬病疫苗	123(61.50)	68(35.72)	142(76.34)	102(66.67)
12 应及时检测注射后的血清抗体	95(47.50)	63(32.81)	137(73.65)	97(63.39)

表2 犬伤相关信息需求的选择结果

信息需求内容	犬伤者(%)	居民(%)	医护人员(%)	护生(%)	χ^2	P
1 预防发病信息	68.00	51.56	60.21	64.71	11.98	< 0.01
2 治疗措施信息	48.00	54.73	37.09	48.36	13.52	< 0.005
3 治疗副作用	29.00	27.08	35.48	33.98	3.87	< 0.01
4 对家庭的影响及危险性	35.00	39.58	24.73	24.18	14.4	< 0.005
5 药物治疗对身体的影响	31.50	39.58	24.19	21.57	16.59	< 0.005
6 对工作的影响	18.00	20.31	37.09	26.79	21.78	< 0.005
7 疫苗的价格, 增加经济负担	14.00	19.79	22.04	22.87	5.56	> 0.05
8 不注射疫苗会导致什么后果	6.00	4.68	13.44	14.38	15.57	< 0.005
9 狂犬病的主要传播途径	9.50	6.25	9.14	8.49	1.24	> 0.05
10 自我监护	5.00	7.29	3.76	11.11	8.19	< 0.05

度调查显示, 信息需求满意度普遍较低, 平均低于43.1%, 均有一定比例的人员表示不满意。

3 讨论

3.1 狂犬病防治知识的普及教育至关重要

表1显示, 人们对狂犬病知识的了解程度不高, 认知率低于60%, 反映出4组人员对狂犬病的防、治方面都有不同程度的模糊认识。犬伤患者和居民对条目中狂犬病有严重的流行隐患、犬携带狂犬病病毒普遍存在等认识不足, 特别是医护人员对条目中健康犬也会传染狂犬病、狂犬病可防不可治等问题缺乏应有的认识, 需要进一步加强。

对信息需求的选择倾向分析, 由表2可见, 4组人员对狂犬病预防和治疗信息需求最高, 说明人们对狂犬病防治信息有强烈的愿望和迫切的需求。

2005~2008年卫生部公布的“27种法定报告传染病死亡率”数据显示: 狂犬病死亡率分别占全国传染病死亡率第二、三位, 仅次于艾滋病和肺结

核, 死亡人数持续上升, 形势非常严峻。

因此, 普及狂犬病知识很重要, 建议卫生行政部门积极地行动起来, 严抓社区犬管工作, 完善犬的管理制度; 卫生监督部门考虑分发科普小册子, 重点是社区医护人员、养犬家庭; 社区内设立通俗易懂的宣传画廊; 社会媒体采取多种大众喜闻乐见的形式, 大力宣传狂犬病的预防措施, 以增加人们的健康知识和技能, 建立有益健康的行为。

3.2 评估个体需求, 实施健康教育

表2显示, 各组对各条目重要性选择有所不同, 犬伤患者、居民希望了解药物治疗对身体和家庭影响的比例较高; 医护人员和护生则认为告知患者治疗副作用较重要。目前, 医护人员主要根据自己的经验和患者的要求来决定给予患者的信息内容和方式^[5], 然而医护人员的看法无法完全代表患者的需要。医护人员在提供信息时, 依据患者知识、经历等不同特点, 对信息需求作初步评估, 了解其信息选择取向, 提

供实用的、详细的、有针对性的信息, 可达到事半功倍的效果。

3.3 注重自身学习, 增进医患交流

调查结果显示, 4组人员都希望通过广播电视和宣传资料普及犬伤知识。患者和居民都特别想通过医护人员直接获取信息, 原因主要与专科医护人员对犬伤的了解及在犬伤治疗上的权威有关。医护人员被认为拥有较全面的临床经验, 能够清楚、准确地解释患者目前的状况, 更能获得患者的信赖^[5]。然而医护人员掌握犬伤知识的调查结果并不如人意, 应注重提高自身的专业水平, 更新知识, 扩大知识面。另一方面, 由于医患比例及医患交流的不足^[6], 患者获取健康信息的方式通常来自医院印刷的健康处方、健康墙报等, 这些问题要引起医护人员的重视, 提供足够的时间与患者交流, 满足患者对健康信息的需求。

3.4 信息需求满意度与患者获取信息量有关

调查显示, 4组人员信息获取的满意度低, 与多数人目前犬伤相关知识

护士对护患沟通与护患纠纷关系认知调查

◆隋树杰 仰曙芬 王媛

[摘要] 目的:了解影响护患沟通及护患纠纷的相关因素,并寻求有效途径以加强护患沟通,减少护患纠纷。方法:采用自制问卷对176名工作年限在1年以上,持有护士执照并且愿意参加本研究的在职护士进行调查。结果:大多数护士能意识到护患沟通的重要性;71.6%的护士在校期间仅学过部分护患沟通知识;77.3%的护士并未参加过任何关于护患沟通的培训;89.2%的护士有因沟通不良而发生过护患纠纷或小摩擦;63.6%的护士认为工作太忙是导致护患沟通不良的最主要原因;60.2%的护士认为护患纠纷的发生与护士的技术水平有一定的关系;54.0%的护士认为出现并发症或延期出院最易导致护患纠纷;42.6%的护士认为建立沟通长效机制是加强护患沟通的最好办法。结论:护患沟通与护患纠纷两者存在一定的关系,可以从加强沟通知识教育,提高自身技术,履行告知义务,医院建立沟通长效机制等途径加强护患沟通,减少或避免护患纠纷。

[关键词] 护患沟通;护患纠纷;沟通知识与技巧

Nurses'awareness of the relationship between nurse-patient communication and disputes / SUI Shu-jie, YANG Shu-fen, WANG Yuan // Nursing School, Harbin Medical University, Heilongjiang province, 150086 China//Chinese Nursing Management-2009,9(11): 21-23

[Abstract] Objective: To investigate the relevant factors of nurse-patient communication and disputes and to look for effective method to improve nurse-patient communication and decrease disputes. Methods: Totally 176 nurses with more than one year work experience were investigated by self-designed nurse-patient communication questionnaire. Results: 71.6% nurses learned some knowledge about nurse-patient communication in school, but 77.3% didn't receive any communication training. 89.2% nurses had disputes with patients because of bad communication. 63.6% nurses thought that the main reason of bad communication was too busy. 60.2% nurses thought that disputes correlated with nurses' skill. 54.0% nurses thought that occurrence of complication or delay in discharge tended to cause disputes. 42.6% nurses thought that the best method to strengthen nurse-patient communication was to establish long-term mechanism. Conclusion: Nurse-patient communication correlates with disputes and can be strengthened by training, increasing communication skill, implementing informing obligation and establishing long-term mechanism.

[Key words] nurse-patient communication; nurse-patient dispute; communication knowledge and skill

护患沟通是护士与患者之间的信息交流和相互作用的过程,所交流的内容是与患者的健康直接或间接相关的信息,同时也包括双方的思想、情感、愿望和要求等方面的沟通^[1]。随着医疗法律法规的逐步健全,人们对于医疗护理服务的要求越来越高,同时医疗投诉的比例也呈现上升趋势。在这种情况下,护士既要保护好自己,也要保证患者得到优质的服务。有研究结果表明,绝大多数的医疗纠纷源于医患和护患双方沟通不够^[2],因此在这种情况下,调查目前医院护患沟通现状,了解影响护患纠纷的相关因素并提出相关对策就显得十分重要。提高护患沟通能力,对于改善护患关系,促进患者康复,提高护理质量,减少护理纠纷有重要的现实意义。

1 对象和方法

1.1 调查对象、时间和方法

以某市一所三级甲等医院工作年限在1年以上,持有护士执照并且愿意参加本研究的在职护士190人为调查对

缺乏,信息需求难以得到满足有关。可见,要提高患者对信息提供的满意度,以患者乐于接受的形式,提供其需要的信息非常重要,且关键是在进行健康教育之前了解患者需求。

4 小结

调查显示,人们对犬伤相关知识认知程度不高,对狂犬病的防治信息需

求迫切,因此探索有效的方法,加强健康教育,普及犬伤知识至关重要。增进医患交流,更好地满足人们对犬伤信息的需求是我们医护人员应该努力的方向。

参考文献

- [1] 刘芳兰.广州地区犬伤特点及两种疫苗免疫效果分析.中国热带医学,2006,6(8):1392.
- [2] 王金贤.2006年度宁波本级门诊犬伤分析.现代实用医学,2007,5(19):385-387.

[3] Shalla KA, Bakitasm M, Furstenberg CT, et al. Patients' need for information about cancer therapy. *Oncol Nurs Forum*, 2004,31(2):313-319.

[4] 王津芳,刘玉莹.护理健康教育学.北京:科学技术文献出版社,2002:99-102.

[5] 赵华.癌症患者健康信息需求研究进展.护理研究,2006,5(20):1317-1318.

[6] 雷琼,朱咏梅,杨玉琴,等.癌症患者陪护者的信息掌握和需求特点.医学与社会,2006,2(2):43-44.

[收稿日期:2009-03-18]

(编辑:刘力)

基金项目:黑龙江省卫生厅科研课题(2006-164)

作者单位:哈尔滨医科大学护理学院,150086

作者简介:隋树杰,硕士,教授,教研室主任

通讯作者:仰曙芬,博士,教授,院长, E-mail: yangshufen56@hotmail.com