

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

象, 年龄 18~55 岁。调查时间为 2008 年 10 月到 2009 年 1 月。采用在参考相关文献的基础上自行编制的“影响护患沟通和护患纠纷的相关因素”问卷对调查对象进行调查。由调查者发放问卷, 解释其目的和要求并当场收回。发放问卷 190 份, 回收有效问卷 176 份, 有效回收率为 92.6%。

1.2 调查内容

调查问卷包含 5 大项 24 个问题, 其中护士对于护患沟通重要性的认识 4 项, 护士沟通知识及技巧掌握情况 5 项, 护患沟通与护患纠纷两者的关系认知 2 项, 影响护患沟通的因素 10 项, 医院沟通制度等因素 3 项。

1.3 分析资料的方法

使用 SPSS 13.0 软件进行数据处理, 采用百分数方法对数据进行描述。

1.4 预试验

本调查问卷在正式使用前, 请哈尔滨医科大学附属第二医院护理学院及临床 5 位护理专家对问卷进行了效度测定, 内容效度值为 0.93, 根据专家的评定结果对其进行了修改。后取用 20 例样本进行小样本调查, 再次对问卷进行修改和调整, 样本系数工具信度为 0.81。

2 结果

2.1 护士对于护患沟通重要性的认识 (表 1)

2.2 护患沟通与护患纠纷的关系(表 2)

2.3 护士沟通知识及技巧掌握情况(表 3)

2.4 影响护患沟通并导致纠纷的因素 (表 4)

2.5 医院沟通制度对护患纠纷的影响 (表 5)

3 讨论

3.1 护士自身充分意识到护患沟通的重要性

由表 1 结果可知, 分别有 96.6% 和 94.9% 的护士认为护患沟通效果对于自己的工作以及自己与患者的关系有很大或有一定的影响, 92.6% 的护士认为沟通效果对自身其他方面也有较大影响, 从这些数据可以看出, 在职护士能够充分认识到护患沟通的重要性。

3.2 护患沟通与护患纠纷两者存在一定的关系

由表 2 可知, 97.7% 的护士认为护患沟通与护患纠纷直接或间接相关, 因沟通原因护患产生过纠纷或小摩擦的比例为 89.2%, 这一调查结果与有关学者的研究相符合, 即与管理、技术、责任相比由于沟通造成的护患纠纷居护患纠纷原因的首位^[3], 因此, 在临床护理工作中, 护士应多与患者进行有效的沟通, 避免和减少护患纠纷的发生。

3.3 加强护患沟通知识和技巧的培训

3.3.1 注重对在校护理专业学生沟通知识与技巧的教育: 由表 3 可知, 71.6% 的护士在校期间仅学习过部分护患沟通知识。在校护理专业学生是今后从事护理事业的主力军, 加强对护理专业学生沟通知识及技巧的培养可以有效地减少或避免护患纠纷。有调查显示, 有些护士由于年龄小, 阅历浅, 临床护理经验缺乏, 虽然在校学习了有关沟通技巧的理论, 但不能很好地理论联系实际并将沟通技巧应用于临床护理实践中^[4]。因此, 对于在校护理学生, 学校不仅应该重视对于学生护患沟通知识及技巧的理论教育, 更要教会学生将理论知识应用于临床实践中。同时在校护理专业学生在实习期间应尽量抽时间参加医生查房、病例讨论,

表 1 护士对于沟通重要性的认识 [n=176, 人(%)]

项目	有很大的影响	有一定的影响	没有什么影响
对工作的影响	63(35.8)	107(60.8)	6(3.4)
对与患者关系的影响	54(30.7)	113(64.2)	9(5.1)
对于自身的影响	74(42.0)	89(50.6)	13(7.4)

表 2 对护患沟通与护患纠纷关系的认识 (n=176)

项目	人数	百分比(%)
认为沟通与纠纷相关	172	97.7
因沟通不良发生过纠纷	157	89.2

表 3 护士沟通知识和技巧掌握情况 (n=176)

项目	人数	百分比(%)
工作后未参加护患沟通培训	136	77.3
在校期间学过部分护患沟通知识	126	71.6
临床实习时参加过护患沟通培训	77	43.8
认为沟通知识及其技巧能满足部分工作需要	123	69.9
认为学习过的沟通知识对自己有一定的帮助	105	59.7

表 4 影响护患沟通及导致护患纠纷的主要因素 (n=176)

项目	人数	百分比(%)
最主要原因是护士工作太忙	112	63.6
护士操作技术不过硬	106	60.2
出现并发症或延期出院时	95	54.0
交代病情不及时	92	52.3
35 岁以下年轻护士缺乏沟通技能	87	49.4
患者提出问题回答不耐心	73	44.9
舆论导向的问题	70	39.8

表 5 护士对医院沟通制度的认识 (n=176)

项目	人数	百分比(%)
医院有必要建立医患及护患沟通制度	129	73.3
沟通制度只能解决一部分护患纠纷问题	99	56.2
医院应建立沟通长效机制并加以监督	75	42.6

多参加医患、护患沟通活动,从中拓宽自己的知识面,提高沟通能力和语言文化素养^[5]。

3.3.2 加强对在职护士工作期间护患沟通知识的培训:由表3可知,77.3%的护士工作后未参加护患沟通培训,并且69.9%的护士认为自己所拥有的沟通知识和技巧只能部分满足工作需要。有关文献表明,通过有关护患知识与技巧的培训后,护士的沟通能力得到了很大进步^[6]。因此,医院可以定期或不定期地对护士进行有关沟通知识及其技能的培训,并可以适当地组织院内医护人员对沟通知识及技巧进行讨论,相互学习。

3.4 加强护患沟通

3.4.1 增加护士与患者进行沟通交流的时间:由表4可知,有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。鉴于此,医院应在力所能及的范围内增加护士的数量,减轻护士的工作负担,让护士能有更多的时间与患者进行沟通。同时也可鼓励护士利用护理操作的时间与患者进行及时有效的沟通。

3.4.2 护士应注重自身的职业道德修养和良好的服务态度:由表4可知,48.3%的人认为技术较差的护士最易导致护患纠纷。因此,护理管理者应当加强医德教育,提高护士的职业素质,教育护理人员树立高尚的道德情操;护士除要提高自己的技术水平外还应该拥有良好的服务态度,对患者一视同仁,注意使用礼貌性称呼和关怀性语言。

3.5 避免或减少护患纠纷

3.5.1 注重自身护理技术水平的提高:由表4可知,60.2%的护士认为护患纠纷的发生与护士技术有一定关系。因此,护士应熟练掌握工作中的相关护理

技术,并通过如网络、护理类杂志等各种途径及时获得最新的护理操作技术,将其应用于护理工作中,减轻治疗过程中患者的疼痛与不适。

3.5.2 履行告知义务:由表4可知,54.0%的护士认为出现并发症或延期出院时最易直接导致护患纠纷;52.3%的护士认为未及时交代病情可诱发护患纠纷的发生。《医疗事故处理条例》第十一条规定:“在医疗活动中,医疗机构及其医护人员应将患者的病情、医疗措施、医疗风险等如实告知患者,及时解答其咨询”^[7],由此可见,履行告知义务乃护理工作的范畴。护士应该及时告知患者病情变化以及可能导致的相关并发症。有调查研究结果表明,部分护理人员在工作过程中,对履行告知内容的认知不够全面,因此,只有不断充实和更新知识,了解护理工作的新动态,才能弥补课本知识的局限性^[8]。

3.5.3 对年轻护士进行岗前培训:由表4可知,49.4%的护士认为35岁以下的年轻护士最易导致护患纠纷,他们没有工作经验且缺乏沟通技巧,在工作中最易导致护患纠纷。各医院可以针对此类问题采取各种不同方式加以培训,对每年分配来院的新护士,在岗前培训中要增加“如何进行护患沟通”、“护患沟通技巧”等内容,请工作经验丰富、处理护患关系有技巧的老护士讲课,以他们的亲身经历,说明护患沟通的重要性及如何进行护患沟通。同时可指定专人带教,让老护士言传身教与患者及家属沟通的技巧,使新护士从思想上、观念上、行动上做到处处为患者着想^[9]。

3.6 医院应建立长期有效的沟通机制

由表5可知,42.6%的护士认为建

立沟通长效机制是解决护患纠纷的最好办法。医院应建立长期有效的沟通制度,确保医护人员与患者进行有效的沟通。在临床护理工作中除了进一步完善以质量为核心的护理标准体系、对护士操作及服务质量的各个环节进行监控外,医院还应定期检查护士与患者的沟通情况,对护士在整个医疗活动中有无投诉、纠纷,有无冷顶硬,有无敷衍搪塞等现象进行核查。

参考文献

- [1] 姜安丽主编.新编护理学基础.北京:人民卫生出版社,2006:5.
- [2] 郭燕红.适应形势发展护理事业.护理学杂志,2003,18(3):122.
- [3] 王惠芬.护患纠纷产生的相关因素及对策.解放军护理杂志,2005,20(8):38.
- [4] 保颖怡.实习护士沟通能力的调查分析.护理学杂志,2005,20(17):60-61.
- [5] 陈琳,梁维维,孙雪梅.从医疗纠纷谈实习护士医疗安全教育的重要性.川北医学院学报,2007,22(6):623-625.
- [6] Susie W, Anita R, Judith A. Nurse-patient communication in palliative care: an evaluation of a communication skills programme. Palliative Medicine, 1998(12):13-22.
- [7] 《医疗事故处理条例》起草小组.医疗事故处理条例释义.北京:中国法制出版社,2002:5-101.
- [8] 孙苗芳,王雪娟.护士对履行告知义务认知状况的调查分析.解放军护理杂志,2005,22(5):27.
- [9] 莫顺仙.提高服务质量降低护理投诉.解放军护理杂志,2004,21(1):83-84.

[收稿日期:2009-06-16]

(编辑:崔怀志)

