

# 儿科护患沟通技巧

李德兰, 王楠<sup>△</sup>(第三军医大学大坪医院儿科, 重庆 400042)

【关键词】 儿童心理学; 心理疗法; 护患沟通; 儿童

DOI: 10.3969/j.issn.1672-9455.2011.22.070 文献标志码: B 文章编号: 1672-9455(2011)22-2808-02

沟通是有效治疗的前提,也是护士护理过程中不可缺少的重要环节,包括与家长、患儿的积极有效沟通。没有沟通、不会沟通、沟通不恰当,都在不同程度上加剧了护患之间的紧张对立情绪,影响患儿的有效治疗。只有积极有效的沟通,建立良好的护患关系,才能达到较好的治疗效果。护患关系是指护士与患者通过特定的护理服务与接受护理服务而形成的人际关系,是护理实践活动中最主要的一种专业性人际关系,是护理人际关系的主体,是护士职业生活中最常见的人际关系。在儿科常常发生纠纷、投诉,而引起这些纠纷、投诉的源头却与静脉穿刺不成功及护患之间缺乏沟通有着直接或间接的关系。在护患纠纷和医疗事故中,半数以上是因为护患之间缺乏沟通引起的,这就需要医护人员在护理过程中采取防范措施,建立良好的护患关系,以减少护患纠纷的发生。作为一名合格的护士不仅要有爱心、耐心、细心,更重要的是学会与患者的沟通。由于现在独生子女家庭多,人们的知识领域和生活水平相对较高,所以沟通在儿科护理中尤为重要。这就要求护理人员不仅要有扎实的理论基础,精湛娴熟的操作技术,而且要有说服力强的沟通技巧,才能减少护患纠纷,真正提升护理品质。为了减少护患矛盾,护士充分掌握心理学知识,合理运用沟通技巧化解护患矛盾<sup>[1]</sup>,根据本院儿科的布局,本文将本院儿科实际沟通技巧总结报道如下。

## 1 初次见面的沟通技巧

在儿科的护患纠纷主要的投诉人就是家长,所以从接诊开始,护士就以热情的态度接待患儿及家长。儿科护士与患儿第一次接触时,首先向患儿及家属做自我介绍,亲切询问患儿的乳名、年龄、学校或者幼儿园等患儿熟悉的生活事情,这样可以缩短患儿与护士间的距离,分散其注意力,缓解紧张情绪。

**1.1 门诊就诊时的沟通** 以亲切的话语细心介绍医院,耐心回答家长的询问。在初次接受门诊治疗时,耐心讲解其注意事项,例如:询问其有无药物过敏史,输液中可能会发生的输液反应等。

**1.2 住院时的沟通** 详细介绍医院和科室的环境及规章制度、探视时间和陪护制度,用满腔热忱的工作态度诱导、感染陪护人员,为住院期间遵守医院及科室的管理制度及配合治疗打下基础。

## 2 治疗过程中的沟通技巧

### 2.1 语言性沟通

**2.1.1 与患儿沟通** 护士在为患儿进行护理操作时,要熟练掌握各种技术,提高静脉输液“一针见血”成功率,肌肉注射时掌握快、准、轻的操作技巧,消除患儿的紧张情绪,增加对护士的信任感,使之主动配合护士的治疗。护士说话应清晰、简洁、符合患儿的年龄。尊重患儿,用同龄患儿的语言与患儿进

行交流,注意语音、语调,多使用夸奖、赞美性语言,如宝贝你真乖,打针都不哭等鼓励性的语言来转移患儿的注意力,淡化穿刺带来的痛苦。在各项操作中,有些患儿会提出一些要求,在护士承诺的情况下,一定要言而有信。护士应以亲切的态度表达自己对患儿的关心,对患儿要使用合适的称呼如:小朋友、宝贝,或者重庆话称呼:弟弟、妹妹、幺儿、乖乖等通俗易懂的词语。在穿刺成功后调好滴速,巡回班的护士要及时巡视,避免只看液体不看患儿。因为婴幼儿无法用语言表达自己的需求,要把液体和患儿视为一个统一的整体,同时做好家长的指导工作,减少因家长护理不当导致重穿刺的现象。及时聆听患儿及家属的主诉,观察有无药液外渗引起的疼痛、哭闹,并及时处理,向家属介绍合理用药知识和可能出现的情况。

**2.1.2 与患儿家长沟通** 当护士与家长沟通时应常换位思考,尽量理解家长的心情,满足家长的合理要求,换位思考,要主动给予帮助。例如:患儿治疗中怎样保护头部静脉穿刺部位的留置针;当天治疗结束后留置针的固定与保护;发烧患儿告知其温度的测量时间,并教会其物理降温的方法;呕吐患儿在呕吐后 2 h 内禁食等。这样会给护患沟通带来良好的效果。

**2.2 非语言沟通** 儿科护士在听诊器上挂一个小小的动物玩具,分散患儿的注意力。消除其恐惧心理,使护士给患儿做检查治疗时能取得配合。在儿科护理中身体的接触能起到语言无法达到的效果,不仅能缓解患儿的“皮肤饥饿”症状,还能让患儿感觉到护士的关爱,如患儿腹痛时,在做过相应的治疗后可以给予适当的腹部抚摸,让患儿感觉到护士的友善和对护士的信任。绘画不仅能利于小儿沟通,还能帮助小儿表达完整的感受,例如:本院在儿科制作色彩鲜艳、易于理解的图片文字资料发给患儿;床头号、病室号牌等数字标识设施地方均采用 HELLO KETTY 卡通图形及艺术字体,床单位被套、床单、枕头采用粉红心形图案,铺设粉红地板,以减轻患儿的陌生和恐惧感;将宣传册、入院须知、探视和陪伴作息制度等发给年长儿,能有效促进儿科的护患沟通。

由于社会文化水平的不断提高,学龄前期以后的儿童思维也逐渐成熟,患儿具有维护自尊的愿望,希望自己被重视和尊重,护理中应用好倾听的技巧,通过感情移入,表达对患儿的理解和接受。在条件允许的情况下可以让患儿选择治疗方案,避免专制的做法和评判。在护理过程中询问特殊病史、进行治疗和护理时应保护和尊重患儿的隐私。

### 3 离院时的沟通技巧

**3.1 门诊观察离院沟通** 输液完毕时,拔针是静脉输液的最后一个环节,如果方法不当会使患儿感到疼痛,采用针头拔出的瞬间再按压的无痛拔针法,或用大鱼际按压,其肌肉组织较丰富,按压面积相对增大,不但按压了皮肤穿刺点,而且也按压

<sup>△</sup> 通讯作者, E-mail: dongjian\_49525@163.com。

了血管壁上的穿刺点,能有效地减少皮下淤血的发生,保护穿刺部位的静脉,提高下一次的穿刺成功率。并告知其下次随访时间和注意事项,例如:发烧患儿体温上升至 38.5℃ 以上时按剂量吃退烧药,并予半小时后观察体温下降情况,温度下降情况不理想或有抽搐等现象时应及时就医;哮喘患儿有明显喘息情况时应及时予支气管扩张药物吸入,避免窒息等。

**3.2 住院患儿请假离开科室的沟通** 告知患儿及家长离开科室后注意安全,有留置针的患儿要注意保护留置针,在规定时间内及时返回病房;病情较重患儿要告知不能离开科室外出活动的原因,以取得患儿及家长的谅解。

**3.3 出院时的沟通** 患儿出院的前 1 d,告知办理出院手续的时间,所需要的凭证。在办理出院手续时,护士应耐心解释有疑问的住院费用,使家长感觉到每一项费用都合理、满意,并诚恳地请他们提出意见和建议,及时查找护理人员与患儿陪护人员沟通过程中的不足,努力提高儿科护理质量,改善护患关系。根据患儿的病情详细交代其出院后的指导,例如:注意尽量不带小孩去人多的公共场所,避免交叉感染;注意保暖,以免着凉;注意手部卫生,饭前便后常洗手;少食辛辣生冷食物等。患儿出院时真正做到有迎声,走有送声,真诚地祝福患儿康复及送别患儿离开科室。

#### 4 总 结

儿科护理的特殊性是它既面对的是患儿也是患儿的家长,2 个不同的群体在年龄、心态方面等各有不同,因此,针对患儿和家长在不同的治疗阶段要求要有不同的沟通技巧,在初次见面、治疗过程中和离院时应各不相同。但在治疗过程中沟通对

于护理人员来说有一个共同要求:过硬的技术和专业知识、爱、尊重和理解。通过有效的护患沟通,消除患者心理障碍、减轻心理压力,增强战胜疾病的信心,积极配合治疗和护理<sup>[2]</sup>。

儿科护患沟通技巧是一个不断探索、提高、发展的过程,需要护理人员不断共同提高、共同进步。要想圆满完成对患儿的治疗及护理,就必须处理好与患儿家属的沟通,掌握一定的沟通技巧,避免影响沟通的因素,就会沟而能通,使患儿及家属配合治疗和护理,避免不必要的医疗纠纷<sup>[3]</sup>。

综上所述,护士在儿科病房正确地运用沟通技巧,凡事都符合以患者为中心的原则,亦即是以患儿为主体来进行沟通。这样不仅收集了患儿的相关资料,而且给患儿及家属提供了必要的医学护理知识和心理支持,从而与患儿建立良好的护患关系,使患儿能积极主动配合诊疗及护理,较好地完成各种诊疗、护理,有利于患儿早日康复,提高医疗护理质量。

#### 参考文献

- [1] 杨丽丽. 运用沟通技巧化解护患矛盾[J]. 中国疗养医学, 2009,18(1):53.
- [2] 车珊. 护患沟通技巧与临床效应[J]. 中国医药指南, 2008,6(4):98-99.
- [3] 韩春梅,顾琰. 儿科护患沟通技巧及影响因素[J]. 甘肃科技纵横,2009,38(1):215.

(收稿日期:2011-07-21)

## 开展优质护理服务的体会

朱佳佳(重庆市妇幼保健院 400013)

**【关键词】** 优质护理; 服务理念; 基础护理

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2011.22.071 文献标志码:B 文章编号:1672-9455(2011)22-2809-02

本科室自 2010 年初开展优质护理服务以来,通过转变服务理念,夯实基础护理,提升护理服务内涵,重视服务细节等方法提高了护理人员的服务意识,提高了临床护理工作质量,护患关系更加和谐,患者满意度明显提高。

### 1 营造良好的就医环境

首先在病房的布置上结合产科患者的特点,应尽量以方便、舒适、干净为准则,在墙壁上张贴母婴健康教育宣传栏,对孕产妇给予正确的指导,病区内充满温馨和谐的氛围,深受孕产妇的好评。其次,护理部主任组织全体护士利用休息时间进行相关文件的学习,提高护理人员的认识,充分理解优质护理服务是整体护理的进一步完善与深化,使大家统一了思想,加强思想认识,转变了服务观念<sup>[1]</sup>。以整洁的病房,良好的服务态度打造一个最佳的服务环境。

### 2 改变服务理念,改善服务态度

首先将“以患者为中心”的护理理念和人文关怀融入到对孕产妇的护理服务中,在提供基础护理服务和专业技术服务的同时,加强与孕产妇的沟通交流,为孕产妇提供人性化护理服务。其次,规范护士行为,进行护士礼仪培训,制订护理人员规范用语并贯穿到各种护理技术操作中。全面丰富的专业知识及娴熟过硬的专业技能是优质护理的另一核心内容。只有专

业的技术水平和认真负责的工作态度结合起来才能为患者提供优质的服务。平时加强理论和技术知识的学习和知识的不断更新,并定期组织学习和护理查房,定期考核专业知识。

### 3 夯实基础护理 提升护理服务内涵

每个责任护士均负责一定数量的患者,每名患者均有相对固定的责任护士对其连续、全程的护理服务。并由责任护士根据患者病情、护理级别及自理程度每天动态调整基础护理内容,实行弹性化排班,保证一定的护理人力分配在不同的护理班次,加强病区晨晚间护理和危重患者护理,保障患者整体护理有效落实。责任护士不间断巡视病房,与孕产妇有更多的沟通及更深入的了解,对病情的观察更细微、更全面、更有预见性<sup>[2]</sup>。利用巡视病房的时间对患者进行个别指导,对患者存在的问题采用专业化的知识和技能及时发现并予以解决,充分满足患者的需求。并向患者进行护理工作满意度调查,征求患者提出的意见与建议,保证了护理质量的不断提高。同时取消了不必要的护理文书书写,简化护理文书,减少病例书写时间,增加床边护理时间。

### 4 规范护理行为,开展健康教育

由责任护士接待入院,耐心、详细地介绍住院环境、入院须知、主管医生及出生证明办理流程等,全面介绍住院期间孕产