

·护理教育·

实习护生护患沟通程序状况的调查*

张可可¹,李绪辉¹,颜巧元^{1,2},施悦¹

(1 华中科技大学同济医学院护理学院,湖北武汉,430030;2 华中科技大学同济医学院附属协和医院,湖北武汉,430000)

[摘要] **目的** 探讨实习护生护患沟通程序状况,并提出相应的对策。**方法** 采用护患沟通程序量表对 334 位实习护生进行调查。**结果** 334 名实习护生护患沟通程序量表总分(22.91 ± 2.13)分,其各维度均分由高到低依次为:沟通结束(0.98 ± 0.08)分、沟通准备(0.97 ± 0.07)分、尊重患者(0.91 ± 0.18)分、信息给予(0.90 ± 0.12)分、信息收集(0.88 ± 0.13)分。**结论** 护生护患沟通技能处于偏高水平,其沟通程序能够依照沟通准备、信息收集、信息给予、尊重患者、沟通结束的程序进行有效沟通,但在信息收集、信息给予阶段存在不足,应针对这两个阶段进行案例分析等针对性训练,以提高其沟通技能水平。

[关键词] 实习护生;护患沟通程序;护理教育

[中图分类号] R47 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1671-8283(2016)06-0051-04 **[DOI]** 10.3969/j.issn.1671-8283.2016.06.014

A survey of nurse-patient communication procedures among nursing interns

Zhang Keke, Li Xuhui, Yan Qiaoyuan, Shi Yue//Modern Clinical Nursing, -2016, 15(6):51.

[Abstract] **Objective** To study the nurse-patient communication procedures among nursing interns. **Method** Totally 334 nursing interns were involved in the survey using the basic questionnaire and the nurse-patient communication procedure scale. **Result** The average score of the communication skills was 22.91 ± 2.13 , with the dimensions of communication preparation (0.97 ± 0.07), information collection (0.88 ± 0.13), information sending (0.90 ± 0.12), respecting patients (0.91 ± 0.18), ending communication (0.98 ± 0.08). **Conclusions** The nurse-patient communication skills of the nursing interns were at a relatively high level. They could conduct the effective communication according to the communication procedures in the sequence of communication preparation, information collection, information sending, respect patients and ending communication. But they are weak in the procedures of information collection and information sending. Therefore, some special trains, such as case analysis, can be done to improve the ability in these procedures.

[Key words] nursing interns; nurse-patient communication procedure; nursing education

沟通是人与人之间传递信息的过程。对于护理工作来讲,沟通有着特殊的意义。良好护患沟通能有效改善护患关系,减少护患纠纷,提高护理服务质量及患者满意度^[1-2]。临床实习为护生提供获得感性思维、深化理论知识,并将理论应用于临床实践的机会,但护生进入临床实习后,生活和学习环

境发生了很大变化,并且人际交往逐步增多,存在角色转变、环境与人员陌生,体现在不能较好地与患者、老师进行沟通^[3]。如何提高实习护生沟通技能已受到护理工作的高度重视及临床护理教学管理者广泛关注。一些学者已经将沟通能力列为护理专业教育中的核心能力之一^[4]。目前,国内研究多集中对在校护生及临床护士沟通能力的调查上^[5-7],而对实习护生护患沟通程序研究较少。本研究采用问卷调查从沟通准备、信息收集、信息给予、尊重患者和沟通结束 5 个沟通程序了解实习护生护患沟通时状况,为制订提高实习护生沟通技能措施提供理论依据,现将方法和结果报道如下。

[基金项目] * 本课题为华中科技大学自主创新基金项目,项目编号为 2016097。

[收稿日期] 2015-12-12

[作者简介] 张可可(1973-),女,湖北武汉人,讲师,硕士,主要从事护理教育工作。

[通信作者] 颜巧元,女,副院长,博士,E-mail: qyuan@hust.edu.cn。

1 对象与方法

1.1 对象

采用方便抽样方法,2015年8~10月选择在某三级甲等综合医院实习的护生334名,男47名,女287名;年龄17~25岁,平均 (21.20 ± 1.10) 岁。学历:大专101名,本科233名。户籍地:城镇144名,非城镇120名。独生子女:是111名,否223名。填报志愿为护理专业:是293名,否41名。

1.2 调查工具

1.2.1 一般资料调查表 调查表自行设计,内容包括实习护生年龄、性别、学历、户籍地、是否为独生子女、填报志愿情况。

1.2.2 护患沟通程序量表 根据医患沟通技能评价量表(set elicit give understand end framework, SEGUE)^[8]修订而成。中文版护患沟通程序量表由李娟^[9]修订,量表共5个维度(25个子项目),包括沟通准备(子项目1~5)、信息收集(子项目6~15)、信息给予(子项目16~19)、尊重患者(子项目20~23)、沟通结束(子项目24~25),子项目的先后顺序与病史采集过程基本一致。预调查后对评分标准由条目标准改为等级标准,即将“是”、“否”两个条目选项修改为“总是”、“经常”、“偶尔”、“从不”4个等级选项。沟通内容项(子项目1、2、3、4、6、7、8、9、10、11、16、17、18、20、21、24、25),勾选“总是”、“经常”、“偶尔”选项即计1分,勾选“从不”选项计0分。沟通技巧项(子项目5、12、13、14、15、19、22、23)勾选“总是”选项即计1分,勾选“经常”、“偶尔”、“从不”选项计0分。量表总分0~25分,得分越高说明沟通技能越好。中文版信度及效度较高,Cronbach's α 系数为0.95^[9]。

1.3 调查方法

研究者在获得实习护生知情同意的情况下,使用统一指导语,向其介绍问卷填写方法,当场发放当场回收,及时核查遗漏、误填等情况,以及时补填修改。共发放问卷340份,回收有效问卷334份,有效回收率为98.24%。

1.4 统计学方法

数据采用统计描述。

2 结果

334名实习护生护患沟通程序量表总分 (22.91 ± 2.13) 分,处于偏高水平,其各维度均分由高到低依次为:沟通结束 (0.98 ± 0.08) 分、沟通准备 (0.97 ± 0.07) 分、尊重患者 (0.91 ± 0.18) 分、信息给予 (0.90 ± 0.12) 分、信息收集 (0.88 ± 0.13) 分。

3 讨论

3.1 实习护生护患沟通程序的状况

通过护患沟通可以了解患者的情况,为临床诊断和及时发现病情变化提供参考;提供相关疾病的健康教育;排解患者心中的抑郁,促进康复,减少矛盾和冲突^[10]。护生进入临床实习,对于医院环境陌生,缺乏与患者沟通的经验,且专业知识以及操作技术不熟练,导致护生缺乏自信,护生容易产生自卑、羞涩、抑郁、害怕等心理,从而使护患沟通受阻,影响护生护患沟通能力发挥。在临床实习中,拥有良好沟通技能不仅可以促进护生与患者有效沟通,帮助护生有效收集患者信息,增加患者对医疗服务满意度,而且能够提高护生自信心及实习成就感。而通过使用有效沟通程序,规范沟通中操作步骤,能够减少和避免沟通不当或错误,提高沟通效率。了解护生沟通程序状况,为制订提高护生沟通能力措施提供理论依据。目前,国外发展较完善用于测评护生沟通能力的测评工具,如SEGUE量表^[8]、Amsterdam attitude and communication scale量表^[11],其主要是评价学生在临床中所表现出的临床沟通能力,评价的内容较为深入,包括与患者沟通的整个程序。目前国内针对实习护生护患沟通情况的研究较少^[12],使用的测评工具多为自行设计,没有一个统一、完善测评工具,使得各项研究结果可比性较差。本研究采用SEGUE量表^[8]调查护生护患沟通程序现状,该量表子项目的先后顺序基本与病史采集过程一致,能够真实反映临床中与患者沟通过程,其结果可分析实习护生沟通优势与不足具体表现在沟通具体环节,为针对性地开展沟通技能培训提供依据^[13]。

本研究结果显示,334名实习护生护患沟通程序量表总分 (22.91 ± 2.13) 分,处于偏高水平,与李

娟^[9]研究结果相似。提示实习护生沟通程序符合临床护患沟通过程,能够和患者建立信任关系,收集其相关信息,然后向其反馈相关疾病信息,最后结束沟通,并在整个程序中尊重患者,这可能与近年来实习护生沟通技能受到广泛关注以及临床教学方法改进有关。

沟通准备指为了进行正式有效沟通和收集信息而做的一些前期准备工作,主要包括通过礼貌地称呼患者,介绍自己和此次沟通目的,保护尊重患者隐私等措施和患者建立信任关系。本调查结果显示,护生沟通准备得分为 (0.97 ± 0.07) 分,说明护生为了与患者进行有效沟通和收集信息前,能进行了一些前期准备工作。信息收集是通过和患者进行交流以收集与患者有关的生理、心理等信息。本组护生信息收集均分 (0.88 ± 0.13) 分,得分最低,说明护生在收集患者信息这一阶段存在不足,可能是由于与疾病相关的信息比较多,护生刚进入临床实习不久,临床经验不足,不能收集所有有关信息,导致部分信息遗漏有关。信息给予主要是通过对收集到的信息进行总结和分析,了解患者存在需求,为患者提供其所需要信息。本结果显示,护生信息给予均分为 (0.90 ± 0.12) 分,提示护生在与患者沟通时,能够适当地为患者解释与其疾病治疗及护理等信息。共情能力是指一个人能设身处地、认同和理解别人的处境和感情的能力,它是良好护患关系建立基础,能使护生站在患者角度去感受和理解其观点和行为,从而达到与患者和谐^[14-15]。本结果显示,护生在与患者沟通时,能较好地做到关心、安慰患者,其尊重患者维度均分 (0.91 ± 0.18) 分。沟通结束指完成信息收集和给予信息之后,结束本次沟通,此时应注意需要询问患者是否有其他问题或需要。本结果还显示,护生在沟通结束时能注意询问患者的其他需求,其此阶段在整个沟通程序中得分最高,均分为 (0.98 ± 0.08) 分。

3.2 对策及建议

本次调查结果显示,在护患沟通过程中,大多数护生能够做好沟通准备并在最后能够顺利地结束沟通,并在整个过程中体现对患者尊重,但在信息收集和信息给予两个阶段表现较差,不能够收集到患者有关病情全部信息和综合分析患者需要并

给予相应反馈。目前,我国在护理教育中加入了有关沟通能力培养的课程,学生在校期间掌握了一定沟通理论知识,但在临床应用中,由于缺乏将理论与实践紧密联系课程设置,主要表现在信息收集和信息给予阶段,这需要护理教育者在优化教学内容和教学模式的同时,广泛采用技能训练方法,如案例分析、情景教学等方法,让护生通过训练,将所学知识灵活运用到临床,让其能够系统地掌握与患者相关的生理、心理等内容信息,以提升护生综合分析能力和沟通技巧。

4 结论

综上所述,实习护生沟通技能整体处于较好水平,而且大多数实习护生能够依照沟通准备、信息收集、信息给予、尊重患者、沟通结束的沟通程序进行有效护患沟通,但在信息收集、信息给予阶段存在不足,应针对该阶段进行培训,让其能够系统地掌握与患者相关的生理、心理等内容信息,从而提高其沟通技能。

参考文献:

- [1] Berkhof M, VanRijssen H, Schellart A, et al. Effective training strategies for teaching communication skills to physicians: an overview of systematic reviews[J]. Patient Education and Counseling, 2011, 84(2): 152-162.
- [2] Zill JM, Christalle E, Müller E, et al. Measurement of physician-patient communication-a systematic review[J]. Plosone, 2014, 9(12): e112637.
- [3] 杨学青,王承竹,刘柳.本科实习护生心理感受的质性研究[J].现代临床护理,2014,13(5):70-73.
- [4] Makoul G, Schofield T. Communication teaching and assessment in medical education: an international consensus statement. netherlands institute of primary health care[J]. Patient Educ Couns, 1999, 37(2): 191-195.
- [5] 张连辉.高职护生临床沟通能力的现状调查与分析[J].现代临床护理,2012,11(3):63-65.
- [6] 宫叶琴,安秋月,林英,等.实习护生人际交往效能感与护患沟通能力的相关性研究[J].护理管理杂志,2010,10(1):9-11.
- [7] 常稳重.实习护生护患有效沟通能力的调查与分析[J].内蒙古医学杂志,2013,45(12):1476-1477.
- [8] Makoul G. The SEGUE framework for teaching and assessing communication skills[J]. Patient Educ Couns, 2001, 45(1):23-34.

- [9] 李娟. 用 SEGUE 量表对医学生医患沟通技能评价的研究[D]. 沈阳: 中国医科大学, 2008.
- [10] 沈苑真. 基于护士沟通能力的护患关系研究[D]. 大连: 大连理工大学, 2011.
- [11] Makoul G. Essential elements of communication in medical encounters: the Kalamazoo consensus statement[J]. Acad Med, 2001, 76(4): 390-393.
- [12] 胡笑甜, 刘英, 姚小康, 等. 国内外医学生临床沟通技能评价的比较研究[J]. 医学教育探索, 2010, 9(6): 792-794.
- [13] 汪涛, 李敏. 从评分者角度看医患沟通技能评价量表在医学生中的应用[J]. 中国高等医学教育, 2011, 9(11): 85-86.
- [14] 彭司淼, 李乐之. 共情在临床护理中的应用研究及展望[J]. 护理学报, 2012, 19(9B): 4-6.
- [15] 王健. 当代共情—人际取向的滥觞: 费伦茨的临床思想与治疗技术探析[J]. 医学与哲学(人文社会医学版), 2011, 32(5): 51-53.
- [本文编辑: 郑志惠]

〔本文编辑：郑志惠〕

·编读往来·

参考文献著录规则

参考文献是学术论文的重要组成部分,正确的引用、著录参考文献,可以体现作者的科学精神和严谨的学术态度。现将参考文献的正确著录规则介绍如下。

1. 专著

[序号]主要责任者.题名[文献类型标志].出版地:出版社,出版年份;引文页码.

例:「1」李晓玲.护理理论[M].北京:人民卫生出版社,2003:110-112.

2. 期刊、报刊连续出版物

[序号]主要责任者.题名[文献类型标志].连续出版物题名,年,卷(期):引文页码.

例:[1]李瑞萍,陈忠华,江玉棉.运用护理程序对2型糖尿病患者实施健康教育的效果观察[J].现代临床护理,2011,10(6):61-62.

3. 电子文献

[序号]主要责任者.题名[文献类型标志/文献载体标志].[引文日期].获取和访问路径.

例:[1]世界卫生组织“预防慢性病:一项至关重要的投资”概要[EB/OL].[2011-05-22].http://www.who.int/chp/chronic_disease_report/part1/zh/index1.htm.

4. 从专著、论文集析出的文献

[序号]析出文献主要责任者.析出文献题名[文献类型标志]//源文献主要责任者.书名.出版地:出版社,出版年份:引文页码.

例:[1]邹承伟. 主动脉夹层[M]//郭兰敏,范全心,邹承伟. 实用胸心外科手术学. 3 版. 北京:科学出版社,2010:1232-1233.

[本刊编辑部]