

·护理教育·

情景模拟培训提高急诊科护士沟通能力的效果评价\*

马莉,罗志仙,周琴

(兰州军区乌鲁木齐总医院急诊科,新疆乌鲁木齐,830000)

[摘要] 目的 探讨情景模拟培训提高急诊科护士沟通能力的效果。方法 对本院急诊科 20 名护士采取情景模拟培训。比较培训前后护士沟通能力得分及患者对护士满意度情况。结果 培训前后急诊科护士沟通能力总分及各维度得分比较,均  $P<0.05$ ,培训后沟通能力总分及各维度得分明显高于培训前。培训前后患者对急诊科护士各项满意度得分比较,均  $P<0.05$ ,培训后各项满意度得分明显高于培训前。结论 情景模拟培训有助于提高急诊科护士与患者沟通能力,提高患者满意度。

[关键词] 护士;急诊科;情景模拟培训;护理教育

[中图分类号] R47 [文献标识码] A [文章编号] 1671-8283(2015)06-0065-04 [DOI] 10.3969/j.issn.1671-8283.2015.06.020

Effect of scenario simulation on communication skills

Ma Li, Luo Zhixian, Zhou Qin//Modern Clinical Nursing, -2015, 14(6):65.

[Abstract] Objective To evaluate the effect of scene simulation on improving nurses' communication ability in the emergency department. Method Twenty nurses from the emergency department were trained with the scenario simulation. A comparison was done between the pre- and post-training abilities in terms of their ability in communication and the satisfaction degree of patients. Results The total score scores in every dementions on nurses' communication ability after training was significantly higher than those before training (all  $P<0.05$ ). The score on satisfaction degree with nurses after training was significantly increased compared with that of pre-training and satisfaction degree of patients (all  $P<0.05$ ). Conclusion Scenario simulation training is helpful for the improvement of nurses' communication ability.

[Key words] nurses; emergency department; scenario simulation training; nursing education

[基金项目] \* 本课题为新疆维吾尔自治区自然科学基金项目,项目编号 81360032。

[收稿日期] 2015-02-20

[作者简介] 马莉(1978-),女,四川江油人,科护士长,主管护师,本科,主要从事急诊科护理工作。

[通信作者] 周琴,副主任护师,本科,E-mial:115173945@qq.com。

急诊科患者病情往往十分紧急、危重,需要医护人员及时作出判断和处理<sup>[1-2]</sup>。这就要求急诊科护理人员除了具备相关的理论知识和操作技能外,更重要的是如何与患者进行恰当的沟通。在临床实践护理管理中发现,部分患者及家属对护理工作满意度不高,可能与护理培训内容往往集

[4] 许晨耘,柯雅娟,陈茹妹,等.品管圈活动在手术病理标本安全管理中的应用[J].中国护理管理,2012,12(1):20-23.  
[5] 金彦,李艳军,赵怡,等. PDCA 循环在手术室中的应用[J].实用医技杂志,2008,15(7):896-897.  
[6] 王哲隽,谭玉聪. 品管圈在手术室优质护理服务中的应用[J]. 现代医药卫生,2014,30(18):2832-2834.  
[7] 李文红,李丽娜,刘真,等. PDCA 在手术室工作流程规范化管理中的应用[J]. 齐鲁护理杂志,2011,17(18):97-99.

[8] 王玉琼,郭秀静,雷岸江,等. 品管圈在护理工作中的应用研究[J]. 护士进修杂志,2009,24(21):1945-1946.  
[9] 陈丹. PDCA 在手术室工作流程规范化管理中的应用[J]. 中国医疗前沿,2011,6(9):95.  
[10] 夏述燕,赵体玉,江莉,等.品管圈活动在手术室仪器设备管理中的实施 [J]. 护理学杂志,2014,29(14):41-42.  
[11] 夏军,徐培红,汪伟伟.品管圈活动提高手术室巡回护士在位率[J].中国药物经济学,2014,9(1):130-131.  
[本文编辑:李彩惠]

中于书面理论方面的学习,没有很好地将理论知识与实践相结合<sup>[3-4]</sup>有关,特别是急诊科。因此,本研究拟通过情景模拟培训,即根据培训内容设定特殊的场景,培训急诊科护士扮演相关的角色,在特定的环境中进行各项技术操作及处理各种事件,以提高护士与患者的沟通能力,从而达到提高患者满意度的目的。2014年6~12月对急诊科护士实施情景模拟培训,取得良好的效果,现将方法及结果报道如下。

## 1 对象与方法

### 1.1 培训对象

2014年6~12月,对本院急诊科20名护理人员进行培训,男5名,女15名,年龄22~45岁,平均 $(24.6 \pm 8.5)$ 岁。学历:大专6名,本科13名,硕士1名。工作时间:<5年9名,5~10年8名,>10年3名。职称:初级14名,中级6名。

### 1.2 培训前后患者情况

培训前后分别选择20例(共40例)患者进行满意度调查,男19例,女21例,年龄18~76岁,平均 $(43.2 \pm 7.2)$ 岁。疾病类型:发热10例,外伤12例,腹痛9例,心脑血管意外9例。学历:高中24例,大专9例,本科6例,硕士1例。培训前后两组患者一般资料比较,均 $P > 0.05$ ,差异无统计学意义,具有可比性。

### 1.3 方法

**1.3.1 培训教师组成及条件** 培训教师由本的科室1名护士长担任,1名科主任及具有高级职称6名急诊科护士担任,共8名。教师条件:①具有本科及以上学历,高级职称;②从事急诊护理工作10年以上;③能完成本次培训工作。其中2名老师负责设计情景场景,6名老师负责对本科室护士进行课程设计及培训。

**1.3.2 培训课程设计** 培训内容分为4个部分:第1部分为急诊科护理操作基本知识,急诊科常见疾病诊断和处理原则;第2部分为基本沟通知识,包括护理基本礼仪,护患良好沟通的基本要素;第3部分为护患沟通基本技巧;第4部分为急诊科护患沟通实际案例分析。

#### 1.3.3 培训方法

**1.3.3.1 培训目标** ①增强急诊科护士与患者的沟通能力;②提高急诊护士与患者的沟通技巧;③提高急诊科护士口头表达能力、应变能力、沟通能力等。

**1.3.3.2 培训场景主题** 由培训老师通过讨论,选择在急诊科最为常见的7个场景作为情景模拟训练主题。包括:①遇到外伤的患者;②遇到胸痛、胸闷的患者;③遇到食物中毒的患者;④遇到高热的患者;⑤遇到腹部疼痛的患者;⑥遇到昏迷的患者(主要为如何与患者家属沟通)。每个场景主题均由1名培训老师负责培训工作。接受培训的护士2名为1组,选择相应的场景进行培训。培训结束后由护士依次轮转,进行其他主题的训练,最终所有护士均要完成上述场景的培训。

**1.3.3.3 护患沟通剧本** 制订护患沟通的提纲,主要由5个部分构成,首先是询问患者的病情,判断患者所患疾病的轻重缓急;第二进行自我介绍,告诉患者自己是一名急诊护士,自己所负责的具体工作;第三倾听患者就医需求及所关注的问题;第四对患者关心的问题解释。每位培训老师根据自己负责情景主题,结合上述沟通提纲并对临床实际情况进行详细的情景构思,设计出介绍患者病情的导语,家属或患者询问问题语境,完成本场景的剧本,并确定每位培训者所扮演的角色。

**1.3.3.4 相关知识学习** 培训老师组织护士根据选择的情景进行相关知识学习,包括疾病理论知识及在情景模拟中的沟通内容、技巧及注意事项等,并提出培训的目标和要求,估计情景模拟中可能出现的问题,准备恰当的应对方案。

**1.3.3.5 急诊护患沟通情景模拟考核** 布置好急诊护患沟通的模拟场景,由护士长扮演患者,急诊科主任扮演家属,其他培训老师进行评判,培训护士扮演急诊接诊护士。护士长和科主任根据提前期设计场景的训练情况,考察培训护士对这种疾病相关理论知识的掌握情况、语言表达能力及与患者沟通技巧的相关问题。每名护士完成演练后,所有培训老师结合各自的经验和掌握的护理知识,共同讨论本场景模拟中的优点和不足之处,提出最佳解决方案。

1.4 效果评价

1.4.1 护患沟通能力 在情景模拟培训前及培训6个月后,应用护患沟通能力测评表<sup>[5]</sup>对20名接受培训的护士进行评价。测评表分4个维度18个条目,4个维度分别:基本语言沟通能力(4个条目);沟通过程信息收集能力(4个条目);运用沟通技巧能力(5个条目);协调沟通能力(5个条目)。每个条目答项为十分满意,满意,基本满意,合格,不合格,分别赋予5分,4分,3分,2分,1分,总分为90分。本测评表经过信度与效度检验,Cronbach's α系数为0.82,效度指数为0.91。该测评表由被培训的护士根据本人情况完成。

1.4.2 患者满意度 自行设计患者满意度调查问卷,内容包括6项,由沟通有效性和患者满意度两部分组成。沟通有效性条目包括(是否了解自己疾病的情况,是否知道自己所患疾病的注意事项,是否了解下一步的诊治目的),患者满意度条目包括(护士语言是否规范、亲切,护士对您咨询的问题回复是否满意,护士对您关注的时间是否充足)。每个条目有5个答项,其中“很好”计5分,“好”计4分,

“较好”计3分,“一般”计2分,“差”计1分。培训期前后分别向20例患者发放调查问卷,全部有效回收,有效回收率100.0%。

1.5 统计学方法

数据应用18.00 SPSS 统计软件包进行统计学分析。计量资料比较采用*t*检验。检验水准α=0.05。

2 结果

2.1 培训前后急诊科护士沟通能力总分及各维度得分比较

培训前后急诊科护士沟通能力总分及各维度得分比较见表1。由表1可见,培训前后急诊科护士沟通能力总分及各维度得分比较,均*P*<0.05,差异有统计学意义培训后总分及各维度得分明显高于培训前。

2.2 培训前后患者对急诊科护士各项满意度得分比较

培训前后患者对急诊科护士各项满意度得分比较见表2。由表2可见,培训前后患者对急诊科护士各项满意度得分比较,均*P*<0.05,培训后各项满意度得分明显高于培训前。

表1 培训前后急诊科护士沟通能力总分及各维度得分比较 (n=20,分, $\bar{x}\pm s$ )

时间	基本语言沟通能力	沟通过种信息收集能力	运用沟通技巧能力	协调沟通能力	总分
培训前	12.3±2.3	10.1±1.4	11.9±2.5	13.2±1.3	47.2±7.8
培训后	14.3±2.1	14.7±2.9	14.3±2.8	15.3±1.9	56.6±4.4
<i>t</i>	-4.56	-7.44	-2.65	-5.11	-8.26
<i>P</i>	0.001	<0.001	0.011	0.005	<0.001

表2 培训前后患者对急诊科护士各项满意度得分比较 (分, $\bar{x}\pm s$ )

项目	培训前(n=20)	培训后(n=20)	<i>t</i>	<i>P</i>
是否了解自己疾病的情况	2.7±0.7	4.4±0.7	-8.08	0.003
是否知道自己所患疾病的注意事项	2.3±0.6	4.9±0.7	-10.15	<0.001
是否了解下一步的诊治目的	2.7±0.6	4.8±0.5	-11.57	<0.001
护士语言是否规范、亲切	3.0±0.9	4.9±0.7	-5.12	0.007
护士对您咨询的问题回复是否满意	3.1±1.0	4.8±0.5	-1.12	0.010
护士对您关注的时间是否充足	3.1±0.8	4.9±0.5	-9.54	0.002

3 讨论

3.1 急诊护士与患者有效沟通的意义

急诊科护理质量是保证就诊患者安全的重要环节<sup>[2]</sup>。急救护理是需要投入爱心、责任心、耐心的过

程,是人性化与个体化服务理念在护理工作中的重要体现,其不仅要求急诊科护士具备较强的理论基础,还需要良好的护患沟通能力。但遗憾的是,目前,对急诊科护士的培训往往只集中于理论知识和具体的技能操作,缺乏针对实际场景沟通能力的培养。因



此,急诊科护士特别是低年资护士在独立面对患者时显得紧张、呆板,不能很好地解决患者所关切的问题,甚至可能产生不必要的医患矛盾,提示,开展急诊科护士与患者沟通方面的培训具有重要意义。

### 3.2 情景模拟培训提高急诊科护士的沟通能力

本情景模拟培训方法,结合急诊科的工作特点,将理论与实践紧密地相结合在一起,通过角色扮演模拟随访中遇到的各种情景,使护士在实际工作中遇到类似的事件和病例时,可以在最短时间内做出正确的评估和判断<sup>[6-7]</sup>。本研究小组在实施情景模拟培训前,对师资力量进行了严格筛选,选取的老师均具有高级职称并从事急救护理工作多年,他们均具有丰富临床经验和沟通能力,从而保证了培训的质量。我们设置了7个急诊常见的情景,这些场景也是最为棘手的问题,使培训有很强的针对性。情景模拟培训方案事先制订培训的目标,编写护患沟通具体场景剧本,在培训过程中,护士通过某一具体的情景进行角色扮演,反复演练,并通过考核,对存在问题进行共同的探讨,提高了护士对急诊患者处理能力与及患者的沟通能力。该情景模拟培训能够调动每名培训者参与的积极性,在演练过程进行大量的语言表达训练,并由专家对其表达能力进行点评,从而能够较快地提高护士疾病处理能力及语言表达能力。结果显示,培训前后急诊科护士沟通能力总分及各维度得分比较,均 $P < 0.05$ ,差异具有统计学意义,培训后总分及各维度得分明显高于培训前,与郭利红等<sup>[8]</sup>研究的情景模拟培训方法具有提高护士沟通能力的结果一致。

### 3.3 情景模拟培训提高急诊科患者满意度

患者满意度是用来衡量培训效果最为重要的指标<sup>[8-9]</sup>。本研究通过对急诊护士情景模拟培训后,护士在处理各种疾病情况时专业理论更扎实,用语规范,能够快速评估、判断患者病情,处理好患者遇到的问题,并采取针对性处理方案,有效缓解患者的焦虑心理,增强了患者对急诊护士的信任感,提高了患者满意度。结果显示,培训前后患者对急诊科护士各项满意度得分比较,均 $P < 0.05$ ,差异具有统计学意义,培训后各项满意度得分明显高于培训前。

### 3.4 情景模拟培训在应用过程中的注意事项

本研究在实施情景模拟培训的过程中也总结

了一些注意事项。①继续强化急诊科护士专科理论知识的学习。情景模拟训练过程中,与患者的交流和沟通技巧固然重要,但不能忽视相关专业理论的培训,理论知识是进行准确沟通的基础。②重视护士决策能力的培养。判断患者的病情和护理措施是否得当,已成为评价护理综合技能的重要组成部分。在培训过程中应以问题为导向,抓住护患沟通的关键环节,针对患者主要、关键问题提供有针对性的护理措施,培养急诊科护士的决策能力。③在培训过程中,要注意团队精神培养,在了解患者病情后要及时与医师进行汇报,通过医疗团队的力量处理好患者迫切及关切的问题。④情景模拟演练中,除了理论知识和语言交流技巧外,还需注重细节问题,如护士的衣着,说话的语速和声音的大小,表情等方面的问题。

## 4 结论

本研究采用情景模拟培训对急诊科护士进行培训,提高了护士与患者交流沟通能力、应变能力及对疾病处理的能力,提高了患者满意度。

### 参考文献:

- [1] 陈锋.新型急救医学模式与急诊工作流程重组的实践[J].现代医院管理,2004,2(4):29-30.
- [2] 冯玲珍.急诊科发生护理纠纷的原因与对策[J].现代临床护理,2008,7(7):460-463.
- [3] 王静.护患沟通在临床护理中的应用[J].实用医技杂志,2007,14(8):1037.
- [4] 刘克英.情景模拟演示在护士培训中的应用及体会[J].中国实用医药,2010,5(33):265.
- [5] 许亚红,李小寒.护生护患沟通能力评价量表的研制[J].护理研究,2008,22(2):460-462.
- [6] 徐虹,汪国建,徐建宁,等.PDG教学法在“急危重症护理学”教学中的应用[J].中国高等医学教育,2007,2(11),74-75.
- [7] 张艳华,李莎莎,王艳.情景模拟教学法对实习护生整体胜任力的影响[J].护理学杂志,2013,28(4):65.
- [8] 郭利红,师文.手术室护士术前访视的情景模拟训练及效果[J].中华护理杂志,2014,49(3):371-373.
- [9] 张文红,武建霞,江燕.多部门合作护理流程演示与讨论在护理质量改进中的应用[J].中华护理杂志,2011,46(7):680.

[本文编辑:刘晓华]