

# 内科护理护患沟通中存在的问题及对策

文 / 李建华, 李嘉明, 张婧

**【摘要】**近几年来,在社会因素以及环境因素的影响下,医疗领域中内科病患的数量持续增加,其中症状较为严重的患者也比比皆是,这就为内科护理工作的高质量进行带来了一定的威胁与挑战。内科的治疗工作一直秉持着三治七养的原则,因此护理工作既是核心,也是重点,但是纵观实际情况不难发现,内科护理中因为护理人员专业能力不到位、沟通方式不合理而导致医患纠纷问题经常出现,严重影响着内科治疗工作的顺利进行,也对病患的身体健康造成了极大影响,治疗效率不断下降。医院作为为病患提供医疗服务的场所,住院的病人们对医院的评价将直接关系到医院的正常运营以及持续发展,而通常情况下内科患者住院的时间较长,难免会产生情绪与态度方面的问题,作为内科护理人员必须认识到这一情况,做好护理沟通。

**【关键词】**内科护理;护患沟通;问题与措施

在经济发展速度持续进步的背景下,医疗领域受到了广大群众的关注与重视,而近几年来医患矛盾问题频频出现,这就导致了恶劣社会风气的蔓延,也使得不良的社会影响扩大,严重损害医患关系,使得医患僵持不下。在医疗领域中,内科作为死亡率较高的一个科室,在治疗工作以及护理工作开展进程中,经常会因为缺少与病患及其家属之间的高效沟通与交互,导致医疗纠纷问题出现。医患关系是无法凭借一方来维系的,必须经由医护与患者双方互相配合、互相努力、互相信任打造的。而为了有效保证患者的生命安全与身体健康,在内科护理工作进程中,就需要相关的护理工作可以秉持“人本”原则,持续提升自身综合素养与专业能力,强化护患之间的交互沟通力度,创设优良的护患关系,规避矛盾问题,提升交互成效与质量。

## 1 内科护患沟通中存在的问题

### 1.1 资金费用引发的纠纷问题

近几年来,医疗领域中医患矛盾的问题频频发生,医

患之间的关系也越发紧张,医患产生纠纷问题不断出现,在实际的治疗工作中,有一部分医护工作者为了对病人的病情有一个全方位的了解与掌握,会适当增设一些检查项目,虽然其中有一部分身体检查项目不是必要的,但是医生也会将其加入检查流程中。除此以外,内科的医护工作者在对病人展开护理工作的进程中,也存有相应的不清晰与不透明费用,而这些收费项目的明细通常来说不会第一时间告知患者及其家人,在护理进程中患者与家属无法全面了解护理费用的去向,这一情况也会在一定程度上影响患者与护理人员之间的关系,加剧了两者之间的矛盾,这些患者无法全面了解资金缴纳费用也会导致患者没有办法全身心信赖医护人员,对医护工作者给出的费用解释也持怀疑态度<sup>[1]</sup>。

### 1.2 服务态度差

护理工作作为主治医生以及病患之间的媒介和沟通桥梁,成了医院运作以及治疗工作开展进程中的关键构成部分。但是纵观实际情况不难发现,因为护理人员对于自身所需要担负的职能与责任了解不透彻、缺少责任心,其对于护理工作进程中所必须遵循的各项规范体系无法严格实施,在护理进程中工作粗心大意,这就十分容易引发医疗方面的纠纷与矛盾。这些问题在实际工作中就表现为

**【作者单位】**青岛大学附属医院

**【作者简介】**李建华(1980~),女,本科,主管护师,研究方向为急诊科护理。

巡房的过程中输液流速掌握不到位、药水渗透到皮肤下导致病患身体产生过敏反应；对病患的病情检查不到位、不精确，最终导致病患耽误治疗的最优时机，严重情况下还会导致病人的生命安全受到威胁；在护理工作者交接班以及换班的时候对病患的监测情况和医生嘱托等交互不够全面，从而对患者的病情恢复以及生命安全造成了严重影响。这些缺陷问题都是真实发生的。总体来说，都是护理工作者在实际工作中没有意识到自身工作的重要性，从而缺少责任思维，服务态度较差，导致医患矛盾问题频发<sup>[2]</sup>。

### 1.3 法律认知薄弱

护理工作者大部分都是来自非常专业的护理学院，其更加关注与重视的是对专业知识以及护理技术方面的培育，对于其他方面的关注程度较低。因此，在实际的工作开展进程中，护理人员也只将重点放在了医疗领域中的仁术方面，重视护理行业规定，但是缺少仁爱之心，没有将仁爱发挥到极致，对于病人及其家属的知情权与紧张恐惧的心理缺少重视，没有站在病人及其家属的角度思考问题<sup>[3]</sup>。护理工作者必须牢牢记住自身所担负的职能与责任，因此在实际工作的开展进程中也应该贯穿于整个工作的始末。例如，为病患最精确地诊断与治疗，以及满足其对护理方面的要求；患者会将自身的一些如婚姻情况、生活情况等隐私告知医护工作者，但是有一些护理人员却在不合时宜的环境中作为谈资大肆讨论，完全没有考量患者的感受与隐私，不尊重患者，也没有做到对患者隐私的保护。

### 1.4 护理失误频发

内科作为一个病情十分复杂且病情延续时间较长压力较大的医疗部门，需要主治医生以及护理工作者在实际工作进程中绷紧神经，以此降低不必要的医疗问题发生率。而纵观实际工作的进行情况不难发现，有一部分护理人员对于理论知识的掌握情况以及临床试验水平都相对较差，不具备基础性的临床实习经验，就直接进入到相应的工作岗位中，因此在独自开展临床护理工作时，无法独当一面，因此产生了一些负面问题，如在为病人采血的进程中无法达到一次成功、一针见血的成效，也无法在为病人输液的进程中实现第一针就可以成功的目标，这种情况就加剧了病人在身体上的苦痛或者药品的耗费，同时也会导致病患产生焦急的情绪或者对护理工作者不认可的心理<sup>[4]</sup>。除此

以外，在内科治疗进程中，还会产生一些较为特殊的治疗模式，例如，在经由药品治疗的同时，还需要开展医疗设施的实时性监督控制，但是有一部分护理工作者对于这一方面的工作经验缺失较为严重，从而对于设备、仪器无法熟练操作与使用，最终使得病人的病情恶化，造成医疗纠纷等相应问题发生。

## 2 内科护患沟通对策

### 2.1 公开收费标准，获取患者信赖

在护理工作者实际工作的开展进程中，其所面对的最关键问题，就是因为病患及其家人没有全方位明确医院的费用收取准则，从而在一定程度上加剧了护理人员与病患之间的交流障碍与沟通难度，助推了护患间的矛盾激发。对于这一情况，医院应该将各项费用的收取准则全面公开，让病患及其家人可以明确所缴纳的各项费用都被使用在了哪些项目中，使用在了哪些方面上。在实际工作中，应将药物的处理费用及各类常见药品的费用收取标准，在大屏幕上循环滚动展示，让每个人都可以看到这些信息，提高收费透明度。经由强化对药品名称、药品价格的细分，让病患与家人可以了解药品的收费明细与收费依据，更进一步掌握治疗所需费用，从而在实际的治疗进程中可以更加积极地配合相关医护工作者进行高质量治疗工作<sup>[5]</sup>。在设定治疗方案的进程中，可以整体考量到疾病治疗成效与病患自身因素造成的影响，切实提高治疗工作的实效性与完备性。在实际的治疗进程中，相关护理人员还应该强化对病患及其家人之间的交互沟通，不能急躁，不可敷衍，应该充满耐心地对待病患及其家人，详细说明各项费用的使用准则，耐心解释价格高昂的原因，温柔安抚病患与其家人的情绪，获取患者的认可与信赖。在高昂的药品与医疗设施应用之前，应该强化与患者和其家人之间的沟通力度，在确保家属与患者同意后，才可以进行相关治疗工作，这样才可以实现在确保患者个人权益的基础上，高效提升疾病治疗成效<sup>[6]</sup>。

### 2.2 提升医护工作者综合素养

为了有效保障护理工作者及病患和患者家属之间的高效科学沟通，护理工作者在实际工作中，首先就应该提升自身专业能力与整体水平，将患者的实际需要放在首要位置，切实秉持“人本”原则，将“人本”思维贯穿在整

个工作的始末。内科住院患者除了接受主治医师的治疗之外，还有一个十分关键的内容就是需要依赖后续护理工作者的照顾与帮助。例如，对于消化内科的病患而言，其在接受完医生的治疗以后，在后续的身体调养与恢复进程中，一个十分关键的环节就是必须提高对饮食方面的重视，对于这一注意事项而言，很大一部分病人及其家属都没有办法第一时间牢记并做到，还有一部分家属会对这一要求产生误会与不解，因此在照料病患的进程中难以认识到注意饮食的重要性与必要性。严重情况下，还有一部分家属会在医生没有注意到的地方偷偷地给病患喂食，这些都将会对病人的身体造成不良影响，更会加剧病人的病情，对病患的身体恢复速率造成极大阻碍。而作为消化内科的护理工作者，应深刻并全面理解这些重要原因对病人身体恢复产生的影响，因此其对于需要被特殊照料以及监督的病患可以第一时间提示与督促，这样就可以最大程度确保病人在住院的进程中遵守医嘱，大幅提升病人的身体康复概率，与此同时也可以提升病人的生活质量与身体素质<sup>[7]</sup>。内科护理工作者不但应该重视医生的嘱咐，还应该想方设法提升自身护理能力与专业素质，对于病患及患者家属而言，面对一名护理能力较强的工作人员，会使其更加放心、更加安心、更有信心。病患及其家属也将会更加乐于信服这样的医护工作者，从而愿意对其敞开心扉，开展心与心的交互和沟通。内科护理人员在与病患之间开展沟通的过程中，也必须重视自身的交流技巧与态度，尽可能站在病人的角度去分析问题、考虑问题，多为病人谋求福利与利益。在交互进程中，护理工作者的语气切忌急躁，应该想尽方法提升自身护理水平，对病患报以微笑，拉近自身与患者之间的距离，让其愿意主动亲近和信赖，体悟到护理工作者的善良与专业。因此，提升护理工作者的整体能力，是确保治疗成效的最关键因素，护理人员必须尽可能降低在实际工作中的失误率，提升自身在患者及其家属心中的专业性。

### 2.3 强化护理人员法律思维

作为内科护理工作者而言，在实际的工作开展进程中，其更多的是通过感性的思维理念与工作态度去面对患者及其家属，这在专业之余也显现出了理性思维的缺失这一不足之处，实际工作中的法律认知与法律思想较为薄

弱。有很大一部分内科护理工作者，尤其是刚刚走出校门的大学生，在面对所出现的医患纠纷时，其第一时间所想到的并不是使用法律武器来保护自己。作为护理工作者必须认识到，使用法律手段来解决医患矛盾问题，不仅能保护自身的权力与利益，同时也可以最大程度保护患者的自身利益。那么作为医院而言，不仅应该高水平严格要求护理工作者，提升自身综合素养，还应该培育其最基础的法律知识。因为，在要求护理工作者强化自身法律认知的基础上，就可以让其做到在与患者及其家属沟通、交流的进程中保持冷静与理智。只有在法律手段的保护与限制下，医患双方才可以在客观的状态下进行交流、沟通，这成为医患之间沟通的基石，同时也有效保障了医患双方处于公平、公正的地位，减少了不必要矛盾的出现。

### 2.4 创设护理人员支持系统

社会中做任何工种的人员，在实际生活与工作进程中都会遇到一些不如意的事情，护理工作者也是如此，因为护理工作具有一定的独特性，这就使得护理工作者的压力比其他工种的人员还要稍高一筹。因此，创设护理工作者支持系统，是一项十分关键的工作，也是亟待进行的工作。在实际生活中，人们如若遇到不开心的事情，那么旁边如果有人可以倾听或者商量，将会降低大部分的压力与烦恼，医院也可以依据这一特点与思路来创设护理人员支持站，在护理人员遇到工作中的麻烦或者不顺心情况以后，可以有场所去诉说，并获取安慰与支持，也可以去向自己的朋友或亲密的人进行诉说，在诉说的进程中，也应该重视倾听他人给出的意见和建议，重视自己的态度与语气，以求个人情绪可以获取有效的宣泄，同时也可以有效处理所遇到的问题。经由合理的倾诉与获取意见和帮助，护理工作者可以第一时间将自身的负面情绪进行开解与疏导，只有将情绪放下，才可以全面、科学地思考问题与解决问题，也只有将不良情绪放下，才可以将各种问题处理妥当与完善。护理工作者才可以创设一个优异的人际关系体系，医患沟通工作才可以更加高质高效。

### 2.5 规范护理工作

在内科护理工作的实际进行过程中，护理工作的开展方式在一定程度上决定了护理工作整体成效与水平。而为了保证护理工作可以有效进行，并且可以满足患者的实际

要求。在护理工作进行时,就需要相关护理人员严格依据医院下发的规范要求与工作准则进行护理处理,为了有效实现这一目标,医院方就应该依据各项工作进行情况以及医院的实际情况,设定具有规范性特点的护理工作体系,持续优化与革新护理人员的工作行为与工作思路,提高工作水准,实现相关的护理人员在实际工作进程中形成定势,规避缺陷与不足之处。在护理工作中,因为护理人员没有全方位掌握与明确护理工作相应内容,在其实际的工作进程中也缺少高效科学的管束限制,无法全方位提升其工作成效。而为了提高护理人员工作水平,医院在规划工作准则与要求的进程中,应该更进一步做好各项工作内容的规划、设计,切实实现权力与职能分明,实现相关的护理人员可以全方位明确自身的岗位职能与责任,高效规避其在实际工作的开展进程中产生相互推卸责任的情况,确保相关护理工作有效落实到位。

## 2.6 重视与患者家属的沟通

当今时期,在广大人民群众知识素养以及法律认知持续提升的背景下,在病患治疗工作的进程中,病人家属将更加急迫和焦虑地想要掌握病人治疗的进度以及治疗成效。因为病人家属对于相应的病情知识掌握程度较低,对于医疗方面的一些内容也不甚理解,再加上病人家属对于患者的治疗期盼较大,希望病人可以在接受治疗以后立刻看到效果,使得病人身体康复,而这些期盼在实际的治疗进程中是没有办法有效达成的,因此当产生病人治疗成效与患者家人对治疗工作的期盼存有较大差距的时候,病人家属将会把责任推卸到医生以及医护人员身上。与此同时,病人在接受治疗的进程中,时常会使用价格较为昂贵的医疗器械设备以及各种药品,这就在一定程度上加剧了患者在经济方面和心理上的压力。因此,作为护理工作者必须重视与病人及其家属之间的沟通方式,避免矛盾与争论的出现。作为医护人员,必须牢牢记住自身的使命与责任,着眼于病人以及其家属的角度和立场,以己推人,全方位理解与体谅患者及其家属在心理方面以及经济方面所产生的负担,抱着一种安慰和体谅的态度与其进行对话。在应用价格较为昂贵的药物抑或是全新型的治疗设备时,也应该科学征求病人及其家属的意见,在获取其认可的基础上,对其详细讲解药物与设备使用的重要性与必要性,

让其明确相关费用收取的标准,之后才可以将其应用在治疗工作中。

## 3 结束语

综上所述,内科护患之间的交互与沟通,是提升内科护理工作整体成效的最主要因素,因此,在临床试验的进程中,必须提高对护患沟通相关内容与问题的关注程度,大力探索与处理内科护理进程中所发生的护患矛盾之处,应该在根源上提升护理工作者的专业水平以及整体素养,想尽方法提升护患沟通成效,以此实现内科护理工作的进行可以更加高效地为患者服务。护理人员也应该全方位意识到自身所扮演角色的关键作用,持续提升自身能力,在与病人及其家属交互沟通的进程中摆正自身态度,重视所用的方式与语言,及时安抚患者、体谅患者,站在患者的角度上去思考与研究,以此让患者及其家属心中有数,打造良好护患关系。

### 【参考文献】

- [1] 李思佳. 肿瘤内科护理工作中常见的安全隐患及对策[C]// 第五届上海国际护理大会论文摘要汇编(上).[出版者不详],2022:156-157.
- [2] 李英华, 屈媛媛, 张春梅, 杨慧锋, 王井霞. 护患联合网络模拟见习在内科护理学教学的应用[J]. 护理学杂志, 2022,37(16):54-56.
- [3] 李丹妮, 袁增红. 呼吸内科临床护理教学中应用护患沟通教育后的临床意义[J]. 医学食疗与健康, 2022,20(23):130-132+144.
- [4] 王旭. 责任制小组分组护理模式对消化内科护理服务质量及患者满意度的影响分析[J]. 中国医药指南, 2022, 20(21):61-64.
- [5] 叶尚洁, 陈秀辉, 吴春蕾, 张丽萍. 问候-介绍-过程-解释-致谢沟通模式在冠状动脉造影日间手术患者中的应用[J]. 心脑血管病防治, 2022,22(3):103-105.
- [6] 郑燕琳, 张波华, 胡蓉. 积极中医心理感知在呼吸内科不良情绪管理中的应用[J]. 中医药管理杂志, 2022,30(10):180-182.
- [7] 李丽敏. 针对呼吸内科住院患者开展呼吸困难评级对护患认知水平和护理质量的影响[J]. 基层医学论坛, 2022,26(11):130-132.