

部位指向法护患沟通卡在 ICU 人工气道患者中的应用效果

叶向红, 马静怡, 江方正, 董 露, 赵思雨, 李维勤

【摘要】 目的 探讨部位指向法快速沟通卡在 ICU 人工气道患者沟通中的应用效果。**方法** 选择 2017 年 10 月至 2018 年 2 月期间入住南京总医院 ICU 行机械通气且意识清醒的患者 120 例, 随机分为观察组和对照组, 对照组使用书写、手势等常规方法进行护患沟通, 观察组患者在机械通气期间采用自行研制的部位指向法快速沟通卡进行护患沟通, 比较 2 组患者快速满足需求满意度、沟通方法满意度以及护士对沟通的满意度。**结果** 观察组患者在使用快速沟通卡 5 d 后, 对护士服务态度、快速满足需求以及沟通方法的满意度明显高于对照组, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$); 观察组使用快速沟通卡后护士评价患者配合程度、沟通效率、沟通方法均优于对照组, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。**结论** 部位指向法快速沟通卡简便易行, 能够达到快速有效的护患沟通, 及时解决人工气道患者的需求, 提高了患者满意度和护士工作效率。

【关键词】 护患沟通; 人工气道; 效果; 满意度

【中图分类号】 R473

【文献标志码】 B

【文章编号】 1672-271X(2018)06-0625-04

【DOI】 10.3969/j.issn.1672-271X.2018.06.015

0 引言

危重患者人工气道建立可导致患者不能够进行正常语言交流, 而患者表达的需求和意愿通常比较紧急, 护患沟通中护士常不能快速和准确理解患者想要表达的意思, 使得部分患者出现一些不良的心理情绪, 甚至不配合治疗等情况^[1]。目前临床上人工气道患者使用的非语言沟通工具比较繁杂, 国外语言以英文字母板沟通较方便^[2-3], 国内大多以写字板、提示板为主, 使用复杂且沟通效果不佳。为改善 ICU 人工气道患者与医护人员的沟通效果, 提高患者满意度和医护人员工作效率, 我科自行研制设计了“部位指向法快速沟通卡”应用于人工气道患者沟通交流, 取得了良好效果, 现报道如下。

1 资料与方法

1.1 研究对象 选择 2017 年 10 月至 2018 年 2 月入住我院普通外科 ICU、神经内外科 ICU、急诊科 ICU、呼吸内科 ICU 的机械通气患者共 120 例。入选标准: ①年

龄 18~65 岁; ②建立确定性人工气道且留置时间超过 5 d; ③意识清楚, 精神正常, 理解能力正常; ④初中及以上学历; ⑤自愿参与本研究。排除标准: 5 d 观察期内出现病情变化无法继续使用沟通卡者。本研究经医院伦理委员会批准(批准号: 2018NZKY-015-01)。采用抽签法随机分为观察组与对照组, 每组 60 例。2 组患者一般情况比较差异无统计学意义 ($P > 0.05$), 见表 1。

1.2 方法 2 组患者采用相同的治疗方法、常规护理措施相同, 对照组护患沟通采用临床常用的口语猜测、写字板、动作表情等方法了解患者需求并为其解决问题。观察组采用自行研制设计的“部位指向法快速沟通卡”, 具体方法如下。

1.2.1 部位指向法快速沟通卡的制作 用聚丙烯材料制成直径为 30 cm、厚 0.2 mm 的圆形扇面, 制作成可使用的扇子。将人体的八大部位(头、咽、颈、胸、臂、腰、腹、腿)使用大一号加粗字体标注, 以便于患者快速识别, 每个部位用小四号字体说明具体内容, 如头部: 包括头痛、发热、冷、要洗头、想念家人等; 颈部: 包括要吸痰、呼吸不畅、气管插管部位不适、系带太紧; 腹部: 包括腹痛、腹胀、要大便、想小便、肚子饿等。扇面内容主要以临床护理过程中患者常需要解决的项目, 一面为女性患者、另一面为男性患者, 两面内容相同。见图 1。

基金项目: 全军十二五重大项目子课题(AWS14C003)

作者单位: 210002 南京, 南京军区南京总医院全军普通外科研究所(叶向红、江方正、董 露、赵思雨、李维勤); 210002 南京, 南京大学金陵学院(马静怡)

通信作者: 李维勤, E-mail: njzyantol@hotmail.com

表 1 本组患者一般情况比较 ($\bar{x}\pm s$)

组别	n	原发疾病				性别		年龄(岁)	APACHEII 评分	文化程度		人工气道类型	
		SAP	肠痿	多发伤	其他	男	女			高中	大学以上	气管切开	气管插管
对照组	60	37	14	6	3	42	18	41.88±12.23	16.58±4.17	26	34	49	11
观察组	60	40	12	4	4	45	15	43.42±10.77	15.87±4.19	23	37	51	9

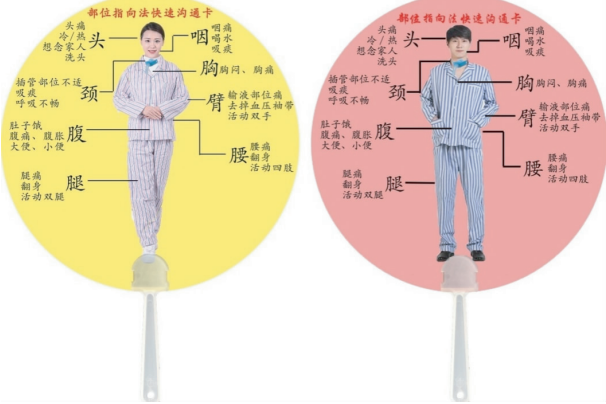


图 1 扇形快速指向法沟通卡

1.2.2 沟通方法 对本研究参与的普通外科 ICU、神经内外科 ICU、急诊科 ICU、呼吸科 ICU 的气道学组护士进行部位指向法快速沟通卡使用方法培训。纳入观察组的患者配发部位指向法快速沟通卡,悬挂于患者床护栏,教会患者使用方法,确保在患者伸手可触及范围内以便日常阅读和使用。当患者有需求要表达时,通过呼叫铃呼叫护士,患者用手指向自己身体的某个部位或指向扇面图片所示的部位,护士再用简短的语言询问患者,如患者指向颈部,护士就问患者是否要吸痰,是否呼吸不顺畅,是否气管插管部位不舒服,是否脖子系带太紧等。患者对哪个问题点头护士即刻作相应处置;对于能够精细定位的患者可直接在扇面上文字指出自己的需求,护士可更迅速解决患者问题。沟通卡做成扇子形状,也便于患者使用。

表 1 2 组患者护理满意度比较

组别	n	效果	护理技术	服务态度	主动交流	及时满足需求	不适感减轻	沟通方式
对照组	60	满意	28	28	31	22	36	35
		基本满意	26	30	26	25	20	23
		不满意	6	2	3	13	4	2
观察组	60	满意	28	42	30	35	35	52
		基本满意	28	17	30	20	22	8
		不满意	4	1	0	5	3	0
χ^2 值			0.474	6.729	3.302	7.076	0.252	12.580
P 值			0.789	0.035	0.192	0.029	0.882	0.002

1.3 观察指标 观察 2 组患者使用沟通卡 5 d 后满意度,包括对护士护理技术、服务态度、主动交流、满足需求的及时率、不适感减轻以及沟通方式等 6 个方面的满意度,患者可通过手势 1、2 和 3 进行表示(1=满意,2=基本满意,3=不满意);以及在使用沟通卡前、使用后第 5 天由气道学组护士对 50 名 ICU 责任护士进行满意度调查,包括患者配合治疗程度、沟通效率、护理工作成就感、沟通方式等 4 个方面。

1.4 统计学分析 采用 SPSS 25.0 软件进行统计分析,计量资料用均数±标准差($\bar{x}\pm s$)表示,计数资料用例数表示,计数资料采用 χ^2 检验,计量资料采用成组设计的 t 检验。以 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结 果

2.1 患者满意度比较 在使用扇形沟通卡后第 5 天,患者对护士服务态度、护士及时满足患者需求和沟通方式上观察组满意度明显优于对照组,差异有统计学意义($P<0.05$);护理技术、主动交流和不适感减轻方面 2 组比较差异无统计学意义($P>0.05$)。见表 1。

2.2 护理人员对护患沟通满意度评价比较 在使用扇形快速沟通卡后第 5 天,护士认为患者配合度观察组满意度优于对照组,差异有统计学意义($P<0.05$);沟通效率和沟通方式上观察组满意度明显优于对照组,差异有统计学意义($P<0.05$);护士对工作成就感比较 2 组差异无统计学意义($P>0.05$)。见表 2。

表 2 护理人员对护患沟通满意度比较

项目	对照组 (n=50)	观察组 (n=50)	χ^2 值	P 值
患者配合程度			6.898	0.032
好	16	29		
一般	30	18		
差	4	3		
沟通效率			17.067	0.000
高	9	29		
一般	36	19		
低	5	2		
工作成就感			1.134	0.567
强	12	16		
一般	33	31		
弱	5	3		
沟通方式			21.872	0.000
满意	9	32		
基本满意	27	12		
不满意	14	6		

3 讨 论

3.1 部位指向法快速沟通卡可提高人工气道患者沟通效率 ICU 患者不适感来自于疾病、治疗、护理、环境等^[4],某一方面的干预不到位足以增加患者的不适感。人工气道清醒患者由于气囊等存在不能够发音,在患者急需要帮助时,护士不能快速准确地理解患者的需求,从而会增加患者焦虑、恐惧等负面情绪,易出现人机对抗等不耐受情况^[5],严重者甚至做出拒绝治疗、敲打床铺、拔管等行为。有效的沟通不仅能够解决患者一时需求,也能促进患者健康^[6]。部位指向法快速沟通卡在使用过程中,不需要护士漫无目的地猜测患者的需求。部位指向法快速沟通卡具有以下优点:①色彩鲜艳,可吸引患者的注意力,且可提高无陪护 ICU 患者的生活;②部位明确、精炼,标注患者临床主要常见的问题,易于被患者及护士接受,提高沟通效率;③针对人工气道患者,一目了然,人物图片也是人工气道患者,易让患者产生共鸣;④制作简单,成本低,可大量制作且免费赠送给患者;⑤制作成扇子,体积小,功能多,易于存放。通过研究结果表 2 显示,与对照组比较,患者对护士的服务态度、及时满足需求、沟通方式等观察组明显优于对照组。通过使用部位指向法快速沟通卡在人工气道患者清醒中的应用,将该沟通方法融入 ICU 患者的日常生活中,

以满足患者想表达的愿望,其特点是快速表达、解决患者真实需求,及时满足患者自身需求,也能够增加患者对护士的信任,从而提高护患沟通效率。该沟通卡创新使用聚丙烯材料制作成扇子悬挂于患者床护栏上,平时可当扇子使用,沟通时便能快速指出自己的需求,实用性较强。

3.2 部位指向法快速沟通卡的使用可提高护士满意度 护理工作长期处于超负荷状态,易降低护士对工作的热情,从而直接影响临床护理安全及效果^[7-8]。护理工作事情繁琐,工作量大,护士易收疏忽与患者的交流沟通,而非语言性交流更少,降低了护士工作的主动性,减化护士责任感和成就感,从而降低护士工作满意度。ICU 清醒患者因疾病和治疗需要进行建立人工气道,从而引起失音和言语功能暂时性障碍等,而对护士掌握非语言信息沟通基本知识和技能,仔细观察和揣摩患者非语言信息提出了更高的要求^[9]。目前临床上大多通过手势、口语猜测、书写等非语言交流手段来掌握患者需求^[10],但在实际运用中需要靠猜测来判断结果,护士会浪费一定的时间来对患者的需求进行猜测,延长护患沟通时间,阻碍护患交流沟通效率,且增加了护理工作量。表 3 结果显示:通过应用部位指向法快速沟通卡使用前后,护士与患者沟通效率、沟通方式、患者配合程度等护士工作满意度较之前有改善,差异有统计学意义。部位指向法快速沟通卡内容通俗易懂,护士只要根据患者选择相对应的内容进行定位,或者患者直接指出问题,从而判断患者需要解决的真实问题,护士确认后即可及时采取有效的对应措施,以满足患者的需求,简便快捷。缩短了护士在日常护理工作和患者沟通时间,提高了沟通效率,从而提高护士的工作满意度。

3.3 部位指向法快速沟通卡的临床应用展望 部位指向法快速沟通卡可提高人工气道清醒患者的满意度和护士工作满意度,但在临床护理工作过程中,不能仅以部位指向法快速沟通卡为护患沟通的手段,还需要密切关心患者,积极主动与患者保持沟通,以提高患者的满意度。部位指向法快速沟通卡的扇面两面相同,后期我们会对沟通工具进行改进、完善,计划将两面设计成不同内容,一面为文字,另一面为图画,和多种语言版本,以便在面对不同地域患者时能够做到有效沟通,扩大适用范围,从而不断提高 ICU 的护理服务。

部位指向法快速沟通卡以身体部位为指向结合患者常用需求,符合实际、成本低廉、患者取用方便,可快速有效解决人工气道患者无法用语言表达的需求,提高了护患沟通效率以及患者和护士的满意度,增强了患者对护士的信任,此沟通扇可广泛应用于人工气道患者的交流中。

[参考文献]

- [1] 陈晓莹,邓少莲,洗燕君,等.自制图片沟通在人工气道患者的应用效果[J].中国医药科学,2016,6(13):112-115.
- [2] Happ MB, Tuite P, Dobbin K, *et al.* Communication ability, method, and content among nonspeaking nonsurviving patients treated with mechanical ventilation in the intensive care unit[J]. *Am J Crit Care*, 2004, 13(3):210-218.
- [3] Bell L. Caring for Patients Who Are Unable to Speak[J]. *Am J Crit Care*, 2016, 25(2):109.
- [4] 邓颖霞,刘 驰,潘春丽,等.ICU 患者心理问题护理对策研究[J].中国实用医药,2013,8(16):232-233.
- [5] 郭素云,叶德琴.ICU 气管插管清醒病人应用非语言沟通宣教图册的效果[J].护理研究,2014,28(12C):4567-4568.
- [6] Pandian V, Thompson CB, Feller-Kopman DJ, *et al.* Development and validation of a quality of life questionnaire for mechanically ventilated intensive care unit patients[J]. *Crit Care Med*, 2015, 43(1):142-148.
- [7] 王金玉,李琼颖,沈 敏,等.PDCA 管理模式提高临床护士工作满意度的效果[J].解放军护理杂志,2014,31(20):56-59.
- [8] 叶向红,彭南海,李维勤,等.ICU 护士分级管理的实践与效果[J].医学研究生学报,2010,23(7):754-757.
- [9] Ji A, Xu L, Xie B. Influence of modified non-language communication skills on satisfaction degree of patients toward nursing work in ICU[J]. *Chin Nurs Res*, 2007, 273-276(5):685-692.
- [10] Peng J, Wei X, Zhang X. Research progress on non-verbal communication of artificial airway patients[J]. *Chin Nurs Res*, 2014, 10(28):3467-3469.

(收稿日期:2018-03-29; 修回日期:2018-05-31)

(责任编辑:刘玉巧)