维普资讯 http://www.cqvip.com

信息系统中会计事项的流向、电子数据处理用于特定的会计处理范围以及会计控制的基本结构进行审查，同时，必须识别特定的会计处理与会计控制的关系，以及会计控制中可能发生的缺陷和薄弱环节。审计人员在调查会计信息系统内部控制情况时所做的一切工作，如对经办人员和负责人的询证，观察运行状况，查询、研究有关系统和程序的文件等，都应有记录。在编写审计工作底稿时，还应利用系统流程图和特制的"内部控制情况问卷"。审计人员在对被审单位的内部控制进行最终评定之前，要实施符合性测试。

2.3 加强医院审计的高素质人才培养

系统学习审计风险方面的理论知识，掌握新的审计方法，重视从审计立项到审计结论的每一个步骤，并采取相应的风险防范措施，使每一个环节的风险减少到最低程度。网络经济条件下，科学信息化技术对经济的促进作用进一步加强，应提高审计人员对信息经济的认识，更新审计监督观念，审计监督的重点应从有形资产审计转移到无形资产审计，重视管理方面和社会效益的审计，强化高新技术产业的审计，并促使其快速成长。审计人员不仅要有丰富的审计知识，而且要掌握一定的计算机、网络、通讯、电子商务知识与技能。要培养面向知识经济的高素质审计人才，就必须改革现有的教育和培训模式，建立面向知识经济的教育和培训模式，教研结合，学研结合，用新的方式、新的观念，全方位的培养和选拔人才。只有全面提高审计人员的业务素质和工作能力，才能满足网络审计工作的需要。

急诊护士与病人沟通技巧

张馨瑾[1] 刘晓玲[2]

【关键词】急诊;护理
【中图分类号】R473 【文献标识码】B 【文章编号】1672-5042(2003)03-0248-01

急诊科接诊的病人大多数是急性病、慢性病急性发作、外伤、急性中毒、急腹症高热等急危重病人，就诊者或陪送人员多因病情重、医院环境陌生而心烦意乱，影响治疗效果。如何与患者及时沟通，充分发挥急诊护士专业特长，既促进医患配合，又使患者及时得到恰当的救治是一门精深的学问。本文从以下几个环节谈谈如何与患者进行沟通。

1 急诊时与患者的沟通技巧

1.1 接诊病人

急诊病人来到急诊科，首先接诊的是急诊护士，护士的言谈举止，精神面貌给病人及家属的第一印象十分关键，它几乎能决定病人及家属是否信任医院，并与医院积极配合治疗，这也关系到以后的一系列医疗、护理问题。如2000年4月15日深夜，一位咽喉被鱼刺卡住的患者到医院就诊，由于急诊科没有五官科医生，会诊需15 min，接诊护士只让他等一会，说是五官科医生来后再处理，既没有耐心地告诉他大概要等多长时间，也没有作必要的安慰和放松病人情绪；而患者觉得自己很痛苦而医院没人理他，以医护人员表情淡漠为由而与之发生了争执，即使15 min后的处理很好，患者心理也不舒服；如当时值班护士与患者沟通好，就减少了不必要麻烦，以致给医院带来不好影响。

1.2 急诊检查

急诊病人检查项目较多，如生化检验、超声、CT、X线等，由于就诊都是急症，尤其对外地农村患者，护士尽量以最快速度协助家属做好相关化验及检查，并与其沟通，使其尽量熟悉医院环境，并且语言、口气、表情都应得当，杜绝任何嘲讽语气，尤其对无人管、无人问的患者，与其陪送人员或医生及时沟通，做好相关处理。

1.3 急诊抢救

急诊患者与病房患者不一样，急重症占大多数，与患者沟通也不能象病房那样平稳，往往需要紧急抢救，由于病人及家属急于得到就治，病人又缺乏既往史，病情变化快，预后难以预料，家属常常难以接受医生对病情的判断。护士必须抓住适当的时机，以恰当、准确的言辞及时向家属交待清楚病情的变化情况。如粗略解释一些化验结果和/或治疗用的药物，有些贵重药品用后空包装应交给患者家属，取得病人及家属的信任和配合，以免引起纠纷。

2 留观治疗时与患者的沟通技巧

我院急诊病人绝大多数均收入院治疗，而留观患者由于病情复杂、变化快，留观病房流动性大，加之一个护士值夜班，来夜诊时，对留观患者可能照顾不周等特点，护士的语言沟通就显得更为重要。我科2001年5月10日留观一位脑出血患者，不进食已经七 d，遵医嘱需下鼻饲，但家属拒绝，态度十分坚决，经值班护士反复耐心地做解释、劝说工作，告之下鼻饲重要性和必要性，最终使其家属态度转变，并积极配合，使得此后的医疗护理工作都很顺利，出院时还特意表扬了值班护士。

为体现医院的"救死扶伤"宗旨，突出急诊科"急"字，即使患者处置后要走，哪怕是一点点小伤口也要嘱咐他注意别沾水，何时换药，现在需要注意些什么，今后要注意什么，以及回家后怎么用药，咨询电话，急救处理小常识等，使患者感到医院有种亲切、可信感。综上所述，急诊护士与患者沟通技巧很重要。语言修养，自身素质培养也很重要，一个优秀的护士能如与患者做好沟通，能使医院工作趋于圆满，避免医疗纠纷、医疗差错。所以，在今后工作中，一定要加强语言修养，加强自身素质提高，加强每位护士的职业道德教育，强化服务意识，要求以病人为中心，护士由只作处置的护理方式，转变为主动为病人服务的整体护理，形成病人不动，护士动，医护人员围绕病人转的良好局面，更好地发挥与患者的沟通技巧。

作者单位：1.佳木斯铁路医院急诊科，黑龙江 佳木斯 154002；
2.佳木斯市急救中心

（收稿日期：2003-04-28） （编辑：文 灿）