

# 护患沟通技巧在门诊输液护理中的应用评价

孙永敏

吉林省人民医院 吉林长春 130021

**摘要:**目的:分析护患沟通技巧用于门诊输液护理的作用。方法:选择2019年6月-2021年7月间入门诊输液室进行输液治疗的患者188例,该时期门诊输液室护理人员11名。其中,2019年6月-2020年6月间输液治疗的94例患者为对照组,实行常规输液护理;2020年7月-2021年7月间输液治疗的94例患者为观察组,实行护患沟通技巧干预。对比护理效果。结果:观察组护理人员的护患沟通能力评分高于对照组,观察组患者的护理满意度高于对照组,观察组患者的风险事件几率低于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。结论:为门诊输液室护理人员实行护患沟通技巧干预可以提升其护患沟通能力,减少患者的输液风险事件,进而提升护理质量。

**关键词:**护患沟通技巧;门诊输液;护理

护患沟通可以维持和谐的护患关系,协助护理人员动态化评估患者心态,最大化满足其护理需求,进而提供精准化护理服务,减少差错事件<sup>[1]</sup>。门诊输液室的人员流动性较大,患者在输液期间可能出现多种不良反应,进而导致负面情绪,诱发护患纠纷。为保证门诊输液室的护理质量,应强化护患沟通,及时发现异常情况并对症处理<sup>[2]</sup>。基于此,本研究选取188例门诊输液室输液患者和11名护理人员,用于分析护患沟通技巧干预的作用。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选择2019年6月-2021年7月间入门诊输液室进行输液治疗的患者188例,该时期门诊输液室护理人员11名。男性2名,女性9名;年龄为19-35岁,均值( $24.02 \pm 1.03$ )岁。其中,2019年6月-2020年6月间输液治疗的94例患者为对照组。男性52例,女性42例;年龄为30-60岁,均值( $46.87 \pm 1.59$ )岁。2020年7月-2021年7月间输液治疗的94例患者为观察组。男性53例,女性41例;年龄为31-59岁,均值( $46.97 \pm 1.57$ )岁。经假设检验并无差异( $P > 0.05$ )。

### 1.2 方法

对照组实行常规输液护理,护理人员核对患者的处方和药剂,核查所用药品,尽量保证一次穿刺成功,输液期间加强巡视,及时为患者换药。观察组实行护患沟通技巧干预:

①非语言沟通:于门诊输液室墙上张贴注意事项和温馨提

示,利用文字提醒途径进行护患沟通。在输液期间给予患者人文关怀,如皮肤接触和眼神鼓励等。主动倾听患者想法,适时回应,如点头或握手等。善用面部表情沟通方法,开展微笑服务,禁止出现厌烦或是皱眉等表情,使患者产生负面情绪。护理人员在护患沟通期间应保持合适姿势与距离,目光温和且友善。在静脉穿刺时应保证动作精准且轻盈,协助患者改变坐姿,防止因久坐导致腰腿部不适。②语言沟通:规范护理人员的语言表述方式,做到口齿清晰且语言精练,对于患者的输液疑惑应及时解答,保证沟通流程有序。及时与患者沟通,给予其安慰和鼓励,询问其输液感受,给予患者和家属心理疏导,使其感受到护理温暖,减少护患纠纷。护患沟通需具有目的性和差异性,针对患者的职业与年龄等因素合理选择交谈方式,如集体宣教和一对一交流。③增加巡回护士数量:根据患者比例增设巡回护士数量,不同时间段合理分配巡回护士数量,如上午是输液高峰期,可弹性排班,增加护士数量;夜间输液患者少,可减少护士数量。

### 1.3 观察指标

护理4周后,利用护患沟通能力评价表测评护患沟通能力,共43条目,前42条目包括6个维度,①沟通计划/准备(6条);②沟通启动(7条);③收集信息(11条);④给予信息(6条);⑤获得/理解患者观点(6条);⑥沟通结束(6条),护士长负责评价,每条目中十分不满意记录1分,十分满意记录5分,分值为42至210分。第43条目属于总体评价,差记录1分,好记录5分。利用自制调

查问卷测评护理满意度,含沟通态度、沟通技巧、言语举止等,共100分,非常满意为75分以上,大致满意为40-75分,不满意为40分以下。统计液体外渗、输液不畅、注射部位疼痛和留置针头脱出等风险事件几率。

#### 1.4 统计学分析

数据处理经由SPSS21.0软件完成,计量数据表达形式

为 $[\bar{x} \pm s]$ ,经t值对比与检验,计数数据表达形式为 $[n\%]$ ,经 $\chi^2$ 值对比与检验,假设校验有意义则P值不足0.05。

## 2 结果

### 2.1 两组护理人员的护患沟通能力比较

观察组护理人员的护患沟通能力评分高于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),见表1。

表1 两组护理人员的护患沟通能力比较 $[\bar{x} \pm s/分]$

分组	例数	沟通计划/准备	沟通启动	收集信息	给予信息	获得/理解患者观点	总体评价
观察组	11	25.69 ± 3.01	28.97 ± 3.57	46.89 ± 3.65	27.49 ± 3.28	27.39 ± 2.76	4.51 ± 0.36
对照组	11	22.12 ± 2.86	25.21 ± 3.50	42.35 ± 3.62	22.34 ± 3.22	22.50 ± 2.72	3.12 ± 0.31
t	-	2.852	2.494	2.929	3.716	4.185	9.704
P	-	0.010	0.021	0.008	0.001	0.000	0.000

### 2.2 两组患者的护理满意度比较

观察组患者的护理满意度高于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),见表2。

表2 两组患者的护理满意度比较 $[n\%]$

分组	例数	十分满意	大致满意	不满意	满意度
观察组	94	55	38	1	98.94 (93/94)
对照组	94	51	35	8	91.49 (86/94)
$\chi^2$	-	-	-	-	5.718
P	-	-	-	-	0.017

### 2.3 两组患者的风险事件几率比较

观察组患者的风险事件几率低于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),见表3。

## 3 讨论

门诊输液室患者的流动性较强,人员密集且覆盖率高,若护理人员的态度冷漠、治疗操作欠规范、护理语言不当则会导致护患矛盾<sup>[3-4]</sup>。加之输液期间需要排队,护理人员的工作重点为换药、核对药品信息和输液,对于患者情绪的关

表3 两组患者的风险事件几率比较 $[n\%]$

分组	例数	液体外渗	输液不畅	注射部位疼痛	留置针头脱出	发生率
观察组	94	1	1	0	0	2.13 (2/94)
对照组	94	3	3	2	1	9.57 (9/94)
$\chi^2$	-	-	-	-	-	4.731
P	-	-	-	-	-	0.030

注度有限。门诊输液室的就诊流程较繁琐,从挂号、就诊到接受检查和取药,患者需要往返于多个诊室,可能出现负面情绪<sup>[5]</sup>。有研究显示,门诊输液室护理质量降低的原因之一是护患沟通不畅,护理人员的责任感较低,巡回护士数量少,使护理人员的表情淡漠、工作热情下降,难以及时解答患者的输液疑惑<sup>[6]</sup>。护患沟通可以拉近护患关系,使患者了解护理工作的重难点,进而有效配合输液工作。护患沟通可以实时掌握患者的心理状态,结合患者的职业与年龄进行心理疏导,进而稳定患者的负面情绪。护患沟通技巧包括非语言沟通、语言沟通和增加护士数量,其中非语言沟通可通过眼神、动作等途径获得患者信任和认可,语言沟通可及时疏导患者情绪,解答其问题,发挥护理服务的个体化特征。增加护士

数量可以实现弹性排班,减轻护理人员的工作量。

结果显示,观察组护理人员的护患沟通能力评分高于对照组,观察组患者的护理满意度高于对照组,风险事件几率低于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。说明护患沟通技巧干预可以提升护理人员的护患沟通能力,改善患者的护理满意度,尽量抑制风险事件,确保门诊输液的安全性。

综上,为门诊输液患者实行护患沟通技巧干预的效果较佳,可以取得较高的门诊输液质量,可在门诊输液室大范围推广。

### 参考文献:

[1] 徐楚君. 护患沟通技巧在门诊输液护理中的效果观察及满意度评价[J]. 家有孕宝, 2021,3(16):269.

[2] 吴明霞, 孙小桢, 隋雨薇. 探讨护患沟通技巧培训对减少门诊输液室护理纠纷的作用 [J]. 中国农村卫生, 2020, 12(10): 68.

[3] 陶秋霞. 论护患沟通技巧在门诊输液病人护理中的应用 [J]. 智慧健康, 2020, 6(8): 93-94.

[4] 林素红. 护患沟通技巧在门诊输液护理中的应用 [J].

中西医结合心血管病电子杂志, 2020, 8(7): 125.

[5] 汪荣花. 分析护患沟通技巧培训对降低门诊输液室护理纠纷的影响 [J]. 临床医药文献电子杂志, 2020, 7(8): 145, 165.

[6] 刘志宏. 护患沟通技巧在门诊输液护理中的应用 [J]. 医学食疗与健康, 2020, 18(3): 120, 122.