

护患沟通技巧在门诊输液护理中的应用效果分析

潘宏

东南大学附属中大医院江北院区(南京市大厂医院), 江苏 南京 210048

摘要: 目的: 探究于门诊输液护理中开展护患沟通技巧临床应用价值分析。方法: 课题观察对象为笔者单位门诊接收的静脉输液患者, 课题开展为 2017 年 12 月到 2019 年 12 月, 深化门诊护理管理, 特于 2019 年 1 月开展护患沟通技巧培养, 将 2 个时间段接收的患者分设小组, 分别收集 200 例患者进行平行分析。结果: 护患沟通技巧开展后非计划拔管、输液不良事件及护理投诉等情况均显著减少 ($P < 0.05$); 护患沟通技巧开展后于护理专业性、护理人性化、护理综合素质等维度评分均高于对照组评分 ($P < 0.05$)。结论: 于门诊输液护理中开展护患沟通技巧, 利于开展优质护理干预, 规避不良医患纠纷, 提升患者满意度。

关键词: 护患沟通技巧; 门诊; 输液护理

护患沟通是搭建良好护患关系重要指标, 旨在通过良好的沟通, 以便开展高效的健康指导及护理干预, 提高患者对护理人员的信任, 规避不良沟通导致的不良护理事件, 努力构建新型的医患关系, 符合临床发展需求^[1]。门诊为护理投诉高发科室, 因患者流动性较大, 护理人员工作强度高, 患者在受到机体病痛折磨的同时^[2]。极易因嘈杂的环境及护理态度出现不良情绪, 临床护理对护理人员人文关怀及护患沟通技巧要求较高, 针对门诊护理人员开展有效的护患沟通技巧培养尤为重要。本院为了深化提高护理人员综合素质, 加强门诊护理管理, 特针对门诊护理人员开展护患沟通技巧培养, 执行如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

课题观察对象为笔者单位门诊接收的静脉输液患者, 课题开展为 2017 年 12 月到 2019 年 12 月, 深化门诊护理管理, 特于 2019 年 1 月开展护患沟通技巧培养, 将 2 个时间段接收的患者分设小组, 分别收集 200 例患者进行平行分析, 统计校验 2 组患者客观资料 ($P > 0.05$), 可于后文进行分析; 门诊在职护理人员 17 名, 在职时间在 2 年以上, 最长年资 25 年, 年资均值 (8.56 ± 1.24), 均为女性, 年龄在 23 岁到 47 岁之间, 年龄均值 (29.63 ± 2.11) 岁。

1.2 方法

护患沟通技巧: 加强护理高素质队伍的建设, 针对门诊既往存在不良护理事件进行评估, 告知良好护患沟通的重要性, 提高护理人员的重视度; 针对护患沟通技巧在职指导, 加强门诊护理人员仪态素质、语气的指导, 引入人文关怀护理理念, 针对门诊输液人员开展系统化健康指导, 要求护理人员可对患者进行风险评估, 依据患者谈吐、临床表现等情况, 对患者输液自理能力进行评估, 针对年老患者及婴幼儿, 开展针对性指导; 加强护理人员穿刺输液技能, 提高一次性穿刺成功率, 避免多次穿刺加重患者机体不适; 提高护理人员对婴幼儿等血管条件较差患者的穿刺能力, 提高其护理专业性^[3]。

1.3 评价标准

统计比对非计划拔管、输液不良事件、护理投诉等事件发生情况; 采用门诊护理满意评估量表, 对患者进行护理专业性、护理人性化、护理综合素质相关维度的满意问卷评估。

1.4 统计学分析

课题借助统计学软件 SPSS23.0 对课题数据进行细化分析, $P < 0.05$ 设为统计学差异基础表达。

2 结果

2.1 护患沟通技巧开展前后不良护理事件发生情况分析

护患沟通技巧开展后非计划拔管、输液不良事件及护理投诉等情况均显著减少, 经假设检验表意义 ($P < 0.05$), 见表 1。

表 1 护患沟通技巧开展前后不良护理事件发生情况分析 [n/%]

组别	n	非计划拔管	输液不良事件	护理投诉
开展前	200	1 (0.50%)	1 (0.50%)	0
开展后	200	5 (2.50%)	5 (2.50%)	31.50%
χ^2		4.118	4.118	4.002
P 值		0.037	0.037	0.048

2.2 护患沟通技巧开展前后满意情况分析

护患沟通技巧开展后于护理专业性、护理人性化、护理综合素质等维度评分均高于对照组评分, 经假设检验表意义 ($P < 0.05$), 见表 2。

表 2 护患沟通技巧开展前后满意情况分析 [$\bar{x} \pm s$, 分]

时间	n	护理专业性	护理人性化	护理综合素质
开展前	200	78.53 ± 10.25	80.04 ± 10.65	79.55 ± 10.28
开展后	200	94.26 ± 11.36	93.26 ± 11.08	94.07 ± 11.42
t 值		8.559	8.409	8.923
P 值		0.000	0.000	0.000

3 讨论

输液治疗为临床常见的治疗手段, 门诊接收的输液患者病理类别较多, 例如急性腹泻、感染等, 需借助静脉穿刺手段, 将药物输注到机体内, 以起到缓解临床症状, 控制疾病的作用^[4]。门诊输液患者较多, 其疾病、治疗及自理能力的差异, 不同患者对护理需求存在差异, 护理人员在输液护理期间, 在完成本职输液的基础上, 需坚持人文关怀, 认真审核输液药物与患者信息, 定期巡查输液情况, 针对输液注意事项对患者进行讲解, 评估患者输液自理能力, 针对患者风险进行评估, 针对高风险患者加强护理指导; 与患者建立良好的护患沟通, 争取患者的信任, 耐心对患者的疑问进行解答, 提高患者就诊感受, 让患者切身感受到关爱^[5]。本研究表明, 护患沟通技巧开展后非计划拔管、输液不良事件及护理投诉等情况均显著减少, 经假设检验表意义 ($P < 0.05$); 护患沟通技巧开展后于护理专业性、护理人性化、护理综合素质等维度评分均高于对照组评分, 经假设检验表意义 ($P < 0.05$); 数据显示, 护患沟通技巧通过提高护理人员服务态度及综合素质, 可显著提高护理质量, 提高患者护理服务满意度。

综上, 于门诊输液护理中开展护患沟通技巧, 利于开展优质护理干预, 规避不良医患纠纷, 提升患者满意度。

参考文献

- [1] 俞红梅. 护患沟通指引在急诊输液室优质护理中的应用价值 [J]. 糖尿病天地, 2019, 16(9): 257-258.
- [2] 王振稳. 护患沟通技巧在急诊输液护理中的应用及患者满意度分析 [J]. 实用临床护理学电子杂志, 2019, 4(18): 117, 126.
- [3] 檀心芳. 护患沟通技巧在成人输液室中的临床护理效果研究摘要 [J]. 中国保健营养, 2019, 29(25): 139-140.
- [4] 许颖. 护患沟通技巧培训对减少门诊输液室护理纠纷的作用 [J]. 饮食保健, 2019, 6(24): 241-242.
- [5] 管志敏, 谢军娇, 张婧, 等. 医护封闭式循环沟通在急性心肌梗死患者救护中的应用 [J]. 齐鲁护理杂志, 2019, 25(21): 6-9.