

护患沟通在门诊输液室护理干预中的重要性分析

施雯

南京市秦淮区止马营社区卫生服务中心, 江苏 南京

收稿日期: 2023年9月20日; 录用日期: 2023年12月16日; 发布日期: 2023年12月25日

摘要

目的: 分析护患沟通在门诊输液室护理干预中的重要性。方法: 选取2022年5月至2021年5月进入我院门诊进行输液治疗的患者共200例作为研究对象, 运用随机分组法将200例患者随机分为研究组和参照组, 平均每组100例, 参照组患者给予常规的护理干预, 研究组患者在参照组患者基础上增加护理沟通技巧, 两组经不同模式干预后, 对比两组患者的护理满意度, 对比两组患者的液体外渗、托针、穿刺不成功等不良事件的发生率, 对比两组患者护理纠纷事件的发生率。结果: 两组患者经过不同护理模式干预后, 研究组患者的护理满意度明显高于参照组, 研究组患者的不良事件发生率低于对照组, 研究组患者的护理纠纷发生率显著低于参照组, 两组对比差明显, 具有统计学意义($p < 0.05$)。结论: 护患沟通在门诊输液室护理干预中具有重要意义, 可以促进护患关系和谐, 提高满意度, 还可以降低不良事件的发生危险, 减少护理纠纷事件的发生, 值得临床护理上广泛应用。

关键词

护患沟通, 门诊输液室, 护理干预

Analysis of the Importance of Nurse-Patient Communication in Nursing Intervention in Outpatient Transfusion Room

Wen Shi

Zhimaying Community Health Service Center of Nanjing Qinhuai District, Nanjing Jiangsu

Received: Sep. 20th, 2023; accepted: Dec. 16th, 2023; published: Dec. 25th, 2023

Abstract

Objective: To analyze the importance of nurse-patient communication in outpatient transfusion room nursing intervention. **How:** A total of 200 patients who entered the outpatient department of our hospital for infusion therapy from May 202 to May 2021 were selected as the study objects, and 200 patients were randomly divided into study group and reference group with an average of 100 cases in each group by randomization method. Patients in the reference group were given routine nursing intervention, and patients in the study group were enhanced with nursing communication skills on the basis of patients in the reference group. After different intervention modes, the nursing satisfaction of the two groups was compared, and the incidence of adverse events such as fluid exsmosis, needle support and unsuccessful puncture were compared, as well as the incidence of nursing disputes between the two groups. **Results:** After the two groups of patients underwent different nursing mode intervention, the nursing satisfaction of patients in the study group was significantly higher than that in the reference group, the incidence of adverse events in the study group was significantly lower than that in the control group, and the incidence of nursing disputes in the study group was significantly lower than that in the reference group, the difference between the two groups was significant, with statistical significance ($p < 0.05$). **Conclusion:** Nurse-patient communication plays an important role in nursing intervention in outpatient infusion room, which can promote harmonious nurse-patient relationship, improve satisfaction, reduce the risk of adverse events and reduce the occurrence of nursing disputes, and is worthy of wide application in clinical nursing.

Keywords

Nurse-Patient Communication, Outpatient Infusion Room, Nursing Intervention

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

门诊输液是指患者在医院门诊部接受静脉输液治疗,可以有效缓解疾病症状,提高患者的生活质量,但也需要医护人员严格执行规范化操作和管理,以确保治疗效果和患者的安全[1]。作为医院的重要组成部分,其工作的质量和效率直接关系到患者的治疗效果和医院的服务品质[2]。而护理服务作为门诊输液室的基础,具有深远的影响。相关研究显示,在常规的护理干预中,由于工作量原因,导致护理人员出现工作疲劳以及工作倦怠,直接导致护理质量下降,影响患者的治疗效果,引起患者对护理人员的满意度下降[3]。护理人员无法正确了解患者的实际情况和需求,制定出不合理的治疗方案和输液计划,导致患者无法得到有效的治疗。另外护理人员如果没有及时发现和处理患者的异常情况,也容易导致治疗效果的下降,因此会影响患者对护理人员的信任和满意度,降低患者对治疗的信心和决心,从而影响治疗效果。相关医学研究指出,有效的沟通技巧可以使护理人员更好地了解患者的需求和情况,提供更加个性化和专业化的护理服务,从而增强患者对护理服务的信任和满意度,同时,还可以提高护理人员的综合素质和服务水平,为患者提供更加满意的医疗服务,从而降低护理不良事件的发生率,减少护患纠纷[4]。因此,在门诊输液室的工作中,护理人员应该加强护患沟通的培训和实践,并注重建立良好的患者关系,提高自身的综合素质和专业能力,为患者提供更加安全、高效的输液服务。同时也应该注重管理

和服务品质,提高医院的整体服务水平,为患者提供更加优质的医疗服务。我院本次针对护患沟通技巧在门诊输液室护理干预中的重要性进行了调查,具体报道如下:

1.1. 一般资料

选取2020年5月至2021年5月进入我院门诊进行输液治疗的患者共200例作为研究对象,运用随机分组法将200例患者随机分为研究组100例和参照组100例,研究组患者男性60例,女性40例,年龄区间在25~65岁,平均年龄(41.26 ± 4.56)岁,参照组男性58例,女性42例,年龄区间在24~68岁,平均年龄(41.65 ± 4.21)岁;纳入标准:1)患者及家属自愿加入调查,并签署知情同意书;2)患者无精神方面疾病,可正常沟通;两组患者性别、年龄等一般资料无明显差异,具有统计学意义($p < 0.05$)。

1.2. 方法

参照组患者给予常规的护理方法进行干预,在接待患者时,详细了解患者的病情和输液需求,包括输液种类、输液速度、输液时间等,同时对患者进行体征观察,检查是否有输液禁忌症等,研究组在观察的基础上加入护患沟通技巧,具体方法如下:

1.2.1. 非语言沟通

将相关注意事项贴在墙上,可以让患者在进入门诊输液室时,更加清晰地了解到一些需要注意的事项,同时通过标注部分温馨提醒,可以增强文字表达的亲切感和温暖度。注意事项内容包含请按照医生的要求准备好相关检查报告和病历资料;在进入输液室前,请先进行体温测量并进行登记;在输液过程中,请保持身体舒适的姿势,避免剧烈运动;如有不适或疑问,请及时向护士咨询。温馨提醒内容包含您的微笑和理解是我们最好的支持和鼓励;我们会竭尽所能为您提供最优质的服务和照顾;如果您需要帮助或有任何问题,请不要犹豫向我们寻求帮助;感谢您的信任和支持,祝您早日康复!

同时护理人员还应注意需注意与患者对视时,展现关注、支持和尊重,避免不必要的干扰;保持良好的身体姿态,例如直立、面向患者、放松,以显示专业、亲切和信任;通过合适的手势和表情,如微笑、点头、拍手等来表达关心和理解;在适当的情况下,如握手、拥抱、轻拍患者的肩膀等方式来传达慰问和安慰;创造一个舒适、温馨的环境,例如调节室内气温、照明、音量等,以让患者感到放松和舒适;保护患者的隐私权,不会在公共场合谈论患者的个人信息或病情,以维护患者的尊严和安全。

1.2.2. 语言沟通

语言沟通是护理人员与患者之间进行交流和理解的关键,在与患者交流时,避免使用过于专业的术语,以免患者无法理解,尽可能使用简单易懂的语言来表达,尽管是医学专业术语,也可以通过图示或者类比的方式来解释,以使患者更容易理解;患者在门诊输液室往往会感到不适或焦虑,因此在沟通中,护理人员需要注意患者的情感需求,给予他们安慰和鼓励,注意保持语音柔和,可以使患者更容易接受医护人员的建议和治疗,同时也可以减轻患者的紧张情绪;在沟通中,护理人员需要倾听患者的反馈,以便更好地理解他们的需求和关切,同时,也要向患者展示出自己的关心和重视,以建立良好的信任关系;在与患者交流时,应避免使用否定性语言,如“不能”、“不要”等,而应使用更加积极的语言,如“请注意”、“建议”等,以增强沟通的有效性,同时注意使用正确的称谓,如“先生”、“女士”等,以彰显护理人员的专业性和尊重患者的态度;在与患者沟通时,护理人员应该注重倾听患者的意见和建议,并根据患者的需求进行相应的调整和改进,同时护理人员应该避免打断患者讲话或者表现出不耐烦的情绪,以免伤害患者的感情,影响护患关系;还应该尊重患者的隐私权,不要在公共场合或者他人面前谈论患者的病情或治疗方案,这样可以增强患者对护士的信任和尊重,提高护患关系的质量。

1.2.3. 护理操作沟通

了解患者病情：护理人员在为患者进行输液治疗前，应详细了解患者的病情，包括病史、过敏史、用药情况等，可通过询问患者、查看病历等方式进行。

向患者介绍治疗过程：护理人员应向患者介绍输液治疗的过程和注意事项，告知患者输液的目的、液体成分和治疗时间等，同时也要注意传输给患者正面的信息，以减轻患者的不安和恐惧。

选用适当的位置和输液设备：护理人员应在消毒处所指定的区域内进行门诊输液操作，输液可以选择手部、前臂、肘部或上臂等位置，但需要根据患者的具体情况进行选择，对于需要长时间输液的患者，应该尽量避免选择手部或前臂，以免影响患者的日常活动和血管受损，而对于需要频繁换药的患者，则可以选择手部或前臂等位置方便操作。选用适当的输液设备和输液针头，避免使用过期或损坏的设备，可以选择普通钢针、塑料针、自锁针或留置针等不同类型的输液器材。

建立患者档案和记录：护理人员应完善患者的医疗档案，并在其中记录输液的日期、时间、液体成分、输液速度等内容，以便后续的治疗和跟踪。

监测治疗过程中的不良反应：护理人员应随时关注患者的治疗反应，及时记录和处理过程中出现的不良反应，如果出现严重的不良反应应立即停止输液，并及时通知相关人员进行处理。

1.3. 观察指标

1) 利用自制表评估满意度，包括用药频率、护理人员得态度、护理人员表达内容是否清晰等内容，满分 100 分，十分满意是 80 分以上，基本满意 50~80 分，不满意 50 分以下；2) 分别记录两组患者液体外渗、托针、穿刺不成功等不良事件的发生次数；3) 分别记录两组患者发生护理纠纷事件的次数。

1.4. 统计学分析

本次实验当中的数据均采用 SPSS 28.0 软件进行统计学分析，其中计量资料以 $\bar{x} \pm s$ 表示，采用 t 检验，计数资料用百分比表示，对比采用卡方检验，以 $p < 0.05$ 为差异具有统计学意义。

2. 结果

2.1. 对比两组患者的护理满意度

两组患者经过不同模式干预后，研究组患者十分满意 80 例，基本满意 20 例，不满意数为 0，满意度为 100%，参照组患者十分满意 15 例，基本满意 70 例，不满意 15 例，满意度为 85%，参照组患者满意度明显低于研究组，两组对比差异明显，具有统计学意义($p < 0.05$)，详情见表 1：

Table 1. Comparison of satisfaction with nursing care between the two groups (n = 200)

表 1. 两组患者护理满意度的对比(n = 200)

分组	例数	十分满意	基本满意	不满意	满意度%
研究组	100	80	20	0	100
参照组	100	15	70	15	85
χ^2	-	-	-	-	14.518
P	-	-	-	-	0.000

2.2. 对比两组患者不良风险事件的发生率

两组患者经过不同模式干预后，研究组患者液体外渗以及托针均未发生，穿刺不成功发生 2 例，总

发生率为 2%，参照组患者液体外渗发生 2 例，托针发生 3 例，穿刺不成功发生 10 例，总发生率为 15%，参照组患者不良风险事件发生率明显高于研究组，两组对比差异明显，具有统计学意义($p < 0.05$)，详情见表 2：

Table 2. Comparison of the incidence of adverse risk events between the two groups of patients (n = 200)

表 2. 两组患者不良风险事件发生率的对比(n = 200)

分组	例数	液体外渗	托针	穿刺不成功	发生率%
研究组	100	0	0	2	2
参照组	100	2	3	10	15
χ^2	-	-	-	-	11.211
P	-	-	-	-	0.000

2.3. 对比两组患者护理纠纷事件的发生率

两组患者经过不同模式干预后，研究组患者的护理纠纷事件发生数为 0，总发生率为 0，参照组患者护理纠纷事件发生 7 例，总发生率为 7%，明显高于研究组，两组对比差异明显，具有统计学意义($p < 0.05$)，详情见表 3：

Table 3. Comparison of the incidence of nursing disputes between the two groups (n = 200)

表 3. 两组患者护理纠纷事件发生率的比较(n = 200)

分组	例数	发生次数	发生率%
研究组	100	0	0
参照组	100	7	7
χ^2	-	-	7.342
P	-	-	0.006

3. 讨论

随着社会的不断发展，人们对于健康的重视程度也越来越高，因此，门诊输液室作为医疗服务的重要组成部分，其工作的质量和效率也受到了越来越多的关注[5]。在这个过程中，护患沟通作为提升门诊输液室护理质量和效果的重要手段，发挥着不可替代的作用[6]。门诊输液室作为医院与患者之间的桥梁，其主要任务就是为患者提供安全、高效的输液服务。而护患沟通作为门诊输液室护理干预的基础，其重要性不言而喻。首先，通过与患者进行充分的交流和沟通，护理人员可以更加准确地了解患者的病情和需求，制定出更加科学合的治疗方案和输液计划，提高护理质量和效果。其次，护理人员还可以通过与患者建立良好的关系，增强患者对护理人员的信任和满意度，提升医院的服务品质和形象。作为一种特殊的医疗环境，其工作的复杂性和特殊性也给患者带来很大的心理压力。而护理人员通过与患者进行充分的交流和沟通，可以有效地减轻患的心理负担，提高患者的心理健康水平。首先护理人员可以利用自己的专业知识和技能，向患者详细介绍治疗方案和输液过程，让患者充分了解治疗的目的和意义，从而减轻患者的恐惧和焦虑。其次，护理人员还可以通过倾听患者的疑虑和困惑，积极提供温暖的关怀和心理支持，增强患者的信心和勇气，促进患者的康复和健康，还可以通过不断观察患者的生命体征和输液情况，及时发现和处理异常情况，避免出现治疗失败或不良反应的情况，提高服务品质的同时也可以降

低不良事件风险的发生率,减少护患纠纷。

从我院本次研究结果来看,两组患者经过不同模式干预后,研究组患者十分满意 80 例,基本满意 20 例,不满意数为 0,满意度为 100%,参照组患者十分满意 15 例,基本满意 70 例,不满意 15 例,满意度为 85%,参照组患者满意度明显低于研究组,这与梁婷[7]结果一致,说明通过有效沟通可显著提高患者满意度。研究组患者液体外渗以及托针均未发生,穿刺不成功发生 2 例,总发生率为 2%,参照组患者液体外渗发生 2 例,托针发生 3 例,穿刺不成功发生 10 例,总发生率为 15%,参照组患者不良风险事件发生率明显高于研究组,说明其能够减少不良风险事件的发生情况。另外研究组患者的护理纠纷事件发生数为 0,总发生率为 0,参照组患者护理纠纷事件发生 7 例,总发生率为 7%,明显高于研究组,这与于鸿丽[8]研究结果一致,说明护患沟通能够提高护理质量和效果,减少护患纠纷的发生次数。由此可见,良好的护患沟通可以提高患者的满意度和依从性,降低护理纠纷和投诉率,促进护理质量的提高[9]。然而,在实际应用中,护患沟通仍然存在一些局限性。首先,患者及家属的医学知识水平参差不齐,可能对护患沟通造成一定的障碍,护士需要具备足够的医学知识和科普能力,以便在沟通过程中能够用简单易懂的语言向患者解释疾病和护理知识。其次,护患沟通的研究和培训在护理教育中并未得到足够的重视,导致部分护士沟通技巧不足,护理教育应该加强对护患沟通的培训,提高护士的沟通意识和能力。

综上所述,护患沟通在门诊输液室护理干预中产生着积极重要的作用,具有临床使用价值。

参考文献

- [1] 王华,王蓓娜,蒋思思,吴艳,凌芸.护患沟通技巧对门诊输液患者护理满意度的影响[J].智慧健康,2020,6(8):129-130.
- [2] 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.
- [3] 金晓霞,朱旭慧,潘艳.门诊输液室护士工作倦怠调查及其与工作压力、负面情绪及生活质量的关系[J].现代实用医学,2022,34(6):801-803.
- [4] 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.
- [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] 黄艳丽.科学化护患沟通技巧在急诊输液护理中的应用价值研究[J].中外女性健康研究,2023(7):147-148,151.
- [7] 梁婷.护理沟通技巧应用于儿科门诊急诊输液室的临床效果分析[J].家庭生活指南,2022,38(12):124-126.
- [8] 于鸿丽.护患沟通技巧在减低门诊输液室护患纠纷中的作用分析[J].养生大世界,2021(24):242.
- [9] 沈小英.护患沟通在门诊输液室护理中的重要性探究[J].东方药膳,2021(17):142-143.