

## 探讨后疫情时代护患沟通技巧在门诊输液护理中的效果

王慧玲<sup>1</sup>, 王晶晶<sup>2\*</sup>, 罗苑红<sup>1</sup>, 纵习<sup>1</sup>

<sup>1</sup>宁夏回族自治区人民医院 宁夏银川

<sup>2</sup>宁夏人民医院 宁夏银川

**【摘要】目的** 分析后疫情时代在门诊输液护理中护患沟通技巧的应用效果。**方法** 抽取2022年12月-2023年3月期间在我院门诊接受输液治疗的患者, 共计200例, 将其以随机信封法平均分成观察组和参照组两组, 参照组100例患者接受常规护理, 对观察组100例患者在常规护理的基础上增加运用沟通技巧, 对两组患者的输液风险事件发生率以及患者对护理的满意度进行比较。**结果** 观察组患者输液风险事件发生率比参照组患者低, 对护理的满意度则高于参照组( $P < 0.05$ )。**结论** 后疫情时代, 在门诊输液护理过程中, 恰当的运用护患沟通技巧有利于降低患者输液风险事件发生率, 提高患者满意度。

**【关键词】** 后疫情时代; 门诊; 护患沟通技巧; 输液护理

**【收稿日期】** 2023年3月15日 **【出刊日期】** 2023年5月10日 DOI: 10.12208/j.jmmn.2023000176

To explore the effect of nurse-patient communication skills in outpatient infusion care in the post-epidemic era

Huilin Wang<sup>1</sup>, Jingjing Wang<sup>2\*</sup>, Yuanhong Luo<sup>1</sup>, Xi Zong<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Ningxia Hui Autonomous Region People's Hospital, Ningxia Yinchuan

<sup>2</sup>Ningxia People's Hospital, Ningxia Yinchuan

**【Abstract】Objective** To analyze the application effect of nurse-patient communication skills in outpatient infusion care in the post-epidemic era. **Methods** A total of 200 patients received infusion treatment between December 2022 to March 2023, were divided into two groups: observation group and reference group by random envelope method, 100 patients in the reference group received routine care, 100 patients in the observation group, comparing the incidence of infusion risk events in the two groups and patient satisfaction with nursing. **Results** Patients in the observation group had a lower incidence of infusion risk events than patients in the reference group, and their satisfaction with care was higher than those in the reference group ( $P < 0.05$ ). **Conclusion** In the post-epidemic era, the appropriate use of nurse-patient communication skills is conducive to reducing the incidence of patient infusion risk events and improving patient satisfaction.

**【Key words】** Post-epidemic era; outpatient service; nurse-patient communication skills; infusion nursing

后疫情时代, 门诊是医院疫情防控的重要部门, 在此阶段, “平疫结合”的防控要求也对门诊护理提出了更高的要求<sup>[1]</sup>。在门诊, 输液是常见的治疗方法, 输液过程中的护理质量关系到了患者的输液安全性。在输液过程中, 后疫情时代背景下, 如何做好防疫工作的同时保障患者的输液安全是当前门诊护理人员所需要关注的问题<sup>[2]</sup>。门诊患者经过挂号、就诊、接受各项检查以及取药等诸多环节最后来到输液室时已经身心

疲惫, 患者或是家属容易将负面情绪发泄到护理人员身上。作为医生与患者间的联系纽带, 亟需提高护理人员的沟通技巧<sup>[3]</sup>。本文抽取200例在我院门诊接受输液治疗的患者进行分组观察, 目的即在于进一步探讨后疫情时代输液护理中护患沟通技巧对输液风险事件发生率以及患者对护理满意度的影响。

### 1 资料与方法

#### 1.1 一般资料

200例患者均为2022年12月-2023年3月期间在我院门诊接受输液治疗的患者, 以随机信封法将其平

\* 通讯作者: 王晶晶

均分成观察组和参照组两个小组, 参照组 100 例患者中男性 56 例, 女性 44 例, 年龄区间: 19-64 岁, 平均 (41.59±10.33) 岁; 观察组 100 例患者中男性、女性患者各 50 例, 年龄区间: 18-65 岁, 平均 (42.21±10.84) 岁; 两组患者基线资料对比差异具有可比性 ( $P>0.05$ )。纳入标准: ①自愿参与并签署同意书; ②可正常交流。排除标准: ①精神疾病、认知障碍患者; ②恶性肿瘤患者。伦理委员会已批准此次研究。

### 1.2 方法

参照组患者在输液期间接受常规护理, 即仔细核对患者信息以及药物信息后为患者进行静脉穿刺输液, 输液期间注意密切关注患者有无异常情况。对观察组患者在输液护理过程中运用沟通技巧, 具体如下: ①对护理人员进行沟通技巧培训, 培训内容包括语言沟通技巧和非语言沟通技巧; ②非语言沟通技巧: a. 将输液注意事项制作成明显的宣传海报并在输液室内明显的位置上张贴, 海报制作时要注意使用的文字温馨、亲切。b. 对于配合度不佳的患者在沟通时注意语言、语气、语调。③语言沟通技巧: 首先要注意规范用语, 其次要注意在沟通时可以与患者的角度出发, 与患者共情, 使用语言注意清楚、简单、易理解。尤其是告

知患者注意事项时要解释清楚目的和作用, 以提高患者的依从性。

### 1.3 观察指标

1.3.1 输液风险事件发生情况对比。本次研究主要记录输液不畅、疼痛、留置针头脱出以及液体外渗的发生情况。

1.3.2 护理满意度对比。利用自制调查表对护理满意度进行评价, 此表评分范围 0 分-100 分, 低于 60 分为不满意,  $60 \text{分} \leq \text{一般满意} \leq 79 \text{分}$ ,  $80 \text{分} \leq \text{满意} \leq 94 \text{分}$ , 高于 94 分为非常满意。护理满意度

$$= \frac{(\text{一般满意人数} + \text{满意人数} + \text{非常满意人数})}{100} \times 100\%$$

### 1.4 统计学方法

研究数据用 SPSS24.0 统计学软件进行处理, 输液风险事件发生情况、护理满意度用  $n$  (%) 描述, 组间  $\chi^2$  检验,  $P<0.05$  时代表差异具有临床可比意义。

## 2 结果

### 2.1 输液风险事件发生情况对比。

观察组患者输液风险事件发生率为 3.33%, 比参照组患者 26.67% 的输液风险事件发生率低 ( $P<0.05$ ), 见表 1:

表 1 输液风险事件发生情况对比 (n%)

组别	n	输液不畅	留置针头脱出	疼痛	液体外渗	合计
参照组	100	5 (5.00)	2 (2.00)	3 (3.00)	2 (2.00)	12 (12.00)
观察组	100	2 (2.00)	0 (0.00)	1 (1.00)	0 (0.00)	3 (3.00)
$\chi^2$						4.705
P						0.030

### 2.2 护理满意度对比。

护理满意度: 观察组为 100.00%, 其中非常满意占比 65.00% (65/100), 满意占比 20.00% (20/100), 一般满意占比 15.00% (15/100), 不满意占比 0.00% (0/100); 参照组为 87.00%, 其中非常满意占比 51.00% (51/100), 满意占比 18.00% (18/100), 一般满意占比 18.00% (18/100), 不满意占比 13% (13/100); 可见观察组患者的护理满意度更高 ( $P=0.000$ ,  $\chi^2=11.847$ )。

## 3 讨论

### 3.1 护患沟通不良的后果

目前, 我国国内门诊普遍存在患者人数多、用药种类繁多、输液量大、护理人员人数不足等情况。尤其是在后疫情时代的疫情防控要求, 更是增加了护理人员的工作量。而且在防疫开放的初期, 有一大批群

众感染了新冠病毒, 这导致了门诊输液量激增, 2022 年 12 月 9 号以后我院门诊输液室的患者量可达到 100 余人次, 出现了床位紧张, 护理人员不足, 等待过程较长的情况, 很多患者及家属因此都极易出现心烦、易激动的情况, 这也增加了输液风险以及护理难度。

有研究称, 护理人员数量不足、超负荷工作以及工作自身的单调性, 加上护理工作性质要求护理人员需要长期处于精神高度集中的状态, 这些都导致了护理人员在开展护理操作过程中容易将自身的压力转嫁到患者或家属身上, 最为直接的表现即为态度冷淡、与患者或家属交流时使用语言不当、对患者或家属提出的相关问题解答不清或不予以及时解答、在叮嘱注意事项情不全面、输液期间巡视间隔长等, 这些问题不仅影响患者对护理的满意度, 还可能增加患者输液期间发生渗液等风险事件的发生率<sup>[4]</sup>。加上患者自身受

到病情的影响容易产生不良情绪,二者若沟通不畅极易引起不必要的护患纠纷,这会对医院造成不良影响。

### 3.2 护患沟通的概念

护患沟通是指护理人员与患者之间信息交流的过程<sup>[5]</sup>。所交流的内容应是患者病情以及治疗有直接或间接关系的信息,同时也包括了对患者思想以及情感需求的交流<sup>[5]</sup>。

### 3.3 运用护患沟通技巧时的要点

#### 3.3.1 注意使用文明用语,给患者及家属留下良好的第一印象

良好精神面貌、干净整洁的仪容仪表都会为患者以及家属留下良好的第一印象<sup>[6]</sup>,同时也会直接影响到与患者沟通的顺畅度。因此,护理人员在与患者交流时要保持积极、饱满的精神状态,以乐观的情绪来感染患者,进而消除患者对于输液治疗的惧怕感以及因长时间就诊、检查等环节导致的不满。此外,与患者和家属在交流过程中要保持微笑,进而消除与患者或家属间的生疏、紧张感。准确、亲切、温和的语言是促进护患关系的重要举措。有学者指出,适时、适度的语言交流需要注意以下4个要素:即直言、清楚、有分寸和诚实。而且在与患者交流时要注意语速,语速过快会让患者觉得不被尊重、毫无诚意,而且容易造成患者解理不当产生误会,过慢的语速同样令人反感,因此要注意语速适中<sup>[6]</sup>。

此在,在后疫情时代,有一些患者对于医院的防疫工作不是很配合,此时要耐心向其讲解正确防疫对保障自身和他人健康的重要意义。切不可生硬的要求患者如何如何,避免引起其逆反心理。

#### 3.3.2 学会倾听,注意运用非语言交流技巧

倾诉是患者的一大需求,对患者所讲述的内容耐心、仔细倾听会让患者充分感受到被尊重和被关注<sup>[7]</sup>。而且倾听不单单是听,还要认真对患者的动作、表情以及所表现出的情绪变化进行仔细观察,这样方能真正的理解患者所表达的内容以及诉求。在倾听患者的表述的内容时,需要注意不要东张西望、保持适当的社交距离、不要随意打断患者的谈话,可适当的做出一些语言或是动作上的回应,表述你愿意倾听患者讲述的内容。

#### 3.3.3 共情感

共情是促进护患关系的重要方法,即是对患者所描述的事件犹如亲身经历一样,护理人员有无共情感患者是极易捕捉到的,进而会对沟通的效果产生影响。

共情感是建立在互相信任的基础之上的,交流的

气氛要自然,表达共情也要自然,对于患者的谈话内容先不要急于回应,应充分了解患者对事件的看法及观点,经过认真分析后再予以恰当的回应。同时要引导患者保持乐观,可以帮助患者分析问题的原因,而不是简单的告诉患者需要怎么做。与患者间要保持平等、密切的关系,不要表现出高高在上的姿态。

#### 3.3.4 提高服务意识,促进护患关系。

护理人员的一切护理操作均应围绕“服务患者、促进患者病情康复”而展开,要为患者提供人性化的护理服务,尽量提高患者的舒适度<sup>[8]</sup>。比如为患者提供免费可饮用热水、热水袋、塑料袋、一次性纸杯等,以方便患者使用。

本次研究结果显示,对观察组患者应用护患沟通技巧以后该组患者输液风险事件发生率明显比参照组患者低,而患者对护理的满意度明显比参照组患者高,而且在此期间未发生一例投诉事件,这一结果证实了在后疫情时代,对门诊输液患者进行护理时增加运用护患沟通技巧可降低患者输液风险,提高患者满意度。

## 参考文献

- [1] 李东梅,高海东,赵延丽等.构建后疫情时代医院门诊质量管理评价指标体系[J].中国医院,2023,27(02):87-90.
- [2] 李佳倬.探讨护患沟通技巧在门诊输液护理中的应用价值[J].临床医药文献电子杂志,2019,6(78):133.
- [3] 戴宏,苏振,商鹏飞.护患沟通技巧在门诊输液护理中的应用效果评价[J].健康之友,2020,(14):252-253.
- [4] 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.
- [5] 胡玲.护患沟通技巧在门诊输液护理中的应用[J].心理月刊,2018,(09):52.
- [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.
- [7] 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.
- [8] 施大敏,杨书霞.护患沟通技巧在门诊输液护理中的应用探讨[J].实用临床护理学电子杂志,2019,4(32):93+95.

版权声明:©2023 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

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



OPEN ACCESS