

急诊输液护理中护患沟通技巧的应用

张意波

慈溪市第三人民医院医疗健康集团长河分院 浙江宁波 315326

摘要：目的：对急诊输液患者实施护患沟通技巧干预，分析其护理价值。方法：择取2021年10月-2022年10月于急诊中输液的患者为研究范例，合计140例患者，以电脑随机数字表法加以分组，均纳入70例，其中观察组实施护患沟通技巧，对照组实施常规护理，比较组间护理价值。结果：满意度程度则是观察组数据比对照组高；患者在护理前的疼痛评分与SCL-90评分对比均无意义， $P > 0.05$ 。实施分组护理之后，观察组的疼痛评分、SCL-90评分显著比对照组低，比较有统计学价值，即 $P < 0.05$ 。纠纷事件占比、不良反应发生率占比均为观察组比对照组低，即 $P < 0.05$ ，具有统计学差异性。结论：实施护患沟通技巧之后，能提升急诊输液护理的效果，减轻患者疼痛感与不良情绪，值得进一步推广应用。

关键词：急诊输液护理；护患沟通技巧；护理满意度

Application of nurse-patient communication skills in emergency transfusion nursing

Yibo Zhang

Cixi Third People's Hospital Medical Health Group Changhe Branch, Ningbo, Zhejiang 315326

Abstract: Objective: To implement nurse-patient communication skills intervention for emergency transfusion patients and analyze its nursing value. Methods: A total of 140 patients who received infusion in the emergency department from October 2021 to October 2022 were selected as the research example, and 70 patients were divided into groups by computer random number table method. The observation group was given nurse-patient communication skills, while the control group was given routine nursing. Results: The degree of satisfaction was higher in the observation group than in the control group. There was no difference between the pain score and SCL-90 score before nursing, $P > 0.05$. After the implementation of group nursing, the pain score and SCL-90 score of the observation group were significantly lower than those of the control group, and the comparison was statistically significant ($P < 0.05$). The proportion of disputes and incidence of adverse reactions in the observation group were lower than those in the control group ($P < 0.05$), showing statistical differences. Conclusion: The implementation of nurse-patient communication skills can improve the effect of emergency infusion nursing, reduce patients' pain and bad emotions, which is worthy of further promotion and application.

Keywords: Emergency transfusion nursing; Nurse-patient communication skills; Satisfaction with nursing

对于急诊输液而言，其接待的患者数量是相对较多的，且患者留院时间相对较短，疾病病情也较为复杂，尤其是在急诊输液过程中，极易在护理过程中引发矛盾，使得护患纠纷发生，不但会影响输液效果，也会使得医院医疗形象、信誉受到影响^[1-2]。鉴于此，本文择取2021年10月-2022年10月于急诊中输液的患者为研究范例，合计140例患者，给予患者在传统护理干预后，结合护患沟通技巧，以此显著提升护理价值。详情作如下分析：

一、资料与方法

1.1 临床资料

择取2021年10月-2022年10月于急诊中输液的患者为研究范例，合计140例患者，以电脑随机数字表法加以分组，均纳入70例，其中观察组中男病患42例，女病患28例，最小年龄21岁，最大年龄73.5岁，平均值 (47.25 ± 10.35) 岁。对照组中男病患35例，女病患35例，最小年龄22岁，最大年龄73岁，平均值

(47.50 ± 10.20) 岁。对比2组患者的临床字并无差异性，即 $P > 0.05$ 。

纳入标准：140例患者均在输液前展开了相关检查；能配合输液操作展开。剔除标准：自身有感染性疾病；就诊时便是意识不清；临床资料不全。

1.2 方法

纳入对照组的患者实施长护理，即在展开输液之前，需要进一步核对患者的信息，以确保输液正常进行，同时实时监控患者的输液情况，若是出现不良情况则需展开及时处理。

纳入观察组的患者实施护患沟通及护理干预，其一，护理人员需注重自身仪表，即建立良好个人形象，使得医患、护患之间的信任度得以提升，在急诊护理人员进行接待期间，为了给患者留下好的的印象，或者是最佳印象，可以从微笑，仪态以及穿着等方面入手，使得患者可以感到非常温的温馨，缩短护理人员和患者之间距离，以此建立良好的护患关系。其二，护理人员需要学会尊重患者，在进行输液的时候学会使用安慰、鼓励的话语帮助患者穿刺，并显著增加护患之间的亲切感；对患者提出的问题，则需相关护理人员耐心的解答疾病，学会为患者着想，站在患者角度，理解、体谅患者与家属自身的压力、感受，以此更好的为患者提供干预操作。为了提升护患之间的亲近感，则需护理人员尽可能的将患者名字记住，在患者回答自身姓名时，做到心中有数，避免重复询问，提升患者的被尊重感，让患者得到更好心理体验，更好的配合护理工作开展。其三，强化护患沟通的及时性，输液时，对体位要及时调整到舒适位置，并及时与患者沟通，穿刺进针前需选好血管，以保证一次穿刺成功，同时需密切对输液情况进行观察，若有针头脱落情况需及时处理；当输液快完成的时候，则需提前等候在患者的身旁，及时将输液管针头拔掉、整理好输液瓶，且告知患者正确按压穿刺部位，切记不能揉搓穿刺部位，避免发生肿包情况。其四，适时的应用恰当、自然运用沟通技巧干预，通常需要在输液巡视期间，有良好沟通可以充分的了解患者疾病情况，以此分散患者注意力，继而减轻患者心理负担，同时在沟通的时候，其沟通话题需选择针对性高的，注意倾听环节，切记不要打断患者倾诉，确保注意力集中。另外，需对护理工作小细节加以重视，于静脉穿刺过程中，若是触碰大患者手部冰冷，静脉细小，则可以先进行热敷，当静脉充盈明显的时候，随后再展开穿刺操作，并告知患者握紧拳头，指导其深呼吸，以此分解穿刺时候的疼痛感，继

而提升患者对护理服务满意度。

1.3 观察指标

(1) 疼痛情况对比分析，主要是通过视觉模拟评分加以评价，详细操作为：在纸上面划一个10厘米长横线，长度为0-10厘米，0刻度表示无痛，10刻度表示剧烈疼痛，所得分值越高，代表患者的疼痛程度越为严重。

(2) 选用症状自评量表(SCL-90)对患者的不良情绪加以评价，其中有人际关系敏感因子评分、焦虑因子评分，对于焦虑因子评分而言，主要是对出现不安情绪、易怒情绪以及紧张、烦躁情绪加以评价，患者的评分越低，则代表患者的情绪更加稳定。而人际关系敏感因子评分则是对患者的退缩情况与心神不定情绪加以评价，患者的得分越低，则代表在沟通过程中，患者出现的问题越少，反之，则越多。

(3) 借助医院自制“满意度调查问卷”加以分析，共100分，患者的得分越高其满意度则越高，满意度百分比=满意占比+一般满意占比。同时需对纠纷事件、不良反应发生情况加以分析。

1.4 统计学分析

将急诊输液护理中护患沟通技巧相关数据录入SPSS 24.0统计学软件中，计量资料表示为“均数 $\pm$ 标准差”，t检验；计数资料表示为百分比， χ^2 检验。 $P < 0.05$ 时有意义。

二、结果

2.1 护理满意程度

满意度程度则是观察组数据比对照组高，即 $P < 0.05$ ，有统计学意义。

表1 护理满意程度[n/%]

分组	例数	满意	一般满意	不满意	满意度
观察组	70	41	24	5	65 (92.86)
对照组	70	30	22	18	52 (74.29)
χ^2		-	-	-	9.0255
P		-	-	-	0.0001

2.2 疼痛评分与SCL-90评分

患者在护理前的疼痛评分与SCL-90评分对比均无意义， $P > 0.05$ 。实施分组护理之后，观察组的疼痛评分、SCL-90评分显著比对照组低，比较有统计学价值，即 $P < 0.05$ 。(见表2)

2.3 纠纷事件、不良反应发生率

纠纷事件占比、不良反应发生率占比均为观察组比对照组低，即 $P < 0.05$ ，具有统计学差异性。

表2 疼痛评分与焦虑、抑郁情绪评分 $[\bar{x} \pm s/\text{分}]$

分组	疼痛评分		焦虑因子评分		人际敏感因子评分	
	护理前	护理后	护理前	护理后	护理前	护理后
观察组 (n=70)	7.35 ± 0.85	1.50 ± 0.34	40.29 ± 6.71	12.60 ± 6.70	43.95 ± 7.55	10.36 ± 3.47
对照组 (n=70)	7.30 ± 0.90	4.67 ± 0.50	40.30 ± 6.80	24.16 ± 7.82	44.00 ± 7.80	22.50 ± 5.40
t	0.5102	2.9523	0.8455	11.6451	0.0510	10.0602
P	0.7065	0.0014	1.1041	0.0000	0.5738	0.0000

表3 纠纷事件、不良反应发生率[n/%]

分组	例数	不良反应	纠纷情况	投诉
观察组	70	4 (5.71)	0 (0.00)	2 (2.86)
对照组	70	12 (17.14)	6 (8.57)	13 (18.57)
X ²		8.0604	5.6024	10.0608
P		0.0005	0.0015	0.0000

三、讨论

急诊输液中常采用的护理方式以常规为主，重点则是对患者的输液情况进行观察，忽视了与患者之间的沟通，使得护理工作处于“哑巴”状态，患者不敢问，护理人员“不搭理”情况较为严重，为此需寻找更加有效的护理方法^[3-4]。

对于沟通技巧而言，其应用后能够建立良好护患关系，在急诊输液护理期间，实施有效的护患沟通，不但能够更加了解患者的护理需求，解答患者的问题，而且能够让护理人员始终保持主动、宽容、耐心工作态度，以此选择恰当、合适的沟通时机，继而显著提高沟通质量，患者也能提升对护理人员认同感，大大降低纠纷事件发生率^[5-6]。经过本研究知晓：满意度程度则是观察组数据比对照组高；患者在护理前的疼痛评分与SCL-90评分对比均无意义， $P > 0.05$ 。实施分组护理之后，观察组的疼痛评分、SCL-90评分显著比对照组低，比较有统计学价值，即 $P < 0.05$ 。纠纷事件占比、不良反应发生率占比均为观察组比对照组低，即 $P < 0.05$ ，具有统计学差异性。即应用之后，可以让护理人员在输液期间确保其操作准确性，并根据标准流程加以操作，实现一次性完成输液穿刺操作，并且疏导患者心理不良情绪，以

此让其保持放松状态，并给予患者最大程度安慰、鼓励，合理、全面恰当应用护患沟通技巧，能显著提高患者的护理满意程度^[7-8]。

综上所述，护患沟通技巧应用在急诊患者输液工作中，可减轻患者疼痛感与不良情绪，显著提升护理满意程度。

参考文献：

- [1]戴炜.急诊输液护理中护患沟通技巧的应用[J].临床医药文献电子杂志, 2020, 7 (54): 98, 100.
- [2]贺永芬.急诊输液护理中护患沟通技巧的应用[J].医学食疗与健康, 2020, 18 (12): 177, 179.
- [3]雍雅君.急诊输液护理中护患沟通技巧的应用分析[J].饮食保健, 2019, 6 (7): 232-233.
- [4]程丽萍, 凌莉.基于护患沟通的护理质量持续改进策略对急诊输液护理质量的影响[J].当代护士(中旬刊), 2022, 29 (4): 150-153.
- [5]葛勤, 吴丹.治疗性沟通护理干预对急诊科行静脉输液患者负性情绪的影响[J].中西医结合护理(中英文), 2022, 8 (4): 112-114.
- [6]黄建梅, 李翠娥.心理行为干预结合护患沟通技巧对儿科门诊急诊静脉输液质量及家属心理压力的影响[J].中西医结合护理(中英文), 2021, 7 (11): 193-195.
- [7]王东艳.护患沟通技巧在门诊小儿静脉输液中的应用价值及意义[J].智慧健康, 2022, 8 (11): 160-162.
- [8]周薇, 严波.护患沟通技巧在成人输液室中的应用[J].中国社区医师, 2021, 37 (32): 148-149.