

门诊注射室护理中护患沟通方法探讨

王红娟

(江阴市徐霞客医院注射室 江苏 无锡 214407)

【摘要】目的: 研究探讨门诊注射室护理中护患沟通的方法。方法: 研究时间段为 2018.8 月-2019.8 月, 研究对象为我院门诊注射室所收治的病患, 选取的例数为 70 例。根据不同的护患沟通方法将研究对象平均分为对照组 (进行常规的护理) 和观察组 (采用护患沟通的护理方式), 对比两组护理的效果。结果: 在护理效果的对比上, 观察组的护理效果相对较好; 在护患纠纷发生概率的对比上, 观察组的发生概率较低; 在对护理满意度的对比上, 观察组的满意度相对较高 (P 值范围在 0.05 以内)。结论: 在对门诊注射室病患进行护理的过程中, 采用合理的护患沟通方式能够进一步拉近护患之间的距离, 减少护患纠纷的发生。

【关键词】门诊注射室; 护理; 护患沟通方法

在医院当中, 门诊注射室是直接面对病患的窗口, 也是医院护理工作中需要重点服务和关注的部分^[1]。病患在注射的过程中由于受到病情和环境的影响, 往往容易产生焦虑和抑郁等不良情绪, 而门诊部门日常接诊人数较多, 护理人员的工作量大, 因此对于门诊注射室的护理工作则提出了更高的要求, 才能进一步为病患提供更好的护理服务。护患沟通是能够有效拉近护患之间距离的有效方法, 本文研究探讨门诊注射室护理中护患沟通的方法, 具体内容如下。

1 资料方法

1.1 资料

研究时间段为 2018.8 月~2019.8 月, 研究对象为我院门诊注射室所收治的病患, 选取的例数为 70 例。根据不同的护患沟通方法将研究对象平均分为对照组 (进行常规的护理) 和观察组 (采用护患沟通的护理方式)。对照组中男女病患例数比为 20:15, 年龄段为 29 岁~71 岁, 平均数值为 (50±2.3) 岁; 观察组中男女病患例数比为 21:14, 年龄段为 29 岁~72 岁, 平均数值为 (50.5±2.6) 岁。两组病患一般资料对比, 数据之间的差异不大 (P 值范围大于 0.05)。

1.2 方法

1.2.1 对照组病患采用常规的护理方法, 具体为在对病患进行注射之前反复确认病患的个人信息, 避免出现注射错误的发生, 严格按照无菌操作的要求对病患进行注射, 在完成注射之后对病患的注射部位进行止血和消毒处理。

1.2.2 观察组病患则采用护患沟通的护理方法, 具体为

1.2.2.1 护理人员需要根据注射室工作环境的要求, 穿戴好隔离衣帽, 保持良好的精神状态接待病患, 在病患面前要表现出积极的工作状态, 给予病患精神上的鼓励以及获得病患的信任。

1.2.2.2 语言方面的沟通。在交流方面护理人员要采用温和的态度和语气和病患进行交谈, 表现出对病患足够的关心, 对病患的问题进行耐心的解答, 帮助病患消除疑虑以及恐惧的心理状态, 提高病患对护理人员的信任感。

1.2.2.3 心理方面的护理。病患由于受到病情以及环境的影响, 容易产生恐惧和紧张的心理, 护理人员要主动和病患交谈, 了解病患内心的真实想法, 并根据病患所处的年龄段采取针对性的心理护理方法, 对于年龄较小的病患可以采用转移注意力的方法, 给病患讲些有趣的小故事来帮助他们放松心情; 对于成年病患则可以采用安抚和健康知识普及的方式, 让病患进一步加深对自身病情以及注射治疗方法的了解, 从而消除内心的紧张和焦虑感。

1.3 观察指标

在本文的研究中, 主要对比两组护理的效果、护患纠纷发生的概率以及病患对护理的满意度。

1.4 统计学方法

统计学软件为 SPSS21.0, 计量资料为 ($\bar{x} \pm s$), 计数资料为 %, 数据对比结果 P 值在 0.05 以内。

2 结果

2.1 护理效果

在护理效果的对比上, 观察组中效果为优的例数为 21 例, 效果为良好的例数为 12 例, 总体的优良率为 94.3%; 对照组中效果为优的例数为 18 例, 效果为良好的例数为 9 例, 总体的优良率为 77.1%。两组数据对比结果显示, 观察组病患护理的

效果相对较好 (P 值范围在 0.05 以内), 具体见表 1。

表 1 护理效果对比 (例, %)

组别	优	良好	总体优良率
观察组	21	12	94.3
对照组	18	9	77.1
T 值			2.41
P 值			0.039

2.2 护患纠纷发生概率对比

在经过护理之后, 观察组病患护患纠纷发生的例数为 2 例, 发生的概率为 5.7%; 对照组病患护患纠纷发生的例数为 5 例, 发生的概率为 14.3%。两组数据对比结果显示, 观察组病患护患纠纷发生的概率相对较低 (P 值范围在 0.05 以内), 具体见表 2。

表 2 护患纠纷发生概率对比 (例, %)

组别	发生例数	发生概率
观察组	2	5.7
对照组	5	14.3
T 值		2.43
P 值		0.033

2.3 对护理的满意度对比

在经过护理之后, 观察组病患中对护理表示非常满意的例数为 20 例, 表示满意的例数为 12 例, 总体满意度为 91.4%; 对照组病患中对护理表示非常满意的例数为 18 例, 表示满意的例数为 10 例, 总体满意度为 80%。数据对比结果显示, 观察组病患对护理的满意度较高 (P 值范围在 0.05 以内), 具体内容见表 3。

表 3 对护理的满意度对比 (例, %)

组别	非常满意	满意	总体满意度
观察组	20	12	91.4
对照组	18	10	80
T 值			2.45
P 值			0.037

3 讨论

在门诊注射室中, 每天需要接收大量的病患对其进行注射治疗, 在进行注射的过程中需要对病患的个人信息进行反复确认, 并遵守无菌操作和消毒处理^[2]。由于受到病情以及环境的影响, 病患容易产生不良的心理情绪, 在进行注射治疗的过程中如果护理人员与病患沟通不当则容易导致护患纠纷的发生^[3]。护患沟通的护理模式主要是注重护患之间的交谈和沟通, 通过主动了解病患具体情况, 进行心理安慰以及健康知识普及等, 拉近病患和护患之间的距离, 增加病患对护理人员的信任感。

本文通过研究对比发现, 在护理效果的对比上, 观察组的护理效果相对较好; 在护患纠纷发生概率的对比上, 观察组的发生概率较低; 在对护理满意度的对比上, 观察组的满意度相对较高 (P 值范围在 0.05 以内)。

由此可见, 在对门诊注射室病患进行护理的过程中, 采用合理的护患沟通方式能够进一步拉近护患之间的距离, 减少护患纠纷的发生。

参考文献:

- [1] 丁伟. 门诊注射室护理中护患沟通方法探讨 [J]. 基层医学论坛, 2019, 23 (12): 1643-1645.
- [2] 黄丽娟. 注射室护理中护患沟通方法的应用效果研究 [J]. 实用临床护理学电子杂志, 2019, 4 (06): 20+32.
- [3] 杨秀丽. 护患沟通方法在注射室护理中的应用效果分析 [J]. 基层医学论坛, 2018, 22 (18): 2517-2518.