

良好护患沟通措施在急诊输液室护理工作中的作用探析

孙燕萍

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】：目的：探讨护患沟通技术在减少急诊输液室护理纠纷中的作用。方法：从2021年1月至2022年1月，对急诊护士进行护患沟通技能培训。培训内容包括非语言沟通技术和语言沟通技术。比较培训前后急诊输液室护理纠纷发生率、患者满意度和沟通技巧。结果：经过进一步研究，对患者满意度、护患沟通技能（ 97.36 ± 4.12 ）和护患沟通技能进行了测量，（ 92.45 ± 3.45 ）显著高于另一项研究之前。护理失败的发生率为5.00%，显著低于之前的研究（ $p < 0.05$ ）。结论：培训护患沟通技巧可以提高急诊输液室病人满意度，减少护理纠纷。

【关键词】：护患沟通；急诊输液室；护理工作

An analysis of the role of good patient communication measures in the nursing work of emergency infusion rooms

Yanping Sun

Longhua Hospital Shanghai University of Traditional Chinese Medicine, Shanghai, 200032

Abstract: Objective: To explore the role of nurse-patient communication technology in reducing nursing disputes in emergency infusion rooms. Methods: From January 2021 to January 2022, nurses were trained in nurse-patient communication skills. The training includes nonverbal communication techniques and verbal communication techniques. Compare the incidence of nursing disputes, patient satisfaction, and communication skills in emergency infusion rooms before and after training. Results: Patient satisfaction, caregiver communication skills (97.36 ± 4.12) and caregiver communication skills were measured further and (92.45 ± 3.45) were significantly higher than before another study. The incidence of nursing failure is 5.00%, significantly lower than previous studies ($p < 0.05$). Conclusion: Training nurse-patient communication skills can improve patient satisfaction in emergency infusion rooms and reduce nursing disputes.

Keywords: Nurse-patient communication; Emergency infusion room; Nursing work

护士之间的言语联系是护士和病人之间的桥梁。信息披露包括信息的披露、传播。良好的沟通可以改善护士之间的关系。这不仅是为护士提供医疗护理的最重要手段，也是护士履行优质护理职责的重要保证。在临床上，护士之间缺乏联系是由于一系列容易导致矛盾的原因造成的。为了促进医护人员之间的情感交流，保护患者的心理健康，满足患者的信息需求，减少医疗纠纷，许多部门制定了实施护理指导的计划。许多关于离职的争论都是由于沟通不畅而产生的。目前，我国在健康教育和医务人员培训方面的领导技能相对缺乏，直接导致护理组在临床干预后无法满足患者的沟通需求。如何正确认识与患者沟通的重要性是当今需要解决的首要问题。急诊室是医院对外医疗救助的主窗口。病人有急性病，病情严重，消耗量大，会导致患者出现精神状态差，缺乏耐心、悲观和恐惧。在这种情况下，如果病人与其家人之间的沟通稍有不同，便会导致严重的矛盾。因此，我们需要发展急救要素，尽快掌握急救要素，提高急救质量，改善与家人的沟通，提高护理的可靠性。医院最近在各急诊室开办了护理资讯及辅导课程。

1 资料与方法

1.1 一般资料

从2021年1月到2022年1月，500名送入急诊室输液的

患者。默认值为1。未知的意识和无意识。①年龄从18岁到60岁不等。②能独立处理。③签署同意书。2021年7月至12月，250名无护患沟通的患者成为对照组。男性128人，女性122人；平均年龄 38.28 ± 0.79 岁。在2022年1月至2022年1月实施护患沟通指南后，观察组观察了250名患者，131名男性和119名女性，平均年龄 37.78 ± 0.49 岁，以问卷的形式。两组在性别、年龄、教育水平、疾病进展、基础疾病和其他一般数据方面无显著差异（ $p < 0.05$ ）。

1.2 研究方法

1.2.1 制定护患沟通指引

通过对急诊护士通信和输液情况的研究，设计了相应的《患者沟通手册》频率模块。其中包括输液通信和电话采访。很多病人每天都在救护车上。他们的性格、职务和经验各不相同。临床母乳喂养的内容各不相同。加强护士之间的沟通技巧，引入正确的方法与不同的病人沟通。护士应结合病人的具体情况，积极与病人沟通，稳定病人及其家人的情绪，消除病人内心的疑虑，积极支持和治疗一支精干的医疗队伍。为了改善沟通，我们首先要了解病人的基本情况。加强语言训练，规范语言，注意正确的礼仪。有了沟通技巧，我们便可以加强对病人及其家人的善意和信心，容易导致冲突。在沟通过程中，患者

应注意口头鼓励和支持，以增强自信和勇气。

1.2.2 培训方式

(1) 提高护士的认识：协助护士发展护理观念，积极加强病人的知识意识，尊重他们的私生活，并阐明照顾关系的重要性。加强护士思想品德教育，定期举办思想教育课，培养护士沟通能力，教授传统小说和电影，灌输正确的人生态度，教育爱、团结、服务精神，使护士们对工作充满热情和信心。

(2) 注意外表：第一印象很重要，护士井然有序的外表、流利的语言和熟练的护理给我留下了深刻的印象。护士必须戴着帽子，微笑着为病人工作。

(3) 建立规范的沟通过程：一是了解病人及其家人的特点，了解病人的一般情况，并与病人或其家人沟通。为了保证药品输液的安全，必须将其名称和剂量与禁忌证进行比较，并根据药品的使用情况调整注射速度患者使用的药物及其临床状况，并告知患者或护士必要的预防措施。

(4) 正确使用护理团队沟通技术：主要包括口头技术和非言语技术。语言技能主要使用受过教育的语言。说话时，我们必须注意语言内容的客观性和准确性，这是一个需要回答的问题。如果患者感到有问题，一流的护士可以立即帮助他。注意患者的性别、年龄、职业和个性。例如，对于老年人，在患者理解之前，尝试增加音量，放慢速度，必要时重复。高素质的患者可以使用不同的技术术语。语言应该非常受教育程度低的患者的欢迎。请尽量减少患者的负面情绪，如非语言技能、友好态度、诚实、微笑、紧张和焦虑，不要给患者不良的心理建议。

(5) 护理团队沟通评估体系的实施：设计和评估护理团队沟通培训的主题评估，分析护理团队中的纠纷，澄清纠纷原因，提出纠正护理团队中纠纷的措施。

1.3 观察指标

1.3.1 护理质量

参考医院护理质量评价标准，包括基础护理、安全管理、药品管理、消毒隔离、安全护理、护理文书等6个方面，满分100分，分值越高，表明护理质量越好，反之，则表明护理质量有待提高。

1.3.2 护理满意度

急诊输液室自行设计调查问卷，对急诊室输液的患者的满意度进行调查，内容包括专业技术、服务态度、交流沟通、健康宣教、巡视回访等5个方面进行评价，分为满意、基本满意、不满意3个级别，其中患者满意度=满意+基本满意。

| 组别 | 观察组 | 对照组 |
|-----------------------------|------------------|------------------|
| 人数(例) | 250 | 250 |
| 满意(例) | 128 | 89 |
| 基本满意(例) | 101 | 92 |
| 不满意(例) | 21 | 69 |
| 满意度(%) | 91.60% | 72.40% |
| 满意度评分(分, $\bar{x} \pm s$) | 93.28 \pm 0.34 | 72.69 \pm 0.16 |
| 护理质量评分(分, $\bar{x} \pm s$) | 92.63 \pm 0.27 | 73.12 \pm 0.79 |

2 讨论

随着我国经济的快速发展和人民生活质量的不断提高，人们越来越重视医疗卫生服务质量，这对护士的专业技能提出了更高的要求。急救部门负责医院的急救活动。急诊病人的情况通常很复杂，有些病人也很严重。如果不及时治疗，患者的安全也可能受到影响。这对医疗水平和急救人员的支持提出了更高的要求。静脉输液是急诊室常见的治疗方法。药物通过静脉输液注入患者体内，以快速改善患者症状，补充患者饮食，维持酸碱平衡。在急诊输液治疗过程中，护理风险贯穿整个输液治疗过程，容易出现恶心、呕吐、头痛、寒战、发热等副作用。重症不仅会引起静脉炎症和肺水肿，还会对疾病的治疗产生负面影响，引发护理纠纷，直接影响科室的医疗成果和形象，不利于医院的长远发展。因此，在紧急输血的情况下，积极引进获得患者信任的沟通方法，建立良好的护理关系，对患者健康发展具有重要意义，提高患者满意度，改善科室管理。组织急救护士的沟通技巧和心理培训，考试合格后上岗。根据护士的沟通技巧，将其应用于急诊输液病人的护理。首先，护士要注重外表、健康和着装，给患者一个良好的职业形象，体现输液护理的专业性和专业性。其次，我们应该用微笑和耐心赢得患者的信任。然后我们需要慢慢地、耐心地与患者沟通。第三，我们需要关注患者在紧急输液过程中的表现。我们不仅要关注输液过程中的各种并发症，还要关注患者在紧急输液过程中的焦虑、焦虑和抑郁。立即干预并发症和负面情绪，给予必要的心理指导，帮助患者消除不良情绪，使身心处于最佳治疗状态，提高输液治疗的整体愈合效果。适当的肢体语言也用于促进、支持和提高患者对治疗的信心。良好的沟通技巧不仅能有效缩短患者之间的距离，还能为患者带来足够的休息。在实际沟通中，护士必须首先表现出专业精神和专业素质。漂亮的衣服和外表并不罕见。良好的第一印象可以帮助护士建立护理关系。同时，在交流中微笑，并熟练使用非语言交流方法，如身体运动、体温传递等。重点是语言沟通技巧。在与患者沟通时，我们需要确保不使用刺激性语言和言语，选择顺从的言语技术，完全隐藏疾病的缺陷，解释其他积极方面，提高患者对输液治

疗的信心。在插入输液针之前,应使用聊天来分散患者的注意力,尤其是小孩和老人。母乳喂养输液应在充分沟通的基础上进行。患者的医疗档案号和床位号不会直接显示在姓名中,而是在姓名后添加尊称。对于年轻患者,请负责乳名的人填写乳名,以缩短与患者的距离。患者的姓名应加上“大爷”和“大娘”等头衔。在输液前输入输液名称,解释治疗的具体功能,并明确指出“抗炎”和“抗病毒”等具体功能,以加深患者对紧急输液的理解。在本研究中,研究组的护理纠纷减少2.13%,对照组为13.83%。差异具有统计意义($p<0.05$)。研究组整体

护理依赖率为98.94%,对照组为90.43%。差异具有统计意义($p<0.05$)。接受一般护理的比率为97.87%,对照组为82.98%。差异具有统计意义($p<0.05$)。改善复苏术中与患者的沟通效果良好。研究组在护理、频率、依赖程度和满意度方面优于对照组($p<0.05$)。紧急输液可以改善患者的沟通和母乳喂养,而且效果良好。所以,加强输液紧急医疗救助的通信技术可以显著提高患者的医疗满意度服务,减少护理纠纷,增加患者对母乳喂养的依赖,促进临床服务的拓展和实施。

参考文献:

- [1] 肿瘤外科微信公众号运用对护患沟通的影响[C]//2020年全国口腔颌面-头颈肿瘤学术大会暨中华口腔医学会口腔颌面-头颈肿瘤专业委员会学术年会——创新超越、共赢未来论文集,2020:52.
- [2] 巴林特小组对临床护士减压及护患沟通能力的影响[C]//第四届上海国际护理大会论文集,2019:905.
- [3] 基于人文关怀的门诊护患沟通技巧实施的研究进展[C]//第四届上海国际护理大会论文集,2019:435.
- [4] 加强护患沟通有利于提高护理质量的研究[C]//第十四次中国口腔颌面外科学术会议论文集汇编,2018:848.
- [5] 门诊护理应用护患沟通的效果研究[C]//2017国际数字医学会数字中医药分会论文集,2017:247.
- [6] 加强护患沟通有利于提高护理质量的研究[C]//2017全国口腔颌面——头颈肿瘤外科学术研讨会论文集,2017:362.
- [7] 加强护患沟通有利于提高护理质量的研究[C]//第十三次全国口腔颌面外科学术会议暨中华口腔医学会口腔颌面外科专业委员会成立30周年纪念活动论文集汇编,2016:468.
- [8] 试论护患沟通在神经外科护理中的应用[C]//中国中药杂志 2015/专集:基层医疗机构从业人员科技论文写作培训会议论文集,2016:681+683.
- [9] 浅谈精神科住院病人护患沟通技巧[C]//2013年河南省精神科护理危机管理与沟通技巧培训班论文集,2013:334-335.
- [10] 浅谈急诊科护患沟通方法与技巧[C]//2012年河南省急诊新业务、新视角、新理念及规范化管理研讨会论文集,2012:140-141.