

急诊输液护理中运用护患沟通技巧的临床观察

谢青

(广西壮族自治区桂林市平乐县人民医院急诊科 广西桂林 542400)

摘要: 目的: 观察将护患沟通技巧应用于急诊输液护理中的临床效果。方法: 本次研究中病例筛选为 2021 年 4 月至 2023 年 4 月期间我院急诊输液患者 300 例, 运用随机数字表法将所有患者分成观察组 150 例与对照组 150 例, 两组患者输液期间分别给予护患沟通技巧和常规护理干预, 详细记录对比两组最终获得的护理效果。结果: 护理后两组结果比较发现, 观察组护理服务质量、患者对输液知识知晓率以及输液期间的依从性与对照组相比显著提高, 输液不良事件发生率明显降低, ($P < 0.05$); 两组护患纠纷事件发生率对比无明显差异 ($P > 0.05$)。结论: 在急诊输液护理管理中开展护患沟通技巧干预措施, 可使急诊输液护理服务质量得到进一步提升, 增强患者对输液治疗知识的掌握度以及依从性, 从而减轻临床护理工作难度, 减少输液不良事件以及纠纷事件发生, 提高临床护理满意度。

关键词: 急诊输液; 护患沟通技巧; 效果观察

Clinical observation on the application of nurse-patient communication skills in emergency transfusion nursing

Xie Qing

Department of Emergency, Pingle County People's Hospital, Guilin, Guangxi 542400, China

[Abstract] Objective: To observe the clinical effect of the application of nurse-patient communication skills in emergency transfusion nursing. Methods: In this study, 300 cases of emergency infusion patients in our hospital from April 2021 to April 2023 were screened, and all patients were divided into observation group (150 cases) and control group (150 cases) by random number table method. Patients in both groups were respectively given nurse-patient communication skills and routine nursing intervention during infusion, and the final nursing effects of the two groups were recorded and compared in detail. Results: Comparing the results of the two groups after nursing, it was found that the quality of nursing service, the awareness rate of infusion knowledge and the compliance during infusion in the observation group were significantly improved compared with the control group, and the incidence of adverse events during infusion was significantly reduced ($P < 0.05$). There was no significant difference in the incidence of nurse-patient disputes between the two groups ($P > 0.05$). Conclusions: The intervention measures of nursing and patient communication skills in emergency infusion nursing management can further improve the service quality of emergency infusion nursing, enhance patients' mastery of infusion treatment knowledge and compliance, so as to reduce the difficulty of clinical nursing work, reduce the occurrence of infusion adverse events and disputes, and improve clinical nursing satisfaction.

[Key words] Emergency infusion; Nurse-patient communication skills; Effect observation

输液是临床针对患者疾病治疗主要采取手段之一, 但针对急诊输液患者而言, 由于受到严重病情影响, 多数患者及家属会存在过度紧张焦虑情绪, 加之缺乏对疾病和输液相关知识的掌握度, 从而导致输液期间患者的依从性以及家属的配合度降低, 若此时护理服务不当, 极易增加输液不良事件以及纠纷事件发生, 致使患者的输液治疗效果以及临床护理服务质量受到影响。故此需要进一步加强急诊输液患者的护理干预力度, 通过专业优质的护理服务与指导, 提高患者对疾病及药物的认知度及护患配合度^[1-3]。为此, 我科对 2021 年 4 月至 2023 年 4 月期间接收的急诊输液患者 300 例开展了分组护理研究, 将护患沟通技巧干预与常规护理模式做了详细对比, 具体的分析对比详情见下文叙述:

1 资料与方法

1.1 一般资料

现将 2021 年 4 月至 2023 年 4 月期间来我院急诊进行输液治疗的 300 例患者以随机数字表法分成观察组与对照组, 每组中患者人数为 150 例, 对照组患者的男女比例为 90 例、60 例, 患者年龄范围在 20 岁~79 岁之间, 年龄均值为 (49.50 ± 3.30) 岁; 观察组患者有男性 80 例、女性 70 例, 患者的入选年龄为 20 岁~80 岁, 平均年龄为 (50.00 ± 3.40) 岁, 两组患者病例数、性别以及年龄等基础资料对比后显示无统计学意义 ($P > 0.05$) 具备可比性。

1.2 护理方法

对照组患者输液期间行常规护理; 观察组患者开展护患沟通技巧干预, 具体做法如下: ①加强护士岗位培训: 定期组织急诊输液室护理人员进行岗位培训, 使护理人员能够及时掌握新的护理技能, 充分掌握急诊输液护理要点, 提高护理人员的风险识别能力、提高与患者语言沟通能力、加强护理服务态度和岗位责任意识、提高工作中存在的错误认知能力及行为能力。②风险因素分析: 首先要充分掌握患者的病情严重程度、心理状态以及认知程度, 分析总结临床以往护理中存在的问题, 根据每位患者的输液药物特点和存在的风险因素, 制定出针对性的护理计划。③认知沟通: 输液前要耐心告知患者输液的相关注意事项、所用药物常见不良反应, 并通过发放相关疾病的治疗和护理及药物使用说明书等各种小手册, 提高患者和家属对输液相关知识的掌握度, 增强患者的依从性和家属的照顾能力。④情绪沟通: 在输液过程中护理人员要随时保持和蔼可亲的态度以及温柔的语言, 随时掌握患者的情绪变化, 鼓励患者

可多听音乐以及观看娱乐视频分散对输液的注意力, 告知家属要给予患者更多的鼓励安慰, 并且要耐心解答患者与家属提出的各项问题, 减轻患者和家属的过度紧张恐慌心理。⑤输液沟通: 在穿刺过程中护理人员要耐心对患者进行语言交流和鼓励, 通过聊天的方式分散患者的注意力, 在沟通过程中用简单的语言告知患者输液的作用以及必要性。并且尽量确保一次穿刺成功, 减少反复穿刺对患者造成的疼痛以及恐惧心理。输液期间要做好输液管路的固定处理, 耐心告知患者积极配合输液治疗的重要性, 嘱咐家属要做好对患者输液过程中的陪护及照顾, 从而减少不良事件发生。

1.3 观察标准

①观察与对照两组护理管理质量、患者对输液知识知晓率和输液依从性使用自拟调查问卷表进行评价, 每一项指标的最高分值为 10 分, 最终获得分值越高则证实指标越好。②将护理管理期间输液不良事件以及纠纷事件发生率进行详细记录对比。

1.4 统计学分析

此次研究中所使用的软件为 SPSS20.0, 组间患者的计量指标使用 ($\bar{x} \pm s$) 描述和 t 检验, 计数指标采用 n (%) 进行描述以及 χ^2 检验, 两组数据结果对比后有统计学意义用 $P < 0.05$ 表示。

2 结果

护理前两组护理质量、患者对输液知识知晓率以及输液依从性对比差异无统计学意义 ($P > 0.05$); 护理后与对照组数据结果比较显示, 观察组患者以上指标改善效果占据优势, 输液期间不良事件发生率均明显降低, ($P < 0.05$); 两组护患纠纷事件发生率对比无明显差异 ($P > 0.05$), 见表 1、表 2。

表 1 两组评分指标对比情况 ($\bar{x} \pm s$)

分组	n	护理管理质量/分		输液知识知晓率/分		输液依从性/分	
		护理前	护理后	护理前	护理后	护理前	护理后
观察组	150	6.1 ± 0.5	9.7 ± 0.7	6.3 ± 0.6	9.8 ± 0.4	5.6 ± 0.5	9.7 ± 0.5
对照组	150	6.0 ± 0.4	8.4 ± 0.5	6.2 ± 0.5	8.6 ± 0.2	5.5 ± 0.4	8.4 ± 0.2
t 值		1.9127	18.5085	1.5681	32.8633	1.9127	29.5658
P 值		0.0567	0.0000	0.1179	0.0000	0.0567	0.0000

(下转第 92 页)

(上接第 87 页)

表 2 组间计数指标对比详情(%)

分组	n	输液不良事件/%	护患纠纷/%
观察组	150	0 (0.0)	0 (0.0)
对照组	150	4 (2.7)	4 (2.7)
χ^2 值		4.0541	4.0541
P 值		0.0440	0.0440

3 讨论

急诊输液是患者疾病救治过程中的重要环节,通过及时进行输液治疗能够最大限度控制病情发展,为患者的疾病后续治疗建立良好基础。但由于受到突发病情或严重病情影响,大多数患者与家属会存在过度紧张和焦虑情绪,尤其是针对部分意识障碍者,在输液过程中极易出现躁动情况,从而会增加输液不良事件以及纠纷事件的发生概率,严重影响患者输液效果^[2]。故此需要护理人员进行科学合理的护理指导^[3-4]。为此,我科对急诊输液患者开展了护患沟通技巧干预措施,且最终与常规护理模式对比显示该方案取得的效果更加理想。此护理方案主要是通过加强对护理人员的岗位培训,进一步提升护理人员对急诊输液相关知识掌握度以及护理技能;通过风险因素分析掌握患者和临床护理中存在的风险问题,制定出针对性的护理方案以及应急方案。通过输液前对患者开展认知沟通教育

以及情绪沟通,提高患者和家属对输液知识的知晓率,及时改善患者和家属存在的过度紧张恐慌情绪,增强患者的依从性和家属的配合度;通过加强输液过程中的沟通与指导,可有效提高穿刺效率以及输液安全性,从而减少输液期间不良事件以及纠纷事件的发生,提高患者输液效果及安全性^[5]。

以上结果表明,将护患沟通技巧护理措施应用于急诊输液患者护理管理中,对于提升临床护理服务质量、增强患者认知度及配合度、减少输液不良事件以及提高输液效率起到了重要性意义。

参考文献:

- [1]袁红,吴超群.护患沟通技巧培训对急诊输液室护理纠纷发生率的影响分析[J].人人健康,2020,15(14):45.
- [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]蒋华丽.探索护患沟通技巧在急诊输液护理中的应用及患者满意度[J].人人健康,2019,14(24):176-177.
- [4]钟琳,苏慧娜.观察护患沟通技巧在急诊输液护理中的应用效果[J].中国医药指南,2019,17(35):210-211.
- [5]张美容.护患沟通技巧在急诊输液护理中的应用效果分析[J].当代护士(上旬刊),2019,26(5):124-126.