

# 急诊输液护理中护患沟通技巧的应用效果观察及有效性分析

胡勋炜

武汉大学中南医院, 急救中心

**【摘要】**目的: 在急诊输液护理中应用护患沟通技巧, 探讨其临床应用效果和有效性。方法: 选取我院 2018 年 5 月-2019 年 4 月急诊输液患者 188 例作为研究对象, 按照随机数字表法分成两组, 实验组 94 例, 对照组 94 例。实验组患者在常规护理中加入护患沟通技巧, 对照组患者采用常规护理, 对比二组患者的临床护理满意度、护患纠纷发生率。结果: 研究结果显示, 实验组患者的临床护理满意度显著高于对照组, 护患纠纷发生率显著低于对照组, 对比差异具有统计学意义,  $P < 0.05$ 。结论: 针对急诊输液患者, 在护理中加入护患沟通技巧有利于提升患者的护理满意度, 降低护患纠纷发生率, 该护理模式值得在临床中推广应用。

**【关键词】**急诊输液; 护患沟通技巧; 满意度; 护患纠纷

急诊科室是临床中较为重要的前线科室, 主要用于治疗危重病和急症, 其中对于输液的要求更是准确, 若是患者病情相对不稳定, 那么有时可能会出现再次注射和拔针的要求<sup>[1]</sup>。伴随着患者文化程度的提升, 自我意识的增强, 护患纠纷的发生次数也在增多。所以, 针对急诊输液患者, 应该给患者更为优质的护理服务, 将护患沟通技巧加入到护理中来, 降低护患纠纷发生率<sup>[2]</sup>。

## 1 一般资料与方法

### 1.1 一般资料

选取我院 2018 年 5 月-2019 年 4 月急诊输液患者 188 例作为研究对象, 按照随机数字表法分成两组, 实验组 94 例, 对照组 94 例。实验组包括男性 52 例, 女性 42 例, 年龄在 21-65 岁之间, 平均年龄为  $(39.26 \pm 10.94)$  岁; 对照组包括男性 51 例, 女性 43 例, 年龄在 22-66 岁之间, 平均年龄为  $(39.35 \pm 10.86)$  岁。二组患者一般资料包括年龄性别等对比差异不显著, 自愿参与本次研究, 签署了知情同意告知书, 符合伦理学标准要求, 可以对比。

纳入标准: 年龄在 18 岁以上; 临床资料完整。

排除标准: 意识不清或存在精神障碍; 合并了恶性肿瘤; 合并了心、肝、肾等重要器官重大疾病; 合并了传染性疾病; 妊娠期或哺乳期妇女。

### 1.2 方法

对照组患者采用常规护理干预手段进行护理, 包括常规健康教育、环境护理、巡视护理等等, 实验组患者在此基础上加入护患沟通技巧, 具体方法如下:

**微笑服务。**急诊输液护士应当保证着装整洁、仪表端庄, 保持真诚的微笑, 对待患者态度认真、热情、温和, 消除患者的恐惧、紧张、焦虑不良情绪, 对于多次输液治疗的患者, 护理人员可以记住患者的姓名, 再次输液时热情地与患者打招呼, 讲解一些注意事项, 建立起良好的关系。

**非语言沟通。**输液过程中, 护理人员可以通过接触、倾听、身体表现等非语言沟通技巧为患者提供护理。例如在手术路上, 为患者适当整理一下被子, 观察患者的输液滴速, 根据患者情况适当调节。若是患者体质弱, 年龄大, 护理人员需要为患者讲述滴速过快造成的危害, 以免患者自己调节速度。

**语言沟通。**患者急诊输液过程中, 通常会出现恐惧、焦虑、紧张等情绪, 对于输液配合度不高。这就需要护理人员在输液中注意对患者进行情绪管理, 注意把握沟通的时机和技巧, 减轻心理负担。此外, 护理人员需要注意语言简练、语气温和、口齿清晰, 若是患者对于护理内容不清楚, 应当耐心解释, 解答患者的疑问。

### 1.3 评价指标

对比分析二组患者的临床护理满意度和护患纠纷发生率。

### 1.4 统计学分析

本研究涉及数据统一选择 SPSS23.0 软件包分析研究, 计数资料表示为  $(n, \%)$ , 通过卡方检验进行统计学验算, 若是  $P < 0.05$  表示差异具有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 二组患者护理满意度结果对比

研究结果显示, 实验组患者非常满意 58 例, 满意 35 例, 不满意

1 例, 总满意度为 98.94%, 对照组患者非常满意 40 例, 满意 46 例, 不满意 8 例, 总满意度为 91.49%。实验组患者总满意度显著高于对照组, 对比差异具有统计学意义,  $P < 0.05$ , 具体见下表 1 所示。

表 1 二组患者护理满意度结果对比 ( $n=94$ )

组别	非常满意	满意	不满意	总满意度/%
实验组	58	35	1	98.94
对照组	40	46	8	91.49
卡方	-	-	-	5.72
P	-	-	-	0.02

### 2.2 二组患者护患纠纷发生率结果对比

研究结果显示, 实验组患者的护患纠纷发生率显著低于对照组, 对比差异具有统计学意义,  $P < 0.05$ , 具体见下表 2 所示。

表 2 二组患者护患纠纷发生率结果对比 ( $n=94$ )

组别	护患纠纷事件/起	护患纠纷发生率/%
实验组	4	4.26
对照组	14	14.89
卡方	-	6.14
P	-	0.01

## 3 讨论

急诊输液特点较为明显, 包括药品类型多、患者数量多、病种类型杂、护理时间短等等<sup>[3]</sup>。随着医疗事业的发展进步, 人们保护意识的增强, 传统的护理服务已经无法保证满意度。所以, 针对急诊输液患者的护理, 临床中加入了更多的先进护理理念, 护患沟通技巧的加入就是其中之一。

在护理中加入护患沟通技巧能够让患者感受到来自医护人员关心和爱护, 分散患者的注意力<sup>[4]</sup>, 减轻患者的疼痛感和不良情绪, 保持患者态度平和。护理人员在工作过程中, 始终保持宽容、耐心的工作态度, 需要针对患者的文化水平、性格特点、家庭背景选择合适的沟通方式<sup>[5]</sup>。本次研究结果表明, 实验组患者加入了护患沟通技巧以后, 护理质量明显提升, 而且纠纷的发生率有所减低, 可见新的护理方式有效性更为显著。

### 结语:

综上所述, 对于急诊输液患者的护理, 应该加入护患沟通技巧, 用以改善患者的护理质量, 提高日常生活水平, 该护理模式值得推广。

### 参考文献:

- [1]杨晨曦, 马海燕, 高婷等. 分析急诊输液护理中护患沟通技巧的应用效果[J]. 临床医药文献电子杂志, 2019, 6(44):107.
- [2]王振稳. 护患沟通技巧在急诊输液护理中的应用及患者满意度分析[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2019, 4(18):117+126.
- [3]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(下旬刊), 2019, 26(05):124-126.
- [4]袁玲. 护患沟通技巧培训对减少急诊输液室护理纠纷的作用[J]. 中外女性健康研究, 2019(07):193+195.
- [5]樊建玲. 对比分析急诊输液护理中常规护理和增加护患沟通技巧后的应用效果及满意度[J]. 中医临床研究, 2018, 10(32):130-131.