

护患沟通技巧在门诊输液护理中的效果观察及满意度评价

陈兆萍

(玉林市第一人民医院, 广西 玉林 537000)

【摘要】目的:为研究护患沟通技巧在门诊输液护理中的效果及满意度。**方法:**以2020年12月至2021年4月为时间段在本院门诊部进行输液治疗的70例患者为研究对象,随机以抽签形式分两组,每组各35人。对照组给予一般输液护理,观察组在对照组的基础上加强与患者的沟通交流技巧,对比两组患者护理满意程度评分情况、情绪状态评分及穿刺成功率、依从性情况。**结果:**观察组护理满意度高于对照组(94.29% > 80.00%),差异具有统计学意义($P < 0.05$)。观察组患者穿刺成功率,依从性高于对照组,差异具有统计学意义($P < 0.05$)。**结论:**门诊输液患者实施常规护理联合护患沟通效果确切,可减轻抑郁情绪,提高满意度,值得推广和应用。

【关键词】护患沟通技巧;门诊;静脉输液;效果

【中图分类号】R471

【文献标识码】A

【文章编号】1672-3783(2022)04-12-122-01

门诊输液一般使用基础药物进行治疗,门诊输液治疗的患者多数为儿童与老人,但由于儿童自我主观感受表达能力差、自控能力差、老人行动不便、以及家属对药物不良反应缺乏了解,导致患者与家属对护理效果不满意,导致护理效率较低,容易出现护患矛盾及纠纷。因此,加强护患沟通在日常护理工作中非常重要,它不仅有效地改善护患关系,而且能最大限度地减少护患矛盾及纠纷的出现,提高医院整体服务水平^[1-2]。本次研究护患沟通技巧在门诊输液护理中的效果及满意度,现将结果汇报如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

以2020年12月至2021年4月为时间段在本院门诊部进行输液治疗的70例患者为研究对象,随机以抽签形式分两组,每组各35人。对照组35人,男18人,女17人,年龄8-54岁,平均年龄为(33.32±2.59)岁;观察组35人,男19人,女16人,年龄10-60岁,平均年龄为(33.62±3.18)岁。排除标准:①过敏体质者;②精神异常者。两组资料统计学处理分析,差异无统计学意义($P > 0.05$)。

1.2 方法

对照组给予一般输液护理,包括常规知识讲解、疾病的相关知识、输液后的不良反应、输液后的注意事项、配合患儿安抚、配合方法讲解等。观察组在对照组的基础上与患者进行沟通技巧的输液护理,其内容如下:①在进入门诊输液室工作之前,科室需对护理人员进行专业培训,培训内容为门诊输液的常见疾病、发病原因、药物注射的不良反应、药物注射的禁忌症等,以及护理人员与患者的沟通技巧,通过培训了解患者各时期的心态,掌握良好的沟通方式,消除患者的紧张与陌生感。②护理人员可通过模拟护患角色进行沟通,通过模拟形式,站在对方角度看待问题,以此了解自身不足与沟通上的问题,及时改正,降低护患矛盾的产生。③在为患者进行输液前,护理人员可与患者亲切与患者交谈,通过日常式的聊天与患者沟通,其主要目的是分散患者不安的心理压力,缓解紧张焦虑的心情,利于后续输液等治疗,同时可向患者或家属讲解疾病的病因,后续治疗的效果及注意事项等,减轻患者或家属患病不安的心理压力,使患者充分得到重视,感到人文关怀,促进患者的疾病恢复。④在输液操作过程中,要针对病人进行个性化的健康知识教育,如病人疾病的相关知识、药物的药理作用、不良反应及治疗方法、输液速度的调节、拔针后的按压方法等,输液过程中出现穿刺口红、肿、痛等不适感,随时告知当班护士,以消除病人的焦虑心理,发现问题及时处理,将医疗纠纷扼杀于萌芽之中。⑤在面对患者时,要保持微笑,对于患者的咨询要认真倾听,耐心等待,对于一些话语,护理人员可恰当的点点头,给予肯定,在发表建议前,仔细聆听患者的意见,不要采取其它行动。交流时,要平视病人,以示尊重。若患者皱眉或感到厌烦,护理人员应尽快停

止谈话^[3]。⑥在静脉穿刺的时候,要注意一视同仁,对患者表现充分的尊重,对患者的姓名及其匹配的药物进行严格核对,同时告知患者说出自己名字,护理人员严格执行“一人一针一管一用一消毒”的原则,确保各项输液操作严格在无菌条件下进行。在操作时要有稳、准的输液操作,尽量避免不熟悉操作方式的人员对患者输液,确保动作轻盈、准确,减少患者痛苦。加强操作技能,提高穿刺准确率,可以减少病人对穿刺的恐惧感,降低注射输液工作的难度,使护患关系更加和谐。老年人输液时要提醒经常变换坐姿,输液后可延缓久坐而引起的腿部不适,同时对于腿脚不方便的患者可给予服务,如协助买饭,去卫生间,提供开水,一次性水杯等便民服务,增加患者对护理人员的信任,加强对儿童患者的安抚,可通过一些小玩具或小游戏与患儿建立起良好的关系,在输液前给予鼓励和表扬,降低儿童恐惧心理,建立和谐的护患关系,有利于穿刺的成功。输液过程中需护理人员细心询问患者是否有不适感,在交流时给予患者微笑,态度诚恳认真,依据输液前对患者的身份、职业、年龄等基本情况的了解,选择相符合的沟通方式。依据患者的病情、患者年龄、药物性质等对输液的滴速进行合理的调节。在患者输液过程中每隔一段时间前来巡视,观察患者穿刺处是否有渗液情况的出现以及是否出现药物过敏反应等,若出现上述情况应及时处理,同时告知医生采取相应的应急措施^[4]。⑦注重微笑。微笑对每一个人来说,“微笑是最好的语言”,微笑待人,平易近人是交流的前提。病人能从护士的微笑中获得战胜疾病的信心,从而坚定对治疗的坚持,看护患者时,护士的愉快和积极情绪能感染患者,逐渐减轻患者的恐惧心理。护理人员形象方面,着装应以简洁大方美观为主,不可过分花哨,妆容以淡妆为宜,指甲不可过长,短发应将碎发固定,长发应将头发盘起,不可喷刺激性香水,防止患者不适。日常言行一致,举止得体,态度亲切温和,不可大声呵斥,对于心理负担较重的患者给予心理安慰,鼓励患者,温暖患者内心^[5-6]。

1.3 判断指标 对两组患者护理满意程度评分情况、情绪状态评分及穿刺成功率、依从性进行分析。满意度 = (比较满意 + 基本满意) / 总例数 × 100%。

1.4 统计学处理 应用SPSS 22.0统计软件对本次研究数据进行统计学分析,组间对比值($P < 0.05$),则有统计学意义。

2 结果

2.1 护理满意程度

观察组护理满意度高于对照组(94.29% > 80.00%),差异显著,有统计学意义($P < 0.05$)。见表1。

2.2 两组患者穿刺成功率、依从性

观察组患者穿刺成功率,依从性高于对照组,差异具有统计学意义($P < 0.05$)。见表2。

(下转第121页)

2.1 在自尊方面实验组略高于对照组, 详见表 1

	干预组	对照组	t	p
干预前	22.31±5.16	21.93±6.10	2.123	0.354
干预后	27.34±6.12	22.01±5.24	0.345	0.001

2.2 在心理一致感方面实验组明显高于对照组, 详见表 2

	干预组	对照组	t	p
干预前	41.23±14.58	40.63±13.38	1.869	0.152
干预后	54.58±12.63	41.27±11.08	1.234	0.02

2.3 在生活质量方面实验组高于对照组, 详见表 3。

	干预组	对照组	t	p
干预前	70.12±10.13	71.02±9.53	0.347	0.62
干预后	77.32±6.93	71.622±8.93	1.85	0.04

3 讨论

3.1 在本研究中叙事护理过程中发现研究对象多在生活、工作学习、家庭经济负担等方面遇到的压力, 导致心理承受能力差, 产生自杀念头。相关研究显示, 低学历人群与农民服毒自杀比例高, 这可能与低学历及农民获取农药或药物途径比较容易有关。因此可在购药时, 告知家属加强防护。社会因素, 社区应定期给与居民心理健康教育相关活动, 提高大家对心理疏导的重视、正确认识减压方法, 积极促进大家的心理健康^[5]。

3.2 更值得我们关注的是, 我国随着经济的发展, 人口寿命的延长。老年人的数量不断的增加, 老年人机体的退化, 慢性病患者逐年增多。子女少, 老年人缺乏关爱, 慢性病的久治不愈, 会加大老年人对生活失去信心。消极的情绪易导致极端的应对方式, 而服药、服毒是老年人自杀简洁的途径。所以通过叙事护理更好的发现问题, 积极解决问题。了解老年人的内心需求, 发现生活的希望, 发现自身的价值, 加强预防疾病能力。尽早发现问题, 及时处理, 甚至药寻求相关部门的帮助^[6]。

4 小结

药物过量伴自杀患者, 充斥着不同的心理问题。这就要求医疗甚

至社会机构积极早期的进行预防, 例如卫生宣传教育, 建立有效预防系统。在相应的人群进行适合的健康教育, 建立合理的价值观。青少年应树立正确的恋爱观、人生观; 女性关注家庭因素, 暴力及冷暴力的发生; 男性排解压力的能力; 低收入者, 合理的心理疏导。家庭支持系统对患者的康复及心理健康也有密不可分的关系, 营造良好的家庭氛围, 对自杀未遂的患者给与关心、尊重、同情, 要换位思考。同时社会应积极参与进来, 关注心理健康问题。

综上所述叙事护理在药物过量伴自杀患者中疗效显著, 叙事护理能准确的找出问题的根本所在, 避免或减轻患者的焦虑, 提高治疗及预后的依从性, 有利于促进患者康复, 也充分的防止病人是二次自杀, 提高了生活质量。

- [1] 吴丽芬, 刘丽华. 共情共赢心理干预对自杀性药物中毒患者焦虑、抑郁情绪及治疗依从性的影响 [J]. 罕少疾病杂志, 2021, 28(03): 37-39.
- [2] 曹均艳, 杨青敏, 王光鹏. The Experience of Chronic Patient on Narrative Nursing: A Qualitative Study [J]. Nursing Science, 2020, 09(03):
- [3] 赵婷, 张妹, 郝妹妹, 李路霞. 叙事护理对肾上腺皮质醇增多症手术病人的干预效果研究 [J]. 护理研究, 2021, 35(18): 3380-3382.
- [4] Joyce J. Fitzpatrick, Renaldo R. Rivera, Laurie Walsh, Ophelia M. Byers. Narrative Nursing: Inspiring a Shared Vision Among Clinical Nurses [J]. Nurse Leader, 2019, 17(2):
- [5] Cho Insook, Kim Eunman. Criteria-Based Evaluation of Human-Computer Interfaces Used for Entering Narrative Nursing Notes in Six Electronic Medical Record Systems. [J]. Studies in health technology and informatics, 2018, 250:
- [6] 惠晓芳, 王晓燕, 陈云云. 强化心理护理在服药自杀急诊洗胃患者中的应用 [J]. 当代护士 (中旬刊), 2018, 25(02): 116-118.

(上接第 122 页)

表 1 两组患者护理满意程度比较 [n (%)]

组别	人数	比较满意	基本满意	不满意	满意度 (%)
观察组	35	24 (68.57)	9 (25.71)	2 (5.71)	33 (94.29)
对照组	35	17 (48.57)	11 (31.43)	7 (20.00)	28 (80.00)
χ^2					9.421
P					<0.05

表 2 两组患者穿刺成功率与依从性比较 [n (%)]

组别	人数	穿刺成功率	依从性
观察组	35	30 (85.71)	32 (91.43)
对照组	35	26 (74.28)	19 (54.29)
χ^2		8.732	10.673
P		<0.05	<0.05

3 讨论

门诊部是一所集医疗、预防、检测、康复为一体的综合性医疗机构, 是一所医院的重要职能部门。由于门诊输液室患者流动量大, 患者范围较广, 护理人员较少, 会出现语言不当、治疗不规范、态度冷淡的情况, 极易出现护患矛盾^[7]。因此需在输液过程中增加对患者的沟通技巧^[8-9]。在输液过程中增加一些沟通技巧, 可缓解患者的焦虑, 提高护理质量。护理人员通过温和亲切的态度、严谨负责的精神、有效的言语沟通等举措, 拉近护患关系, 让患者更容易接受, 利于护患关系的缓和^[10]。本次研究中观察组护理满意度高于对照组 (94.29% > 80.00%), 差异具有统计学意义 (P < 0.05)。观察组患者穿刺成功率, 依从性高于对照组, 差异具有统计学意义 (P < 0.05)。

综上所述, 门诊输液患者实施护患沟通技巧效果确切, 可减轻焦

虑抑郁情绪, 提高满意度, 值得推广和应用。

参考文献

- [1] 王华, 王蓓娜, 蒋思思, 等. 护患沟通技巧对门诊输液患者护理满意度的影响 [J]. 智慧健康, 2020, v.6(08): 135-136.
- [2] 包海琴. 优质护理 + 护患沟通技巧在门诊输液护理中的应用效果 [J]. 家庭医药, 2020, 000(005): 325.
- [3] 陈玲. 分析护患沟通技巧培训对减少门诊输液室护理纠纷的作用 [J]. 健康必读, 2020, 000(004): 195-196.
- [4] 王慧芳. 护患沟通技巧在门诊输液护理中的应用效果评价 [J]. 健康养生, 2020, 000(001): 62.
- [5] 陈务文. 探究输液护理中护患沟通技巧的护理效果 [J]. 中国保健营养, 2020, 30(28): 202.
- [6] 林素红. 护患沟通技巧在门诊输液护理中的应用 [J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2020, 8(7): 125.
- [7] 王燕, 丁婷. 护患沟通技巧培训对减少门诊输液室护理纠纷的作用分析 [J]. 健康之友, 2020(20): 213-214.
- [8] 张晓玉. 护患沟通技巧在急诊输液护理中的重要性 [J]. 健康必读, 2020(12): 104.
- [9] 冯文琴, 戴丽珍, 朱文娟. 护患沟通对门诊护理质量及患者护理满意度的影响 [J]. 现代诊断与治疗, 2020, v.31; No.316(16): 145-147.
- [10] 护患沟通技巧在门诊输液护理中的应用 [J]. 医学食疗与健康, 2020, 018(003): P.120-120, 122.