

董提提， 1990 年 7 月 27 日，女，汉， 甘肃天水，护理， 学历：本科，主管护师。

护患沟通技巧用于门诊输液护理中的效果研究

董提提 梁丹丹

解放军总医院京北医疗区阳坊门诊部 北京 昌平 102206

【摘要】目的：探讨医院对门诊输液患者在给予护理期间护患沟通技巧的应用价值。**方法：**此次研究对医院 2023 年 5 月至 2025 年 7 月阶段的门诊患者 60 例研究对应的护理方案；合理运用随机数字表法划分组别，两组各纳入 30 例病例。参照组采用基础护理方式完成对应干预；研究组采用护患沟通技巧完成对应干预；就两组的不良反应总发生率、护理纠纷发生率、护理满意度评分结果以及疼痛评分结果展开系统对比。**结果：**研究组的不良反应总发生率临床统计值相较于参照组的统计结果表现出的降低优势极为显著（ $P<0.05$ ）；研究组的护理纠纷发生率临床统计值相较于参照组的统计结果表现出的降低优势极为显著（ $P<0.05$ ）；研究组的各项护理满意度评分结果同参照组的系列评定值相比表现出的提升优势极为明显（ $P<0.05$ ）；研究组的疼痛评分结果同参照组的系列评定值相比表现出的降低优势极为明显（ $P<0.05$ ）。**结论：**医院在开展门诊输液护理工作期间，合理应用护患沟通技巧展开针对性干预，不但可促进不良反应以及护理纠纷的双重降低，而且可促进患者疼痛程度的缓解，显著提升患者的护理满意度。

【关键词】护患沟通技巧；门诊输液；不良反应；护理纠纷；护理满意度；疼痛评分

医院门诊输液主要以静脉输液为主，其在预防、医护等系列实践活动中获得广泛应用^[1]。通过门诊静脉输液技术的有效运用，可将外周静脉输液穿刺向中心静脉输液穿刺进行有效过渡，例如准备隧道式导管或者中心静脉导管在外周放置等，从而对门诊静脉输液工作人员的素质以及技术等提出了较高的要求^[2]。在此种情形下，积极展开门诊输液护理工作，对于输液工作的顺利开展等发挥的促进作用明显。本研究探讨医院对门诊输液患者在给予护理期间护患沟通技巧的应用价值，现完成下述的系列分析。

1、资料与方法

1.1 一般资料

此次研究对医院 2023 年 5 月至 2025 年 7 月阶段的门诊患者 60 例研究对应的护理方案；合理运用随机数字表法划分组别，两组各纳入 30 例病例。参照组 30 例患者中包括 22 例男性患者以及 8 例女性患者；研究组 30 例患者中包括 24 例男性患者以及 6 例女性患者；参照组的年龄划分区间为 13 岁~75 岁，研究组的年龄划分区间为 14 岁~76 岁，两组对应的平均值分别为 (52.25 ± 2.12) 岁以及 (52.29 ± 2.13) 岁；研究组的体质指数划分区间为 $20.32 \text{ kg/m}^2 \sim 24.59 \text{ kg/m}^2$ ，参照组的体质指数划分区间为 $20.35 \text{ kg/m}^2 \sim 24.58 \text{ kg/m}^2$ ，平均值分别为 $(22.39 \pm 0.56) \text{ kg/m}^2$ 以及 $(22.42 \pm 0.59) \text{ kg/m}^2$ ；两组的上述信息比较呈现出的差别不明显 ($P > 0.05$)。

1.2 纳入标准以及排除标准

纳入标准：①所有门诊患者存在完整的基线信息；②所有患者均可以遵医嘱接受静脉输液治疗；③所有患者未表现出精神障碍以及意识障碍情况；排除标准：①患者表现出严重器质性疾病情况；②患者的配合度较低；③患者中途提前退出本次研究。

1.3 方法

1.3.1 参照组方法

采用基础护理方式完成对应干预。依据常规完成健康教育、入院指导、用药指导、简单心理干预等。

1.3.2 研究组方法

采用护患沟通技巧完成对应干预。①将患者作为中心，就门诊输液中输液必要性、不良反应以及相关注意事项等给予认真讲解，并且做好答疑解惑工作。此外，对患者的心理状态给予针对性评估，创建个性化心理疏导方案，如果表现出畏惧疼痛以及紧张感，则通过注意力分散法，依据其兴趣爱好进行讨论或者播放动画片等，以促进患者不良情绪的消除，将患者的护理配合度明显提升；②合理完成舒适输液环境的创建，护理人员需要做好定时换气、通风以及消毒等系列措施，确保室内的湿度以及温度均适宜，并且确保室内空气保持清新，营造舒适温馨环境；③将沟通方式不断创新，在入院后，护理人员需要对患者热情接待，采用诚恳服务态度、通俗语言同患者以及家属认真沟通，期间保持动作轻柔以及语速平稳，以将患者的疼痛感明显缓解。具体输液期间，需要对患者展开适时询

问操作，如果因为表现出疼痛感而呈现出情绪低落情况，则需要通过认真沟通就疼痛的重要性给予解释，采取针对性措施将疼痛缓解。

1.4 观察指标

1.4.1 不良反应总发生率统计对比

其不良反应类型主要包括全身过敏反应、神经系统反应、胃肠道反应、循环异常反应，汇总所有不良反应总发生率。

1.4.2 护理纠纷发生率统计对比

临床汇总对比两组的护理纠纷发生率。

1.4.3 护理满意度评分结果统计对比

临床采用自拟护理满意度调查量表展开两组护理满意度的针对性评定，维度主要包括服务态度评分、输液环境评分以及护理技巧评分，每一项分值取值范围均为 0 分~100 分，所有患者的护理满意度伴随上述每一项维度评定分值提升后获得显著提升。

1.4.4 疼痛评分结果统计对比

临床在展开两组疼痛程度评定期间，科学利用 VAS（视觉模拟评分法）展开针对性评定，量表取值范围为 0 分~10 分，患者的疼痛程度伴随 VAS 评分提升呈现出显著提升。

1.5 统计学方法

以 SPSS27.0 展开此次干预研究的数据分析。计数资料的表现形式为[n(%)]，行 χ^2 检验，主要涉及此次研究的不良反应总发生率、护理纠纷发生率，计量资料的表现形式为 $\bar{x} \pm s$ ，行 t 检验，主要涉及此次研究的护理满意度评分结果、疼痛评分结果，以 $P < 0.05$ 为研究结果的差别明显。

2、结果

2.1 不良反应总发生率统计对比

研究组的不良反应总发生率临床统计值相较于参照组的统计结果表现出的降低优势极为显著（ $P < 0.05$ ）。（见表 1）

表 1 不良反应总发生率统计对比 [n(%)]

组别	全身过敏反 应	神经系统反 应	胃肠道反应	循环异常反 应	总计
----	------------	------------	-------	------------	----

研究组 (n=30)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
参照组 (n=30)	2 (6.67)	2 (6.67)	1 (3.33)	1 (3.33)	6 (20.00)
χ^2					4.6296
P					0.0314

2.2 护理纠纷发生率统计对比

研究组的护理纠纷发生率临床统计值相较于参照组的统计结果表现出的降低优势极为显著 ($P<0.05$)。(见表 2)

表 2 护理纠纷发生率统计对比[n(%)]

组别	发生	未发生
研究组 (n=30)	1 (3.33)	29 (96.67)
参照组 (n=30)	8 (26.67)	22 (73.33)
χ^2	4.7059	
P	0.0300	

2.3 护理满意度评分结果统计对比

研究组的各项护理满意度评分结果同参照组的系列评定值相比表现出的提升优势极为明显 ($P<0.05$)。(见表 3)

表 3 护理满意度评分结果统计对比 (分, $\bar{x} \pm s$)

组别	服务态度	输液环境	护理技巧
研究组 (n=30)	90.36 $\pm$ 2.25	90.39 $\pm$ 2.29	91.42 $\pm$ 2.26
参照组 (n=30)	82.35 $\pm$ 2.25	83.16 $\pm$ 2.27	84.12 $\pm$ 2.29
t	13.7878	12.2813	12.4273
P	0.0000	0.0000	0.0000

2.4 疼痛评分结果统计对比

研究组的疼痛评分结果同参照组的系列评定值相比表现出的降低优势极为明显 ($P<0.05$)。(见表 4)

表 4 疼痛评分结果统计对比 (分, $\bar{x} \pm s$)

组别	疼痛评分
研究组 (n=30)	1.22±0.15
参照组 (n=30)	3.25±0.17
t	49.0427
P	0.0000

3、讨论

医院门诊在开展静脉输液过程中，需要在患者的静脉中准备无菌溶液或者药物滴入，但期间因为不同因素的影响，较易导致患者表现出腹泻以及出血等系列不良反应情况，进一步导致纠纷事件发生率显著提升，使门诊输液的整体护理质量明显降低^[3-4]。在医疗体系取得不断完善并且获得快速发展情形下，积极展开护患沟通表现出的价值显著。

临床统计两组的门诊护理结果，研究组的不良反应总发生率临床统计值相较于参照组的统计结果表现出的降低优势极为显著；研究组的护理纠纷发生率临床统计值相较于参照组的统计结果表现出的降低优势极为显著；研究组的各项护理满意度评分结果同参照组的系列评定值相比表现出的提升优势极为明显；研究组的疼痛评分结果同参照组的系列评定值相比表现出的降低优势极为明显。分析原因，护患沟通方式的有效应用，可促进患者身心情况的明显改善，使患者的工作质量获得显著提升。期间通过开展心理疏导工作，可有效消除患者的不良情绪，确保患者的心理状态获得明显改善。在接受输液治疗期间，确保患者的心态保持平和。护理人员在操作期间，利用语言沟通等系列方式将患者的注意力有效转移，以将患者的操作成功率显著提升^[5]。交流期间，需要做好倾听工作，并且将交流内容的针对性以及客观性显著提升，配合眼神鼓励等，进一步促进不良情绪等排解，使患者的配合度提升，将不良反应以及护理纠纷的发生率有效降低，有效缓解患者的疼痛程度，获得较高的护理满意度，充分证明护理期间护患沟通技巧的运用价值。

综上所述，医院在开展门诊输液护理工作期间，合理应用护患沟通技巧展开针对性干预，不但可促进不良反应以及护理纠纷的双重降低，而且可促进患者疼痛程度的缓解，显著提升患者的护理满意度。

【参考文献】

- [1]孟文萍, 汤冉, 许红梅. 儿科门诊静脉输液护理中运用沟通技巧的效果[J]. 中西医结合护理(中英文), 2024, 10(4):141-143.
- [2]刘婧. 门诊输液护理中护患沟通技巧的应用研究[J]. 婚育与健康, 2024, 30(15):169-171.
- [3]施雯. 护患沟通在门诊输液室护理干预中的重要性分析[J]. 护理学, 2023, 12(6):1078-1083.
- [4]王东艳. 护患沟通技巧在门诊小儿静脉输液中的应用价值及意义[J]. 智慧健康, 2022, 8(11):160-162.
- [5]贾金侠, 齐海晞, 付晓娟. 护患沟通技巧在儿科门诊雾化吸入护理中的干预效果[J]. 山西医药杂志, 2023, 52(8):628-631.