



沟通技巧对门急诊小儿输液依从性及护理满意度的影响效果体会

朱 蕾 (常德市第一人民医院儿科急诊 415000)

摘要:目的 在门急诊的小儿输液护理工作中加入沟通技巧,分析对小儿输液依从性及护理满意度的影响效果。方法 门急诊输液 60 例患儿作为随机选取对象,分不同护理方式,沟通技巧+基础护理、单一基础护理,对应的护理组别名称:研究组、对照组。经数据软件分析小儿输液依从性、家长护理满意度。结果 研究组与对照组的小儿输液依从性(研究组:93.33%、对照组:60.00%)、家长护理满意度(研究组:90.21±3.66 分、对照组:70.21±5.33 分)数据差异经数据软件分析为有显著差异, $P < 0.05$ 。结论 沟通技巧+基础护理应用于门急诊输液患儿中,能提高输液依从性,获得家长护理认可。

关键词:沟通技巧 门急诊 小儿输液 依从性 护理满意度

中图分类号:R473.72 **文献标识码:**A **文章编号:**1009-5187(2018)03-299-01

静脉输液是治疗临床病症的有效方式,儿童是特殊患者群体,具有治疗依从性差且配合度不高等特点,对儿童进行静脉输液治疗中行护理干预能保证治疗顺利进行,也是降低医疗纠纷的重要方式。行护理措施的基础是护患之间进行有效沟通,良好的沟通基础能够增强护理效果,加深护理人员与患者及其家属之间的认同感和理解度。护理人员与患者沟通要注意多个方面的态度,如:语言技巧等。

1 资料、护理相关方式

1.1 资料

于 2016 年 1 月-2017 年 1 月,对门急诊输液 60 例患儿作为随机选取对象,分不同护理方式,沟通技巧+基础护理、单一基础护理,对应的护理组别名称:研究组、对照组。研究组:60 例患儿中组内所占 30 例(男 16 例女 14 例);组内患儿的年龄区域为 3-7 岁,(5.07±1.01)岁为组内患儿的年龄分布平均值;经医院检查确诊肺炎、扁桃体炎、腹泻患儿分别有 12 例、10 例、8 例。对照组:60 例患儿中组内所占 30 例(男 17 例女 13 例);组内患儿的年龄区域为 2-8 岁,(5.11±1.23)岁为组内患儿的年龄分布平均值;经医院检查确诊肺炎、扁桃体炎、腹泻患儿分别有 13 例、10 例、7 例。经数据软件分析组间资料差异,可得:无差异, $P > 0.05$ 。

1.2 护理方式

基础护理:护理人员穿戴整齐的主动迎接患儿及其家长进入医院,争取给患儿及其家长留下一个良好的第一印象;给予患儿护理的过程中要仪态大方,多对患儿及其家长微笑,让患儿家长感受到来自于护理人员的尊重,同时,护理人员一定要有精准的穿刺技术^[1]。

沟通技巧:护理人员提前将输液的注意事项告知于患儿家长知道,对患儿家长所提出的相关治疗疑问耐心解答,与患儿家长交流过程中不随意插话和打断患儿家长讲话,获得患儿家长的信任感;尽量与患儿家长建立起彼此信任的护患关系,让患儿家长主动配合护理人员进行护理操作;采用温和、轻松的语气与患儿交流,不忽视患儿,用较为幽默的话语转移患儿治疗注意力,帮助患儿减轻恐惧感,不断采用鼓励性语言激励患儿进行治疗;患儿存在哭闹情绪要及时安抚好其不良情绪,用患儿能听懂的语言告诉其输液治疗的好处。护理人员进行患儿穿刺的过程中,一定要选择比较粗的血管进行穿刺,做到精准又快速的下针,以此缓解患儿的穿刺疼痛感,若穿刺失败要及时向患儿及其家长道歉,并向他们说明穿刺失败的原因,同时进行第二次穿刺^[2]。

1.3 观察项目

(1)经数据软件分析小儿输液依从性、家长护理满意度。(2)小儿输液依从性分合作、不合作两类,合作是指患儿在输液过程中不哭闹,不存在抵抗治疗的情绪,能够顺利进行穿刺操作;不合作是指患儿在输液过程中哭闹不止,存在强烈的抵抗治疗情绪,无法顺利进行穿刺操作。(3)家长护理满意度采用项目调查法,共计 5 个调查项目,总分分值最高分是 100 分,越接近 100 分则患儿家长越满意。

1.4 数据处理

所得数据均行统计学软件处理,SPSS21.0 系统测得有意义则 $P < 0.05$ 。

2 结果

研究组与对照组的小儿输液依从性(研究组:93.33%、对照组:60.00%)、家长护理满意度(研究组:90.21±3.66 分、对照组:70.21±5.33 分)数据差异经数据软件分析为有显著差异, $P < 0.05$ 。见表 1、表 2

表 1: 小儿输液依从性比较

组别	例数	合作	不合作	输液依从性
研究组	30	28	2	28 (93.33%)
对照组	30	18	12	18 (60.00%)

表 2: 家长护理满意度比较

组别	例数	家长护理满意度(分)
研究组	30	90.21±3.66
对照组	30	70.21±5.33

3 讨论

儿童对于静脉输液治疗太多存在不良情绪,如:会哭闹、会存在抵抗治疗等,并且儿童的静脉血管十分细小,这都给护理工作带来了一定难度;在进行穿刺过程中,患儿由于疼痛感哭喊不止使得患儿家长产生焦虑感,进而引发护患矛盾是十分常见的护患纠纷^[3]。

护患之间进行良性沟通能降低纠纷事件发生率,护理人员运用沟通技巧在注射之前给予患儿家长打下心理准备基线,告知患儿输液中可能会发生的不良事件确有必要,同时,对患儿家长所提出的问题要细致解答,不可敷衍了事,以此获得患儿家长的护理配合度,为护理工作的进行打下基础。大量护理工作实践显示,应用沟通技巧对患儿家长进行交流,可以获得患儿家长的工作理解,能够将医疗整体护理水平有效提升,因此,护患之间充分的沟通和交流是治疗、护理工作顺利进行的第一步^[4]。数据阐述:研究组与对照组的小儿输液依从性(研究组:93.33%、对照组:60.00%)、家长护理满意度(研究组:90.21±3.66 分、对照组:70.21±5.33 分)数据差异经数据软件分析为有显著差异, $P < 0.05$;由此可见,沟通技巧+基础护理应用于门急诊输液患儿中,能提高输液依从性,获得家长护理认可。

参考文献

- [1] 林静娟. 临床护理路径干预在小儿输液 60 例中的应用[J]. 中国民族民间医药杂志, 2015, 24(12):129-129.
- [2] Takeuchi, M., Yasunaga, H., Horiguchi, H. et al. Pyloromyotomy versus i.v. atropine therapy for the treatment of infantile pyloric stenosis: Nationwide hospital discharge database analysis[J]. Pediatrics international: official journal of the Japan Pediatric Society, 2013, 55(4):488-491.
- [3] Elder, M.E., Nayak, S., Collins, S.W. et al. B-Cell depletion and immunomodulation before initiation of enzyme replacement therapy blocks the immune response to acid alpha-glucosidase in infantile-onset pompe disease[J]. The Journal of pediatrics, 2013, 163(3):847-854.
- [4] 冯亚清. 门急诊小儿输液区应用优质护理服务价值研究[J]. 中国卫生标准管理, 2017, 8(24):138-140.