

# 儿科门诊输液中运用沟通技巧干预的效果分析

黄雪 曹捷 何瑞 薛丹

四川省成都市成华区妇幼保健院 610000

**【摘要】目的** 探讨儿科门诊输液中运用沟通技巧干预的效果。**方法** 研究观察2018年5月至2019年5月期间接收的1000例儿科门诊输液患者，随机分为对照组与观察组各500例，对照组运用常规护理，观察组运用沟通技巧干预，分析不同护理处理后患儿家属护理满意度、患儿依从性、家属配合度、一次性穿刺成功率等情况。**结果** 在患儿依从性、家属配合度、一次性穿刺成功率等比例上，观察组为92.4%、97%和95.6%，对照组为77.2%、79.8%和82.6%，对比有统计学意义( $p < 0.05$ )；在患儿家属护理满意率上，观察组为96.4%，对照组80.8%，对比有统计学意义( $p < 0.05$ )。**结论** 儿科门诊输液中运用沟通技巧干预可以有效的提升患儿与家属的护理配合度，提升一次性穿刺成功率，整体的患方护理满意度更高。

**【关键词】** 儿科；门诊输液；沟通技巧干预；效果

**【中图分类号】** R473.72

**【文献标识码】** A

**【文章编号】** 1005-4596 (2019) 06-124-02

儿科门诊输液是常见的儿科疾病治疗的手段，使用频繁，对于门诊输液室护理人员有一定压力。需要通过良好的护患关系来提升输液工作的顺利度。合理的护患沟通技巧可以有效的缓和矛盾，提升患方治疗依从性。本文研究观察2018年5月至2019年5月期间接收的1000例儿科门诊输液患者，分析运用沟通技巧干预后患儿家属护理满意度、患儿依从性、家属配合度、一次性穿刺成功率等情况，内容如下：

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

研究观察2018年5月至2019年5月期间接收的1000例儿科门诊输液患者，随机分为对照组与观察组各500例，对照组中男283例，女217例；年龄从1岁至12岁，平均(6.28±1.34)岁；观察组中男264例，女236例；年龄从1岁至12岁，平均(6.97±1.05)岁；两组患者的基本年龄、性别与病情等信息上没有显著差异，有可比性。

### 1.2 方法

对照组运用常规护理，观察组运用沟通技巧干预，内容如下：

在沟通中，首先需要保持护理人员自身的良好形象，保持个人清洁卫生，淡妆，服装妆容整洁，保持专业的个人形象。其次，要提供舒适的输液室环境，保持温度在23℃至25℃，湿度在55%左右；每天2次开窗通风换气，每次半小时，保持空气新鲜，做好空气消毒管理等；保持柔和充分的采光，避免昏暗环境构成的视觉负性情绪，可以播放动画片等视频资源吸引患儿注意力。其三，在输液注射穿刺处理中，要适宜的做好患儿注意力转移的引导，可以通过聊天、讲故事，或者提供手机动画片等方式来吸引患儿，避免其情绪躁动导致的穿刺影响。甚至在穿刺之前首先将注意力引向其它位置，而后再拿起针管等，避免患儿事先看到针头而导致的情绪异常。同时要要做好家属的引导，让家属运用患儿喜欢的方式来转移注意力。让家属做好患儿的情绪安抚，提升患儿自身的安全感。其四，在沟通语言中，需要注重亲和有礼、趣味幽默的方式，缓和紧张气氛，让整个氛围更为轻松愉快。要充分的鼓励肯

定患儿，提升患儿对护理人员的信任度，同时提升治疗的勇气。其五，可以进行非语言性的沟通指导。可以通过肢体动作去辅助语言沟通，例如抚摸动作来安抚情绪。甚至要注重自己的姿态、表情、服饰等各方面的表达，保持大方得体的形象。

输液后需要嘱咐家属带着患儿保持半小时的停留观察，保证输液的安全性。甚至对于情况严重患儿做绿色通道提供，让其获得第一时间的治疗干预，防控病情的耽搁。要对该类患儿做各方面资源的调动，保证更好的安抚患儿情绪，提升整个护理操作的顺利度。

### 1.3 评估观察

分析不同护理处理后患儿家属护理满意度、患儿依从性、家属配合度、一次性穿刺成功率等情况。护理满意度分为非常满意、基本满意、不满意，护理总满意率为非常满意率和基本满意率的总和。

### 1.4 统计学分析

收集护理数据通过spss23.0分析，计数资料使用卡方检验， $p < 0.05$ 有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 各组患儿依从性、家属配合度、一次性穿刺成功率情况

见表1，在患儿依从性、家属配合度、一次性穿刺成功率等比例上，观察组为92.4%、97%和95.6%，对照组为77.2%、79.8%和82.6%，对比有统计学意义( $p < 0.05$ )；

表1：各组患儿依从性、家属配合度、一次性穿刺成功率情况

分组	[n(%)]		
	患儿依从性	家属配合度	一次性穿刺成功率
观察组 (n=500)	462 (92.40)	485 (97.00)	478 (95.60)
对照组 (n=500)	386 (77.20)	399 (79.80)	413 (82.60)

注：两组对比， $p < 0.05$

### 2.2 患儿家属护理满意率情况

见表2，在患儿家属护理满意率上，观察组为96.4%，对照组80.8%，对比有统计学意义( $p < 0.05$ )。

表2：患儿家属护理满意率情况 [n(%)]

分组	非常满意	基本满意	不满意	满意率
观察组 (n=500)	257 (51.40)	200 (40.00)	18 (3.60)	96.4%
对照组 (n=500)	162 (32.50)	242 (48.40)	96 (19.20)	80.8%

注：两组对比， $p < 0.05$

儿科门诊输液中运用沟通技巧可以更好的润滑护患关系，

## 3 讨论

(下转第128页)

在风险管理措施采取前医护人员的护理隐患发生的概率为20%，在风险管理措施采取后医护人员的护理隐患发生的概率为0.5%，两组相比较，差异具有明显的统计学意义，即 $P < 0.05$ 。详细数据见表2。

### 3 讨论

护理隐患情况严重时，会使患者对护理人员和医院产生不信任的情况发生，不仅仅会对患者的临床效果造成影响，还会影响到医院和科室的护理服务质量。因此，需要减少护理隐患的发生概率才是搭建良好的医患关系的必要途径，风险管理是一个集综合和系统的一项管理程序，通过识别、分析和评价等，降低风险事件发生，避免造成不必要的损失。风险管理针对安全隐患问题，严格制定相应制度，从而达到有效控制的效果，极大有效促进医疗水平发展。本文研究的结果表明，当采取风险管理后，患者对医护人员的护理满意度显著升高且对医护人员的认可度也极高，当采取了风险管理后，患者发生安全隐患的概率也显著的降低。

(上接第123页)

综上所述，ICU床旁应用血液净化治疗急性中毒患者的效果显著，可以降低患者的住院时间，降低不良反应发生的几率，提升患者的满意程度，有利于形成良好的医患关系。

### 参考文献

[1] 彭艳林.ICU床旁应用血液净化治疗急性中毒患者的效果观察[J]. 饮食保健, 2017(7):1.  
[2] 温晓丽. 基于中医角度评价急诊ICU床旁应用血液净

### 参考文献

[1] 朱虹, 孙晓莉, 江碧艳. 肾内科开展护理风险管理的实践与体会[J]. 中医药管理杂志, 2017, 25(11): 108-110.  
[2] 彭刚艺. 临床护理技术规范(第二版)[M]. 广州: 广东科学技术出版社, 2016: 376-378.  
[3] 范巍. 肾内科护理风险的相关因素及探讨风险管理的策略[J]. 中国卫生产业, 2018, 15(29): 54-55.  
[4] 张晓冬, 刘英菊, 桑恒, 等. 肾内科护理风险因素分析与应用护理风险管理的效果研究[J]. 中国卫生产业, 2018, 15(21):67-68.  
[4] 黄润浓. 护理风险管理在老年肾内科患者中的应用[J]. 护理实践与研究, 2018, 15(4):36-38.  
[5] 张晓冬, 刘英菊, 桑恒, 等. 肾内科护理风险因素分析与应用护理风险管理的效果研究[J]. 中国卫生产业, 2018, 15(21):67-68.

化治疗急性重症有机磷中毒护理[J]. 世界中医药, 2015(1):176.

[3] 孙静.ICU床旁应用血液净化治疗急性中毒患者的效果观察[J]. 护理实践与研究, 2016(23):36-37.  
[4] 克依木·阿不都克力木, 永华. 急诊ICU床旁应用血液净化治疗急性重症有机磷中毒临床效果观察[J]. 牡丹江医学院学报, 2014(5):64-65.  
[5] 徐媛. 连续性血液净化联合血液净化治疗儿童危重症合并急性肾衰[D]. 安徽医科大学, 2012.

(上接第124页)

避免摩擦矛盾。尤其是儿科患者，自身自控能力差，表达能力，不能及时有效的配合护理人员展开输液治疗。部分患儿的情绪激动甚至会引发家属的激烈情绪表达，引发肢体冲突等。对于这种情况，在沟通上需要护理人员有更为专业的技巧，避免不当处理导致的恶性事件。对护理人员的个人形象气质，沟通用语、语气、态度、行为操作等都有更高的要求，避免引发患儿情绪刺激与家属的不良感受。要多观察患儿与家属的情绪，针对每个不同情况做灵活应对，将护理风险降低在最小程度。

综上所述，儿科门诊输液中运用沟通技巧干预可以有效的

提升患儿与家属的护理配合度，提升一次性穿刺成功率，整体的患儿护理满意度更高。

### 参考文献

[1] 吴萌. 儿科门诊输液室应用沟通技巧对提高家属满意度的影响[J]. 特别健康, 2019, (18):117.  
[2] 刘玲红. 护理沟通技巧在儿科门诊输液室中的应用效果[J]. 中国当代医药, 2019, 26(5):238-240.  
[3] 闻远琼. 研究沟通技巧在儿科门诊输液护理中应用价值[J]. 家庭医药, 2019, (3):349-350.  
[4] 李晓明. 研究沟通技巧在儿科门诊输液护理中应用价值[J]. 健康大视野, 2018, (18):114.

(上接第125页)

者对护理的满意度，相比常规护理的患者来说有较大差异。

综上所述，在生殖中心门诊实施优质护理，能够有效提高患者的护理效果，同时也能缓解患者不良心理状态，提高患者对护理的满意度，提高生殖中心门诊护理的质量。

### 参考文献

[1] 陈洁, 孔灵芝. 优质护理服务在生殖中心门诊工作中

的应用价值探究[J]. 临床研究, 2018, 26(4):176-178.

[2] 杨秀娥. 优质护理服务在生殖中心门诊的应用及效果观察[J]. 中外医学研究, 2017, 15(26):106-108.  
[3] 林志梅, 张维. 优质护理服务在生殖中心门诊中的应用及效果[J]. 实用妇科内分泌杂志(电子版), 2017, (006):67+69.  
[4] 林志梅, 张维. 优质护理服务在生殖中心门诊中的应用及效果[J]. 实用妇科内分泌电子杂志, 2017, 4(6):67, 69.

(上接第126页)

有效提高整体护理水平，提高工作人员工作主动性与积极性，优化护理满意度，可以作为呼吸内科管理工作的常用改革方式。

综上所述，护理风险管理及风险控制在呼吸内科护理服务中的应用价值较高，能够有效提高临床护理服务质量，对于患者的满意度以及护理风险的预防控制有一定推动作用，值得在临床中推广。

### 参考文献

[1] 许辉, 李晓光, 陈艳妮, et al. 护理风险管理在心血管呼吸内科护理中的应用及效果分析[J]. 河北医药, 2017, 23(13): 255-256.  
[2] 胡九红. 探讨护理风险管理在呼吸科危重症患者护理中的应用与效果[J]. 中国全科医学, 2017, 15(25):399-401.  
[3] 韩建敏. 护理风险管理在呼吸内科患者静脉留置针输液中的应用[J]. 护士进修杂志, 2017, 14(3):274-276.