



非语言沟通结合巡视服务对降低门诊输液室护理纠纷的效果观察

张素红 (北京市石景山医院 北京 100043)

摘要:目的 讨论非语言沟通结合巡视服务对降低门诊输液室护理纠纷的效果观察。方法 在2016年6月到2018年6月选取我院门诊中进行输液的患者200例,根据随机数字法分为两组,其中对照组中使用常规的巡视服务,在实验组中使用非语言沟通结合巡视服务。结果 对照组的护理技巧,护理质量,护理态度等方面的护理满意评分小于实验组,两组之间的比较具有较大的差别($P<0.05$)。对照组的护理纠纷发生率大于实验组,两组之间比较具有较大的差别($P<0.05$)。结论 在门诊输液室中使用非语言沟通结合巡视服务,能够有效的降低护理纠纷发生率,提高患者的护理技巧,护理质量以及护理态度,具有重要的临床价值。

关键词:非语言沟通 巡视服务 门诊输液室 护理纠纷

中图分类号:R472 **文献标识码:**A **文章编号:**1009-5187(2018)13-337-01

输液治疗是临床常用的治疗方法,在门诊输液室中患者的病情多样,患者人数较多,护理人员的工作压力较大,很容易造成护理纠纷。门诊输液室的护理质量反应医院的整体护理质量,因此,需要提高门诊输液室的护理质量。在门诊输液室中使用非语言沟通结合巡视服务,能够提高患者的护理质量,减少护理纠纷。本文中在2016年6月到2018年6月选取我院门诊中进行输液的患者200例,根据随机数字法分为两组,其中对照组中使用常规的巡视服务,在实验组中使用非语言沟通结合巡视服务,具体报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

在2016年6月到2018年6月选取我院门诊中进行输液的患者200例,根据随机数字法分为两组,其中对照组中使用常规的巡视服务,在实验组中使用非语言沟通结合巡视服务。其中,实验组中具有44例女性患者,54例男性患者,年龄区间为(11岁,64岁),平均年龄在(49.9±5.6)。对照组中具有45例女性患者,55例男性患者,年龄区间为(12岁,65岁),平均年龄在(50.1±4.2)。选取的两组患者在一般的资料上的比较不具有较大的差异,能够进行比较。

1.2 方法

在对照组中使用常见的巡视护理,主要观察患者的病情的变化,观察患者是否出现药物不良反应以及输液的速度是否合理等。在护理人员进行巡视服务中需要合理的排班,将护理人员的职责明确。在实验组中使用非语言沟通结合巡视服务。其中巡视服务与对照组相同。

(1)患者在输液的过程中很容易出现焦躁,紧张等不良情绪,护理人员在对患者进行服务的过程中,需要保持微笑,动作轻柔,并且语速保持缓慢,能够让患者听懂,在说话时要注意着患者。如果患者出现痛苦的情况,护理人员的表情需要保持慈祥,温和;如果患者出现焦躁的情绪,护理人员需要保持轻松大方的表情;如果患者需要进行抢救时,护理人员需要保持严肃,专注的表情。(2)护理人员在与患者进行沟通的过程中,需要与患者的眼神进行交流。(3)护理人员在为患者进行静脉输液后,需要将患者的手臂放在合适的位置上。如果患者的病情加重,护理人员需要触摸患者的手臂,鼓励患者。

1.3 统计学方法

使用SPSS22.0软件对本文中涉及的数据实行分析统计,其中计量资料进行T检验,使用均数±标准差来表达;计数资料使用卡方检测,例数以及百分数表示。如果检验中出现 $P<0.05$,表示具有较大的差别。

2 结果

2.1 两组的护理技巧,护理质量,护理态度等方面的护理满意评分的情况

对照组的护理技巧,护理质量,护理态度等方面的护理满意评分小于实验组,两组之间的比较具有较大的差别($P<0.05$)。

2.2 两组的护理纠纷发生率的情况

对照组的护理纠纷发生率大于实验组,两组之间比较具有较大的

差别($P<0.05$)。

表1:两组的护理技巧,护理质量,护理态度等方面的护理满意评分的情况

组别	例数	护理技巧	护理态度	护理质量
实验组	100	9.56±0.33	9.72±0.19	9.42±0.25
对照组	100	8.09±0.47	9.12±0.21	8.89±0.65

表2:两组的护理纠纷发生率的情况

组别	例数	护理纠纷发生率
实验组	100	1(1.00%)
对照组	100	11(11.00%)

3 讨论

在医院中很多药物治疗需要通过输液输入患者的体内,有些重症患者需要通过静脉营养维持电解质平衡。输液室在医院中起到重要的作用^[1]。在门诊输液室中患者较多,病情的种类较多,护理人员的工作压力比较大,很容易出现护理纠纷^[2]。在护理过程中使用非语言沟通结合巡视服务,可以安抚患者的情绪,提高护理质量,减少护理纠纷。在护理过程中保持微笑能够安抚患者的情绪,慈祥的表情能够增加患者对痛苦的耐受性^[3]。严肃,专注的表情能够增加患者治疗的信心。护理人员与患者进行眼神的交流,能够给患者一种友善以及亲切的感觉,从而拉近与患者之间的关系,减少护理纠纷的发生^[4]。

本文研究中选取100例门诊输液的患者进行非语言沟通结合巡视服务,选取100例门诊输液患者实行常规的巡视服务。经过研究发现,实行非语言沟通结合巡视服务的患者的护理技巧,护理质量,护理态度等方面的护理满意评分高于常规巡视服务的患者,实行非语言沟通结合巡视服务的患者的护理纠纷发生率小于常规巡视服务的患者,使用不同护理方法的两组之间的比较具有统计学意义。

张华楠等^[5]研究的非语言沟通结合巡视服务对降低门诊输液室护理纠纷的效果观察研究结果与本文结果具有一致性,说明本文研究结果具有重复性以及可行性。综上,在门诊输液室中使用非语言沟通结合巡视服务,能够有效的降低护理纠纷发生率,提高患者的护理技巧,护理质量以及护理态度,值得临床使用和推广。

参考文献

- [1] 韩永梅,王萍,邵婧等.门诊小儿输液室护士与患儿家属的沟通技巧[J].中国卫生产业,2016,13(8):158-160.D
- [2] 吴银萍.门诊输液室护患沟通中非语言沟通的应用价值[J].中国继续医学教育,2015,(4):156-157.
- [3] 程亚琴.用非语言沟通技巧对门诊输液室患者进行护理的效果探讨[J].当代医药论丛,2015,13(13):129-130.
- [4] 辛雪,陈淑华,李虹等.门诊输液室护患沟通技巧与应用[J].大家健康(上旬版),2016,10(5):228-228.
- [5] 张华楠,赵海霞.非语言沟通结合巡视服务对降低门诊输液室护理纠纷的效果观察[J].首都食品与医药,2018,25(12):91.