

# 人性化主动沟通及规范化巡视服务对急诊输液室护理质量的影响

朱田田

(徐州医科大学附属医院 江苏徐州 221000)

**【摘要】**目的：探究人性化主动沟通及规范化巡视服务对急诊输液室护理质量的影响。方法：研究时间为2024年2月至2026年2月，选择本医院急诊输液室90例患者作为观察主体，基于随机数字表法，将上述90例患者均等分配为两组，对照组纳入45例，给予常规急诊护理干预，观察组纳入45例，给予人性化主动沟通及规范化巡视的护理服务。对比两组护理服务质量、输液安全与不良事件发生率、患者满意度。结果：干预后，观察组护理服务质量各维度分值均比对照组高， $P < 0.05$ ；相较于对照组，观察组输液安全与不良事件发生率更低， $P < 0.05$ ；对照组患者满意度为84.44%，观察组患者满意度为95.56%，两组相比，明显后者更高， $P < 0.05$ 。结论：在急诊输液室中应用人性化主动沟通及规范化巡视服务，能够提升护理质量，降低输液安全与不良事件发生率，提高患者对护理服务的满意度。

**【关键词】**人性化主动沟通；规范化巡视服务；急诊输液室

Impact of Humanized Active Communication and Standardized Patrol Services on Nursing Quality in Emergency Infusion Rooms

Zhu Tian Tian

(Affiliated Hospital of Xuzhou Medical University, Xuzhou, Jiangsu 221000)

**Abstract:** Objective: To investigate the impact of humanized active communication and standardized patrol services on nursing quality in emergency infusion rooms. Methods: The study period was from February 2024 to February 2026. A total of 90 patients from the emergency infusion room of our hospital were selected as the observation subjects. Based on the random number table method, these 90 patients were equally divided into two groups. The control group included 45 patients who received conventional emergency nursing interventions, while the observation group included 45 patients who received humanized active communication and standardized patrol nursing services. The nursing service quality, infusion safety and adverse event incidence rates, and patient satisfaction were compared between the two groups. Results: After intervention, all dimensions of nursing service quality in the observation group scored higher than those in the control group ( $P < 0.05$ ). Compared with the control group, the observation group exhibited lower infusion safety and adverse event incidence rates ( $P < 0.05$ ). Patient satisfaction in the control group was 84.44%, while that in the observation group was 95.56%, with significantly higher satisfaction in the latter group ( $P < 0.05$ ). Conclusion: Implementing humanized active communication and standardized patrol services in emergency infusion rooms can improve nursing quality, reduce infusion safety and adverse event incidence rates, and enhance patient satisfaction with nursing services.

**Key words:** Humanized proactive communication; Standardized ward round service; Emergency infusion room

急诊科输液室是医院主要窗口之一，是接待门诊及急诊患者进行静脉穿刺治疗的重要区域<sup>[1]</sup>。该科室具有人流量大、流动性强、病种复杂、病情多变、安全要求极高等特点，导致医院急诊科输液管理难度显著提高<sup>[2-3]</sup>。同时，患者因病情出现负性情绪、输液操作中存在各种风险等因素，容易导致护患关系紧张，可能会延误患者的及时救治<sup>[4-5]</sup>。故而，临床亟需改善急诊输液室的护理服务。人性化主动沟通及规范化巡视服务是一种以患者为中心、融合人文关怀与标准化流程的护理模式，可提高护理服务质量。本研究将选择本医院急诊输液室90例患者作为观察主体，探究人性化主动沟通及规范化巡视服务对急诊输液室护理质量的影响。

## 1. 资料与方法

### 1.1 一般资料

研究时间为2024年2月至2026年2月，选择本医院急诊输液室90例患者作为观察主体，基于随机数字表法，将上述90例患者均等分配为两组，每组各分入45例成员。对照组：计入25例男性患者和20例女性患者，年龄分布区间在18-73岁之间，年龄均数值为 $(43.64 \pm 5.37)$ 岁；观察组：计入24例男性患者和21例女性患者，年龄分布区间在19-73岁之间，年龄均数值为 $(44.59 \pm 5.22)$ 岁。两组急诊输液室患者性别、年龄等临床基线资料对比，无统计学差异， $P > 0.05$ ，具备可比价值。

纳入标准：①在我院急诊输液室进行治疗的患者。②未有先天性疾病。③精神状况良好。④患者已全面了解研究内容，并同意参与实验。

排除标准：①认知障碍，交流障碍。②既往存在精神类

疾病。③有严重器质性疾病。④临床配合度较差。

### 1.2 方法

对照组：给予常规急诊护理干预。采用简单易懂的语言，为患者开展常规预防性健康指导，如解释本次输液的目的、告知药物的作用与禁忌等。进行环境护理，保持急诊输液室干净整洁，定期打扫，保持通风。做好急诊输液室的就诊秩序维护工作。定时巡回观察输液室内患者的输液状态。

观察组：给予人性化主动沟通及规范化巡视的护理服务。人性化主动沟通：当患者进入到急诊输液室内，护理人员应第一时间主动接待，细致询问患者病情、身体状况，核对医生开具的药品清单、病历资料，同时向患者讲解诊疗方案、用药注意事项，提前告知药物可能引发的不良反应。随后引导患者就座，按需增配座椅方便家属陪同等候。在交流过程中，护理人员要保持友善温和、耐心细致的服务态度。按照用药单标注的药品名称、剂量、配制要求，完成药物配制工作。药物配制完成后，为患者安排输液。针对独自前来的患者，应主动给予关怀、安慰，安排专人陪护；对于有负面情绪的患者，要更加耐心、用更加温和的态度与其进行沟通，避免引发误解与冲突，保障患者的就医体验。规范化巡视：当班护士持续对输液病人进行巡视，科室护士长或资深护士每半个小时进行一次系统性巡视，观察患者的生命体征变化与异常反应，若患者存在头晕、心悸、呼吸困难等情况，应立即处理；观察穿刺部位有无渗血、针头移位等情况；检查管路有无曲折等情况；检查穿刺针与管路连接处是否紧密，有无漏液。在巡视的过程中，还需对患者进行健康宣教，针对疾病知识、输液反应、饮食禁忌、药物作用等进行通俗阐释；针对患者提出的疑问，护理人员应给予耐心、有依据的解答，尽可能满足患者的需求，能够进一步增强患者的安全感和亲近感，从而促进和谐的护患关系。

### 1.3 观察指标

表1 两组护理服务质量评分对比 ( $\bar{x} \pm s$ )

组别	例数	健康教育	穿刺护理	导管管理	护患沟通
对照组	45	85.20 ± 3.59	86.14 ± 3.58	86.16 ± 3.36	85.59 ± 3.57
观察组	45	91.12 ± 3.68	93.23 ± 3.65	93.28 ± 3.40	92.65 ± 3.76
t		12.541	13.544	13.624	13.724
p		0.001	0.001	0.001	0.001

表2 组间输液安全与不良事件发生率对比 (n, %)

组别	例数	血液反流	药液外渗	意外拔管	瘀血	发生率
对照组	45	1 (2.22)	2 (4.44)	1 (2.22)	2 (4.44)	6 (13.33)
观察组	45	0 (0.00)	1 (2.22)	0 (0.00)	1 (2.22)	2 (4.44)
$\chi^2$						4.310
p						0.012

表3 组间患者满意度对比 (n, %)

组别	例数	十分满意	基本满意	不满意	满意度
对照组	45	21 (46.67)	17 (37.78)	7 (15.56)	38 (84.44)
观察组	45	25 (55.56)	18 (40.00)	2 (4.44)	43 (95.56)
$\chi^2$					4.564
p					0.009

对比两组护理服务质量、输液安全与不良事件发生情况、患者满意度。①护理服务质量：从健康教育、穿刺护理、导管管理、护患沟通四方面进行调查，每个维度0-100分，得分越高表示护理服务质量越高。②输液安全与不良事件发生情况：包括血液反流、药液外渗、意外拔管、瘀血。③患者满意度：使用我院自行设计的调查问卷，内容包括服务态度、护理操作、急诊环境等，分为十分满意、基本满意、不满意，满意度 = (十分满意人数 + 基本满意人数) / 入组人数 × 100%。

### 1.4 统计学方法

在统计学处理过程中，运用SPSS 27.0对整理后的数据进行统计分析，正态计量资料以均数 ± 标准差 ( $\bar{x} \pm s$ )表示，采用独立样本t检验，计数资料以n%表示，采用 $\chi^2$ 检验，检验水准 $\alpha = 0.05$ ， $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

## 2. 结果

### 2.1 组间护理服务质量对比

干预后，观察组护理服务质量各维度（健康教育、穿刺护理、导管管理、护患沟通）分值均比对照组高， $P < 0.05$ ，详见表1。

### 2.2 组间输液安全与不良事件发生情况对比

干预后，相较于对照组，观察组输液安全与不良事件发生率更低， $P < 0.05$ ，详见表2。

### 2.3 组间患者满意度对比

干预后，对照组患者满意度为84.44%，观察组患者满意度为95.56%，两组相比，明显后者更高， $P < 0.05$ ，详见表3。

### 3.结论

急诊科输液室是医院急诊体系中的重要组成部分,承担着急性病、突发疾病或需紧急补液患者的输液任务<sup>[6]</sup>。其服务质量直接关系到患者的救治时效与安全<sup>[7]</sup>。该科室不仅需要应对日均数百人次的高强度流动压力,更面临病种多、药物配伍复杂、感染防控难度大等挑战<sup>[8]</sup>。因个体原因、疾病因素,加之对疾病不了解,患者容易出现紧张、焦虑、恐惧等负性情绪,导致患者不配合治疗,还可能引发护患关系不和谐<sup>[9-10]</sup>。同时,若未能及时巡查患者情况,会增加不良事件发生率。因此,需对患者进行护理干预。常规急诊护理干预缺乏人文关怀,不能满足患者需求。人性化主动沟通是一种能够充分考虑和尊重患者的需求、感受与体验,以人性化的方式提供关怀的护理模式。规范化巡视服务主要是按照规定的周期进行巡查活动,可确保每个患者都能得到及时的关注,防止意外情况发生。

本研究结果显示,观察组护理服务质量各维度(健康教育、穿刺护理、导管管理、护患沟通)分值均比对照组高, $P < 0.05$ 。其原因在于,人性化主动沟通通过入院主动接待、病情询问、诊疗方案透明化解释,可改善急诊输液室患者因环境陌生、病情不确定引发的负性情绪,可提高患者对护理人员的信任感与被尊重感;针对药物不良反应的提前告知,可增强患者风险意识,减少恐慌误解,提高治疗依从性;对患者进行情感支持,可使健康教育从单向宣教转变为双向互动。在规范化巡视中,制定标准化的巡视制度,可实现对穿刺护理与导管管理的实时风险识别与干预,将被动应对转为主动防控,极大提升了护理安全性与专业可信度;在此过程

中,护理人员同步进行疾病知识通俗化讲解与疑问即时解答,使健康教育持续贯穿于护理行为中,加强了患者对治疗过程的掌控感与安全感。在本研究中,相较于对照组,观察组输液安全与不良事件(血液反流、药液外渗、意外拔管、瘀血)发生率更低, $P < 0.05$ 。出现该结果的原因是对患者进行人性化主动沟通后能够增强患者主动报告意愿,巡视服务可强化护理人员主动发现能力,从而减少不良事件发生。通过入室立即进行核对、用药风险预告知、情绪支持,可降低患者因焦虑、恐惧等负性情绪引发的肢体躁动和无意识拔管行为;全程温和、耐心沟通可增强患者治疗依从性与安全感,减少因紧张、不安等情绪导致血管收缩与穿刺部位反复摩擦;持续对输液患者进行巡视,可及时识别穿刺部位渗血、连接松动、药液外渗等异常情况,并进行有效处理,同时结合健康宣教,可提高患者主动配合度、增强其自我观察能力。自本研究结果看,观察组患者满意度比对照组高, $P < 0.05$ 。分析其原因,人性化主动沟通可减少不对称带来的焦虑、不安感;对独行患者提供陪护、对负性情绪者采取温和共情式沟通方式,能够增强情感支持体验,让患者感受到更多的关心与重视。规范化巡视持续的输液巡视,半小时一次的系统巡视,结合生命体征监测、穿刺部位核查、管路状态评估,可确保患者安全。疾病知识讲解与即时解答疑问,不仅能够提高患者对治疗过程的理解与掌控感,还能与护理人员建立和谐的护患关系。

综上所述,在急诊输液室中应用人性化主动沟通及规范化巡视服务,能够提高护理服务质量,减少输液安全与不良事件发生,提高患者就医体验。

### 参考文献:

- [1]朱幸, 陆依琳. 人性化主动沟通联合规范化巡视服务在急诊成人输液室静脉输液患者中的应用效果分析[J]. 中国社区医师, 2025, 41 (33): 133-135.
- [2]王莹. 治疗性沟通护理干预对急诊输液患者疾病不确定感、应对方式及输液并发症的影响[J]. 当代护士(下旬刊), 2025, 32 (01): 111-115.
- [3]陈金霞. 急诊输液护理中护患沟通技巧的有效性[J]. 名医, 2024, (10): 129-131.
- [4]吴静. 治疗性沟通护理在急诊输液患者中的实施效果[J]. 名医, 2024, (08): 165-167.
- [5]柏倩雯, 张颖. 人性化护理干预在急诊输液室护理中的应用效果[J]. 名医, 2024, (01): 105-107.
- [6]夏春霞, 邓净, 檀心芳, 顾承红, 刘慧敏. 基于人文关怀的治疗性沟通护理干预在急诊输液患者中的应用[J]. 医学理论与实践, 2023, 36 (24): 4281-4283.
- [7]董红雨, 杜欢, 印蓉, 邓净. 人性化主动沟通及规范化巡视服务对急诊输液室护理质量的影响[J]. 岭南急诊医学杂志, 2023, 28 (03): 298-300.
- [8]王晴. 急诊输液室静脉输液患者予以护理干预效果及对不良反应发生率影响分析[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5 (04): 15-16.
- [9]陈丹萍. 安全管理在急诊输液室护理管理中的应用效果分析[J]. 现代医学与健康研究电子杂志, 2018, 2 (19): 1-2.
- [10]李清. 基于专职巡视护士的规范化巡视服务对急诊输液室护理质量的影响[J]. 护理实践与研究, 2018, 15 (21): 132-133.