

儿科门诊护理中护患沟通技巧的应用及对护理满意度的影响

唐婷婷

咸宁市中心医院湖北科技学院附属第一医院 湖北 咸宁 437000

【摘要】目的：分析儿科门诊护理工作中合理运用护患沟通技巧的应用效果以及对其护理满意度的影响作用。方法：选择 2023 年 1 月-2024 年 12 月于我院儿科门诊诊治的 80 例患儿，根据护理干预方式将患儿分为对照组与观察组，各 40 例。对照组采用常规护理；观察组基于对照组，采用护患沟通技巧。对比两组患儿治疗依从性；家长护理满意度；护患纠纷率；患儿不良情绪。结果：观察组治疗总依从率高于对照组（ $P<0.05$ ）；观察组家长护理总满意度高于对照组（ $P<0.05$ ）；观察组患儿不良情绪评分低于对照组（ $P<0.05$ ）。结论：在儿科门诊护理中合理运用专业性的护患沟通技巧，能够缓解患儿就医期间的负面情绪，提高患儿的诊疗配合度，避免出现护患矛盾，进一步提升家长的护理满意度。

【关键词】：儿科门诊；护患沟通技巧；护理满意度；依从性；门诊护理

DOI:10.12417/2811-051X.26.11.057

儿科门诊属于医院面向儿童患者的重要窗口，主要的服务对象为 0~14 岁的未成年患儿，此类人群的生理发育尚未成熟、心理较为敏感脆弱、表达能力相对薄弱、情绪波动性较大，相比于成人患者，其诊疗配合度较低，增加了护理工作难度。同时，患儿家长会因为孩子患病容易形成焦虑、急躁、担忧等不良情绪，增加了护理服务质量、诊疗效率以及服务态度的要求，属于护患纠纷事件的高发科室。常规儿科门诊护理一般会聚焦在基础护理操作、病情观察以及诊疗配合等多种硬性工作上，对于护患之间的有效沟通有所忽视，护理人员的沟通方式相对单一、话术较为生硬、不具有针对性，和儿童以及家长的心理需求无法相符，容易导致儿童家长出现不满、患儿出现抗拒诊疗等问题，导致其护理服务质量降低。护患沟通属于护理工作中的重要软实力，也是形成护患信任桥梁、推动诊疗工作顺利进行的关键举措。采用系统化以及个性化的护患沟通技巧，可以与儿童的心理特点相符，并能够安抚患儿家长的情绪，消除医患间的信息差，进一步提高护理服务的人文性以及专业性^[1]。现做出如下研究，旨在分析护患沟通技巧的应用效果。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选择 2023 年 1 月-2024 年 12 月于我院儿科门诊诊治的 80 例患儿，根据护理干预方式将患儿分为对照组与观察组，各 40 例。对照组男有 22 例，女有 18 例，年龄为 1~13 岁，平均为（ 6.42 ± 2.15 ）岁，疾病类型主要包括：呼吸系统疾病 21 例，消化系统疾病 12 例，其他疾病 7 例；观察组男有 20 例，女有 20 例，年龄为 1~14 岁，平均为（ 6.58 ± 2.09 ）岁，疾病类型主要包括：呼吸系统疾病 20 例，消化系统疾病 13 例，其他疾病 7 例。两组一般资料对比（ $P>0.05$ ）。

纳入标准：年龄范围为 1~14 岁，在我院儿科门诊作门诊诊疗、不需要住院治疗；患儿家长的认知功能正常，能够配合护理以及随访工作的开展；临床资料未缺失，家长自愿在知情同意书上签字。

排除标准：伴发先天性重大疾病、精神发育异常、认知功能障碍；家长的沟通障碍；伴发精神性疾病，无法依从本次研究者。

1.2 方法

对照组：采用常规护理：护理人员需要严格根据门诊中的护理流程开展各项工作，接诊患儿之后需要登记患者的基本信息、测量其生命体征、初步观察其病情，并积极配合医生进行诊疗操作，常规告知家长具体用药方法、饮食禁忌以及相关注意事项，并解答家长的基础性疑问。

观察组：基于对照组，采用护患沟通技巧：

（1）针对低龄患儿（1~6 岁），此类患儿的语言理解能力较差、恐惧心理较重、好动哭闹，可使用肢体沟通和童趣化语言沟通模式进行安抚。护理人员全程需要保持温和语气、轻柔动作，并且佩戴卡通标识，在与其沟通时，需要弯腰平视患儿，通过抚摸患儿的头部、轻拍其后背等安抚动作，有效缓解患儿的紧张感；使用儿歌、卡通故事以及趣味话术将患儿的注意力转移，防止其使用“打针疼”“不许哭”等具有刺激性语言，一般可以使用“小朋友真棒”“勇敢小宝贝”等鼓励性语言进行鼓励。对于学龄期患儿（7~14 岁），此类患儿的认知以及理解能力相对基础，且具有较强的自尊心，可使用平等尊重的沟通形式，耐心结石诊疗操作的目的以及具体流程，对于患儿的感受需要予以尊重，主动询问患儿的不适感，给予其充足的肯定以及鼓励，以提高患儿的自主配合意愿。

（2）接诊早期需要主动热情接待，对于家长的诉求需要耐心倾听，共情并理解家长的焦虑情绪，不可保持敷衍或者不耐烦的态度进行沟通。在进行诊疗前，可使用通俗、直白的语言向家长详细介绍患儿的病情、发病原理、诊疗方案以及预期效果，防止专业术语堆砌引发信息隔阂；在诊疗过程中，及时告知家长患儿的实时情况，对于患儿家长提出的问题，需要逐一进行细致性解答，以有效消除患儿家长对未知的担忧；在诊

疗结束以后，需要详细介绍用药剂量、服用时间、不良反应、居家护理要点以及复诊时间，同时主动告知其在日常护理中的误区，提前预判家长的护理问题并提出针对性指导。对于情绪激动、焦虑过度的家长，需要尽可能的放缓沟通语速，耐心安抚患儿家长的情绪，并客观告知患儿病情，不可夸大病情或者淡化病情，形成护患间的信任感。

(3) 护理人员的沟通培训。定期做好儿科的专项性沟通培训，并和儿童的心理特点、常见护患矛盾场景相结合，提升沟通话术、沟通礼仪的规范性，防止产生沟通禁忌，进一步提高护理人员的应急沟通能力，保证护患沟通具有标准化以及专业化。

1.3 观察指标

(1) 患儿诊疗依从性：完全依从：患儿全程中未出现剧烈哭闹，主动依从各项诊疗以及护理操作；部分依从：患儿产生轻微哭闹，通过安抚后能够依从各项操作；不依从：患儿产生剧烈哭闹、抗拒，无法依从对应诊疗操作，诊疗依从性=完全依从+部分依从。

(2) 家长护理满意度：使用我院自制的儿科门诊护理满意度调查问卷进行调查，满分为 100 分，90~100 分代表非常满意，70~89 分代表满意，70 分以下代表不满意。总满意度=非常满意率+满意率。

(3) 患儿不良情绪：根据改良耶鲁术前焦虑量表（Cm-YPAS）进行评估，分值范围为 23-100 分，分值和不良情绪严重程度呈正比。

1.4 统计学处理

采用 SPSS25.0 统计学软件，其中均数+标准差符合正态分布，以 ($\bar{x} \pm s$) 用来表示计量资料，通过计算 t 值进行验算，率 (%) 用来表示计数资料，通过计算 X^2 进行验算。

2 结果

2.1 患儿诊疗依从性对比

观察组高于对照组 ($P < 0.05$)，见表 1。

表 1 患儿诊疗依从性对比[n (%)]

组别	对照组	观察组	X^2	P
例数	40	40	-	-
完全依从	16	25	-	-
部分依从	14	12	-	-
不依从	10	3	-	-
依从性	30(75.00)	37(92.50)	4.501	0.034

2.2 家长护理满意度对比

观察组高于对照组 ($P < 0.05$)，见表 2。

表 2 家长护理满意度对比[n (%)]

组别	对照组	观察组	X^2	P
例数	40	40	-	-
非常满意	18	29	-	-
满意	14	9	-	-
不满意	8	2	-	-
满意度	32(80.00)	38(95.00)	4.114	0.043

2.3 患儿不良情绪对比

观察组低于对照组 ($P < 0.05$)，见表 3；

表 3 患儿不良情绪对比[n (%)]

组别	对照组	观察组	t	P
例数	40	40	-	-
干预前	67.35 ± 6.13	68.39 ± 6.52	0.735	0.465
干预后	38.65 ± 3.43	49.13 ± 4.51	11.698	0.000

3 讨论

儿科门诊接诊的主要疾病为：呼吸系统、消化系统常发性疾病，患儿群体的年龄跨度较大、身心发育成熟度不足，疾病的突发率较高、病情变化速度快，且患儿无法对自身不适进行准确表述，具有较大的诊疗配合难度。同时，现代家长对于医疗护理服务的人文性、专业性以及细致性的要求逐渐提升，通过传统护理模式，其功能具有单一性，只注重护理操作的完成，对于护患的双向沟通有所忽视，和儿科门诊中复杂的护理场景无法适配，故需要采取有效措施进行干预。

研究发现：观察组患儿依从性高于对照组，原因在于：对于不同年龄段患儿，为其制定具有差异性的沟通方案，对于低龄患儿，可采用童趣化语言、肢体安抚、注意力转移沟通等形式，避免采用生硬说教以及强制操作，患儿陌生感与恐惧感得以快速消除；对于学龄期患儿，保持平等沟通、尊重鼓励，这与其自尊心强、自主认知较高的心理特点相符，有助于患儿主动接纳各项诊疗操作^[2]。

研究发现：观察组家长护理满意度高于对照组，原因在于：系统化护患沟通的核心就是主动沟通、全面沟通、精准沟通，在接诊期间，能够共情并安抚家长的焦虑情绪，在诊疗过程中能够同步告知家属患儿的病情以及各项操作目的，在诊疗之后能够细致性讲解用药以及居家护理知识，主动消除患儿家属的信息壁垒，对于家长的疑惑可及时解决。同时，保持温和性的、

专业的沟通态度，能够有效改善家长的就医体验，有助家长感受到该护理服务模式的人文关怀，从而有效提升患儿家属护理满意度^[3]。

研究发现：观察组患儿不良情绪低于对照组，原因在于：通过对护理人员开展系统化沟通培训，提升护理人员的沟通态度以及话术规范性，在面对家长的焦虑、质疑、诉求时，能够耐心倾听、细致解答，并进行主动共情，及时解决潜在的矛盾。同时，对患儿家长实施全面的健康宣教，家长能够对患儿的病

情以及护理逻辑进行充分了解，避免其因为认知误区产生呼唤纠纷，保证可有序开展门诊各项护理工作。另外，通过轻柔的肢体接触、使用温和的沟通语气、开展趣味化互动，能够为患儿营造出足够舒适、安心的就医氛围，降低患儿就医期间的紧张感以及恐惧感，持续性安抚患儿的不良情绪^[4]。

综上所述，儿科门诊护理中应用护患沟通技巧，可提升患儿依从性以及家长满意度，缓解患儿不良情绪。

参考文献：

- [1] 陈洁,张贝磊,蔡玉娟,等.护患沟通技巧联合心理护理在肺功能检查患者中的应用[J].齐鲁护理杂志,2024,30(3):21-24.
- [2] 肖丹.护患沟通技巧应用于特需门诊护理中的效果研究[J].科技与健康,2025,4(10):169-172.
- [3] 彭定珊,张晓林,杨永珍.改良护患沟通技巧提高门诊患者满意度的价值分析[J].智慧健康,2022,8(34):231-235.
- [4] 张云.分析急诊输液护理中护患沟通技巧的应用对护患纠纷的改善效果[J].中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生,2022(8):121-124.