

护患沟通技巧在儿科门急诊护理中的实践与效果分析

马晓娟, 向丹丹

新疆医科大学第一附属医院 新疆乌鲁木齐

【摘要】目的 探究专业化护患沟通技巧在儿科门急诊护理中的实践应用价值, 评估其对改善护患关系、提升护理依从性、降低护患纠纷发生率的实际效果, 为构建儿科优质护理服务体系提供循证实践依据。**方法** 选取 2025 年 1 月-12 月我院儿科门急诊接诊的 120 例患儿及家属为研究对象, 采用随机数字表法分为对照组与实验组各 60 例, 对照组实施儿科常规护理沟通模式, 实验组融入共情沟通、游戏化沟通、分层沟通等专业化技巧开展全程护理干预, 对比两组护理依从率、家属满意度及护患纠纷发生率。**结果** 实验组患儿护理依从率、家属护理满意度均显著高于对照组, 护患纠纷发生率远低于对照组, 组间数据差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。**结论** 在儿科门急诊护理中应用规范化、个性化护患沟通技巧, 可有效化解沟通障碍, 提升护理配合度, 构建和谐护患关系, 减少纠纷发生, 是提升儿科护理质量的关键举措。

【关键词】 护患沟通技巧; 儿科门急诊; 护理依从性; 家属满意度

【收稿日期】 2026 年 5 月 13 日

【出刊日期】 2026 年 6 月 12 日

【DOI】 10.12208/j.jacn.20260324

Practice and effect analysis of nurse-patient communication skills in pediatric outpatient and emergency care

Xiaojuan Ma, Dandan Xiang

The First Affiliated Hospital of Xinjiang Medical University, Urumqi, Xinjiang

【Abstract】Objective To explore the practical application value of professional nurse-patient communication skills in pediatric outpatient and emergency care, and to evaluate their actual effects on improving the nurse-patient relationship, enhancing nursing compliance, and reducing the incidence of nurse-patient disputes, in order to provide evidence-based practice basis for building a high-quality pediatric nursing service system. **Methods** 120 children and their families who were treated in the pediatric outpatient and emergency department of our hospital from January to December 2025 were selected as the research subjects. They were divided into the control group and the experimental group with 60 cases each by random number table method. The control group received pediatric routine communication mode, while the experimental group incorporated professional skills such as empathy communication, game-based communication, and hierarchical communication for the entire nursing intervention. The nursing compliance rate, family satisfaction rate, and incidence of nurse-patient disputes of the two groups were compared. **Results** The nursing compliance rate and family satisfaction rate of the experimental group were significantly higher than those of the control group, and the incidence of nurse-patient disputes was much lower than that of the control group. The differences between the two groups were statistically significant ($P < 0.05$). **Conclusion** Applying standardized and personalized nurse-patient communication skills in pediatric outpatient and emergency care can effectively resolve communication barriers, improve nursing cooperation, build a harmonious nurse-patient relationship, reduce disputes, and is a key measure to improve pediatric nursing quality.

【Keywords】 Nurse-patient communication skills; Pediatric outpatient and emergency care; Nursing compliance; Family satisfaction

引言

儿科门急诊作为医院对外服务的核心前沿窗口, 兼具人流量大、病情繁杂、突发情况多的特点, 加之护

理服务对象为表达能力缺失或不完善、情绪自控力薄弱、对医疗操作存在本能恐惧的患儿, 以及因爱子心切、病情担忧而焦虑敏感、期望值偏高的家属, 护患沟通的

难度与复杂性远高于成人科室^[1]。临床实践中,沟通时机不当、语言生硬、方式单一等问题,极易引发信息不对称、情绪对立、误解矛盾甚至恶性纠纷,直接影响护理工作开展与医院口碑。常规护理沟通多以流程化、被动式告知为主,缺乏针对性、共情力与人文关怀,难以适配儿科特殊群体的心理与情感需求^[2]。将共情安抚、游戏化引导、分层精准沟通等专业化、场景化沟通技巧融入护理全流程,贴合不同年龄段患儿心理特点与不同类型家属情绪需求,搭建高效、有温度的沟通桥梁,是改善儿科门急诊护理体验、提升整体服务质量的核心路径,本次研究就此展开系统性实践与效果分析。

1 研究资料与方法

1.1 一般资料

选取2025年1月-12月我院儿科门急诊接诊的120例患儿及主要陪同家属作为研究对象,为保障研究结果客观可靠、分组均衡无偏倚,严格采用随机数字表法将其划分为对照组、实验组各60例。纳入标准:患儿年龄1-12岁,符合上呼吸道感染、胃肠炎、外伤清创等儿科门急诊常见病症诊疗指征,无严重器质性病变与精神发育障碍;陪同家属年龄 ≥ 18 岁,意识清晰、具备正常语言沟通与理解能力,自愿参与本次研究并签署书面知情同意书,能够全程配合护理干预与数据收集。排除标准:患儿合并危重病症、先天性严重疾病、精神发育迟缓无法配合护理操作;家属存在沟通障碍、认知缺陷,或拒绝参与研究、中途退出随访者。对照组男33例、女27例,年龄1-11岁,平均年龄 (5.2 ± 2.1) 岁;实验组男31例、女29例,年龄1-12岁,平均年龄 (5.4 ± 2.3) 岁。经统计学检验,两组性别构成($\chi^2=0.13$, $P=0.718$)、年龄分布($t=0.49$, $P=0.625$)、病症类型占比等基线资料差异无统计学意义($P>0.05$),分组具有良好可比性,可排除基线差异对研究结果的干扰。本研究经新疆医科大学第一附属医院医学伦理委员会审核批准,伦理审批编号:DNZX2025KY102。

1.2 实验方法

对照组施行儿科门急诊常规标准化护理沟通模式,护理人员仅围绕诊疗流程开展基础沟通,内容局限于病情简要告知、诊疗步骤讲解、用药注意事项口头说明、检查项目简单交代,沟通语气、表达方式无针对性优化,全程以被动回应家属疑问为主,缺乏主动安抚与个性化沟通。实验组基于儿科特殊群体的心理、情感与沟通需求,构建“全流程覆盖、多维度发力、个性化适配”的专业化护患沟通体系,全程落实场景化沟通技巧:接

诊环节优先采用共情式沟通技巧,主动观察患儿神态情绪与家属面部表情,快速察觉患儿恐惧抵触、家属焦虑烦躁的情绪状态,用轻柔温和的语气、亲切的肢体语言安抚患儿情绪,换位思考理解家属的担忧与急切心理,主动介绍自身职责与诊疗流程,快速拉近护患心理距离,缓解诊室紧张氛围;诊疗护理操作环节采用游戏化沟通与形象化讲解相结合的方式,针对1-6岁低龄患儿,通过卡通玩具互动、儿歌哼唱、小故事比喻、贴纸奖励等方式转移其注意力,将静脉穿刺、喂药、伤口换药等操作转化为“小游戏”“小任务”,消除患儿抵触感;针对7-12岁高龄患儿,采用平等对话、正向鼓励、目标激励的语言模式,尊重其自主意愿,增强其主动配合意识;同步向家属采用通俗化语言讲解病情、诊疗方案、操作风险与预后情况,杜绝专业术语堆砌,确保家属清晰理解。针对不同性格、情绪状态的家属实施分层沟通,对急躁焦虑型家属耐心疏导情绪、反复细化解释、及时反馈进展;对理性淡定型家属简洁明了、突出重点、高效沟通,全程保持耐心、细心与同理心;操作结束后主动询问患儿感受,实时反馈护理效果,详细叮嘱居家护理、饮食作息、复诊时间等要点,留下专属沟通联系方式,便于家属后续咨询反馈,形成“接诊-诊疗-护理-随访”闭环式沟通模式。护理干预开展前,对实验组护理人员开展专项沟通技巧培训与考核,内容涵盖儿科心理、共情表达、冲突化解、语言艺术等,考核通过后方可上岗,确保沟通技巧规范落地、执行到位。

1.3 观察指标

(1) 患儿护理依从率:由专人评估患儿在静脉穿刺、服药、雾化、检查等全流程护理操作中的配合程度,统计完全依从、部分依从、不依从例数,计算总依从率;(2) 家属护理满意度:采用我院自制儿科护理满意度量表,从沟通态度、沟通效率、解答清晰度、服务贴心度等维度评分,统计满意及以上例数占比;(3) 护患纠纷发生率:专人记录护理期间纠纷、投诉、争吵等不良事件发生例数,计算总发生率。

2 结果

2.1 两组患儿护理依从率对比

实验组患儿护理依从率93.33%,显著高于对照组的68.33%,组间 $\chi^2=12.27$, $P<0.001$ 。见表1。

2.2 两组家属护理满意度对比

实验组家属护理满意度96.67%,远高于对照组的71.67%,组间 $\chi^2=14.27$, $P<0.001$ 。见表2。

2.3 两组护患纠纷发生率对比

对照组护患纠纷发生率 11.67%, 实验组仅 1.67%, 组间 $\chi^2=4.82$, $P=0.028<0.05$ 。见表 3。

表 1 两组患儿护理依从率对比

指标	对照组 (n=60)	实验组 (n=60)	χ^2 值	P 值
护理依从例数[n (%)]	41 (68.33)	56 (93.33)	12.27	<0.001

表 2 两组家属护理满意度对比

指标	对照组 (n=60)	实验组 (n=60)	χ^2 值	P 值
满意例数[n (%)]	43 (71.67)	58 (96.67)	14.27	<0.001

表 3 两组护患纠纷发生率对比

指标	对照组 (n=60)	实验组 (n=60)	χ^2 值	P 值
纠纷发生例数[n (%)]	7 (11.67)	1 (1.67)	4.82	0.028

3 讨论

儿科门急诊护理的核心难点与痛点, 在于服务对象的双重特殊性与沟通场景的复杂性: 患儿无完整语言表达能力、情绪自控力薄弱, 对穿刺、换药等侵入性或约束性操作存在本能恐惧, 极易出现哭闹、挣扎、抗拒等行为; 家属因心疼患儿、担忧病情、对医疗流程不熟悉, 往往处于高度焦虑、敏感易怒的状态, 对护理服务的细节与态度要求极高^[3]。常规流程化、被动式护理沟通, 仅聚焦诊疗操作本身, 忽视患儿心理安抚与家属情绪疏导, 缺乏共情力与针对性, 既无法消除患儿抵触情绪, 也难以满足家属的信息需求与情感诉求, 极易引发信息偏差、情绪对立、误解矛盾, 这也是对照组护理依从率偏低、家属满意度不高、纠纷事件频发的根本原因^[4]。护患沟通技巧的核心临床价值, 在于打破传统护理“重操作执行、轻情感沟通”的固化误区, 立足儿科群体心理特征与情感需求, 构建有温度、有针对性、全流程的人文沟通模式, 实现护理操作规范性与服务人文性的深度融合, 为护理工作顺利开展筑牢基础^[5]。

从患儿护理依从性来看, 实验组采用的游戏化沟通、鼓励式沟通、形象化讲解等技巧, 精准契合不同年龄段患儿的心理特点。低龄患儿注意力易被趣味事物吸引, 通过玩具、儿歌、游戏互动转移其对诊疗操作的恐惧感, 能快速消除抵触情绪; 高龄患儿具备一定认知能力, 平等交流、正向鼓励可增强其自主配合意识, 让患儿从被动接受护理转变为主动配合。而对照组仅开展生硬的流程告知, 未顾及患儿心理感受, 患儿抗拒情绪强烈, 直接导致护理依从率偏低。患儿依从性提升不仅能保障诊疗护理操作顺利开展, 还能缩短操作时间、减少操作失误, 提升整体诊疗效率, 形成良性护理循环^[6]。

家属护理满意度的显著提升, 是共情沟通、分层沟通、闭环沟通等技巧落地见效的直接体现。儿科门急诊

家属的核心诉求, 不仅是患儿得到有效治疗, 更希望获得护理人员的重视、耐心与尊重, 清晰掌握病情细节与护理要点。实验组护理人员以共情为切入点, 先安抚家属焦虑情绪、建立情感联结, 再用通俗化语言细致讲解诊疗方案、风险预后与居家护理要点, 耐心解答各类疑问, 让家属充分感受到护理人员的专业素养与责任心; 针对不同情绪类型家属实施差异化沟通, 避免“一刀切”的生硬模式, 让家属获得个性化、人性化的服务体验, 彻底消除信息不对称带来的疑虑。反观对照组, 护理人员沟通被动、语言简洁生硬, 仅做基础性告知, 不主动疏导情绪、不细致解答疑问, 家属焦虑情绪无法缓解、信息需求得不到满足, 自然难以对护理服务产生认可。家属满意度的提升, 不仅能优化医院儿科护理口碑, 更能构建稳定的护患信任关系, 减少不必要的质疑与冲突, 为后续护理工作开展营造良好氛围^[7]。

护患纠纷发生率的大幅下降, 核心在于专业化沟通技巧从源头切断了纠纷诱因, 构建了前置化纠纷防控屏障。儿科门急诊护患纠纷、投诉多由沟通不畅、语言不当、情绪对立、信息偏差引发, 而非单纯护理操作失误。实验组通过共情安抚缓解家属过激情绪, 避免因情绪失控引发冲突; 通过全面细致的信息告知、透明化流程讲解, 消除护患信息差, 减少误解与质疑; 通过闭环式沟通、主动回访反馈, 及时化解潜在矛盾, 筑牢护患信任防线。而对照组缺乏系统沟通技巧支撑, 护理人员与家属之间无情感联结, 微小的操作延迟、言语疏漏都可能激化矛盾, 引发投诉或纠纷。数据对比充分证明, 高效、有温度的护患沟通, 是化解儿科护患矛盾、降低纠纷发生率的最有效手段, 能够最大限度保障护理工作有序开展^[8]。

相较于常规标准化沟通模式, 专业化、场景化护患沟通技巧更贴合儿科门急诊的临床实际, 兼具针对性、

人文性与实效性,能够精准破解儿科护理沟通难题。临床实践中,应将护患沟通技巧纳入儿科护理人员岗前培训与常态化考核体系,细化接诊、操作、冲突处理、随访等不同场景的沟通规范,强化护理人员儿科心理学、共情表达、语言艺术等能力培养,让人文沟通融入每一个护理环节。同时,结合临床实际反馈持续优化沟通模式,动态适配患儿与家属的个性化需求,进一步提升沟通效果。

4 结论

本次研究证实,在儿科门急诊护理中应用专业化护患沟通技巧,可显著提高患儿护理依从性与家属护理满意度,大幅降低护患纠纷发生率,各项指标组间差异均具有统计学意义。规范化、个性化的护患沟通是化解儿科护理沟通难题、构建和谐护患关系的关键,能有效提升护理质量与服务水平,改善患儿及家属就医体验。临床应将护患沟通技巧培训与实践纳入儿科优质护理管理体系,持续优化沟通模式,推动儿科护理服务高质量发展。

参考文献

[1] 王香红,冯伟.护患沟通技巧在急诊输液护理中的应用效

果[J].中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生,2023.

[2] 魏明明.护患沟通技巧在门诊护理中的应用效果观察[C]//临床医学创新与实践学术研讨会论文集(一).2025.

[3] 吴红玉.护患沟通技巧在儿科门诊雾化吸入护理中的干预效果[J].医学食疗与健康,2024(8):97-99.

[4] 于贺,徐未.儿科护理中的护患沟通技巧分析[J].每周文摘·养老周刊,2024(3):0272-0274.

[5] 王若楠,曹建晖,刘梦思.沟通技巧在门急诊小儿输液护理中的实施效果分析[J].婚育与健康,2024(6):91-93.

[6] 高娜,黄梦琴.护患沟通技巧在基层医院内科护理中的效果观察[J].医学前沿,2024(15):131-132.

[7] 叶雨潇,冯丽,张新萍,等.护患沟通技巧的使用对特需门诊病人护理效果的影响分析[J].2024(3):178-181.

[8] 张明明.医院急诊输液护理中护患沟通技巧的有效性探讨[J].医学前沿,2024(20):64-65.

版权声明: ©2026 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS