

新冠疫情期间门诊导诊开展优质护理服务对患者满意度的影响探讨

朱彬

江苏省丹阳市妇幼保健院 江苏丹阳 212300

摘要：目的：探讨新冠疫情期间门诊导诊开展优质护理服务对患者满意度的影响。方法：选取2021年1月-2021年12月期间，门诊就诊患者作为研究对象，并随即将其分为观察组、对照组各40名，组间基础资料无差异，在此期间对照组采取常规护理；观察组采取优质护理干预，随后比较两组患者在护理满意度上的差异。结果：通过两组患者护理结果对比，观察组护理满意度明显优于对照组， $P < 0.05$ ，组间数值比对比具有统计学意义。结论：在门诊导诊期间实施优质护理服务，能够有效拉近病人与医护人员的关系，提高患者群体护理满意度，改善在院期间医患关系，提高整体护理服务质量，优质护理服务在门诊导诊期间具有较高应用价值。

关键词：门诊导诊；优质护理服务；护理满意度

门诊作为医院对外的首要服务窗口，其具有服务功能多，应用范围广的特点，在功能上主要具有来院导诊、病症咨询、常识宣讲、利民服务等。长期以来门诊导诊采取常规化护理模式，但是针对现阶段的社会发展以及患者群体的护理需要已经难以满足，进而导致患者群体护理满意度不高，降低医院整体形象，医患关系也逐步恶化。现阶段，随着对于门诊护理服务需求的逐步提升，以及医改大力调整尺度下，在确保导诊服务稳定向前的同时，还需将导诊护理服务逐步提升，促使门诊导诊转变固有服务思维，逐步实施开展优质护理服务，从多维度，多方面为患者带来服务体验，体征患者群体的满意度，为医院树立良好形象^[1]。

1 资料与方法

1.1 基本资料

选取2021年1月—2022年12月期间，来我院门诊治疗患者80例作为研究对象，按照随机表法分为观察组和对照组，每组40例，对照组采取常规护理进行干预，患者年龄为40-70(55.23±0.39)岁；观察组采取优质护理，患者年龄为40-72(55.96±2.02)岁。两组患者基础数值比对比无明显差异， $P > 0.05$ ，不具有明显差异两组患者家属均已签署知情同意书，已上交本院伦理会进行审批。

1.2 方法

对照组患者采取门诊导诊常规护理。

观察组在对照组基础上，为患者实施优质护理。首先优化门诊环境。为患者营造良好救治护理环境，在总体格局上，医护人员及时清洁卫生，做好灭菌消杀，保持门诊干爽通风。对于吸烟的患者家属，医护人员及时制止，为更多患者保持良好救治环境。

而后做好患者健康教育。当医护人员为患者做完基本生命体征检测后，需依照患者病症进行健康指导。为其讲述相关并发症、不良反应等，为其讲解相关病症预防办法，同时告知患者治疗期注意事项。且在饮食、休息、运动等相关事项中加强科学引导，采用通俗易懂的语言，使患者及时明确医护人员讲解意图。

最后在心理上，针对患者可能出现的焦虑、抑郁，为做好成功案例宣讲，强化与患者交流沟通，明确患者心理困惑。提高患者救治信心，使患者及时配合治疗。

1.3 指标观察

护理满意度：通过对两组患者发放80张本院自制的护理满意度调查问卷，内容分为非常满意、满意、一般、不满意。护理满意度=(非常满意+满意+一般)/该组总人数*100%

1.4 统计学分析

SPSS23.0 统计学软件分析，相关数值采取 t 检验，用 $(\bar{x} \pm s)$ 表示剂量，患者数据资料实施卡方验证，同时两组数值在 $P < 0.05$ 条件下，其可判断为两组间差异较大，具有统计学意义。

2 结果

2.1 两组患者护理满意度对比

两组患者经不同护理方式后数值比，在护理满意度上，观察组患者经过优质护理服务后数值显著优于对照组，具有较大差异，有统计学意义， $P < 0.05$ 见表1。

表1 两组患者护理满意度对比

分组	非常满意	满意	一般	不满意	满意度
对照组 (n=40)	38 (95%)	2 (5%)	0 (%)	0 (%)	40 (100%)
观察组 (n=40)	30 (75%)	3 (7.5%)	2 (5%)	5 (12.5%)	35 (87.5%)
t					5.333
P					0.020

3 讨论

在患者进行导诊救治过程中，患者群体与护理人员接触最为直接也最为密切，医护人员在治疗护理期间的能力素质、服务水平对患者治疗康复有着本质影响，同时也会促使患者群体对医院整体素能力认知发生转变。为此采取优质护理服务能够让医院门诊导诊的护理水平得到完善，提高患者病症康复时效，提高患者对医院的护理满意度^[2]。

与此同时，在优质护理期间，医护人员需秉承着以患者作为首要核心的护理概念，提高在院护理意识，强化护理服务质量，减少患者在就诊治疗期间所产生的焦虑、抑郁情绪，积极告知患者治疗护理阶段的注意事项，同时相病群体宣讲成功案例，提高患者群体救治心理，降低对医护工作者的戒备心理，提高护理满意度。同时门诊导诊医护人员在自身能力素质水平上也要提高自身能力，强化护理工作中的专业技能和责任意识，及时关注患者病症，优化医护人员与患者、患者家属中的矛盾关系。通过开展优质^[3]。

护理服务，提高导诊护理人员的工作能力和服务意识，全面提升门诊导诊阶段的患者服务质量。使优质护理在导诊实践中得以应用实施，并在此期间及时发现护理过程中存在的不足，及时依照患者病症做出调整，夯实门诊导诊护理水平^[4]。

通过此次研究，在对两组患者进行护理满意度对比中，观察组优质护理的患者护理满意度优于观对照组患者，组间有显著差异，具有统计学意义， $P < 0.05$ 。从而可以明确新冠疫情期间采取优质护理服务，在门诊导诊期间能够有效提高患者的满意度。

参考文献

- [1]陈凤娟,王僚阳,曾东贵.新冠肺炎疫情期间门诊发热患者心理应激状态及影响因素研究[J].中国医学创新,2022,19(15):100-104.
- [2]肖红菊,祝伟秀,田琳,陈同金,孙文峥,张娟,刘刚,刘运喜,杨华.新冠疫情防控期间综合医院发热门诊的运行机制及策略[J].中华医院感染学杂志,2022,(02):303-307.
- [3]罗太珍,江紫妍,陈贝双,任红燕,胡静.新冠疫情背景下助产士门诊线上线下连续性服务模式实践探讨[J].妇产与遗传(电子版),2021,11(04):34-38.
- [4]李俏君,晋晋,郭莉莉,张忠林,郝黎,耿庆山.新冠疫情对公立医院门诊患者就医体验的影响——基于患者满意度调查数据[J].现代医院,2021,21(06):855-858.