

新冠疫情期间对发热门诊投诉事件及护理管理策略分析

吴雪

(北京市大兴区人民医院 北京 102600)

【摘要】目的:分析新型冠状病毒肺炎疫情期间发热门诊患者投诉事件及护理管理对策与应用效果。方法:回顾性选取我院发热门诊于2020年2月至4月收治的共42例发热患者作为对照组,同时随机选取2020年6月至8月收治的42例发热患者作为观察组。其中,对照组患者接受常规管理措施,观察组患者接受综合护理管理策略。进而对比两组的患者满意度及投诉事件的发生情况。结果:观察组患者在投诉事件发生率的比较上,低于对照组;观察组患者的满意度明显高于对照组。组间数据比较具有统计学意义($P < 0.05$)。结论:将综合护理管理策略应用到发热患者中,可提高患者满意度,降低患者的投诉率。

【关键词】新型冠状病毒肺炎;投诉事件;发热门诊护理管理策略

【中图分类号】TU246.1+2;R47【文献标识码】A

【文章编号】1674-1412(2021)06-0042-01

新型冠状病毒肺炎作为急性感染性肺炎疾病之一,患者起初会出现呼吸困难、干咳、乏力、发热等症状,具有较强的传染性^[1]。2020年1月我院定为发热门诊定点医院,由于疫情突发,患者的投诉事件时有发生。因此围绕发热门诊投诉事件及护理管理策略进行分析论述,具体分析报告如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料

回顾选取我院发热门诊于2020年2月至4月收治的共42例发热患者作为对照组,同时随机选取2020年6月至8月收治的42例发热患者作为观察组。对照组中30例男性患者、12例女性患者,平均年龄(35.5±1.2)岁,采取常规护理管理策略;观察组中男性患者22例、女性患者20例,平均年龄(37.5±1.5)岁,采取综合护理管理策略。比较各组护理管理效果。

1.2 方法

1.2.1 对照组

采取常规护理管理策略。

1.2.2 观察组

观察组采取综合护理管理措施,具体措施如下:

(1)完善岗位职责。①分诊护士需按照各自岗位职责开展工作,负责指导患者出示健康宝,测量体温、血压,询问患者的病史,进行信息登记,就诊流程宣教,指导就诊的患者及家属正确佩戴口罩,指导患者候诊,为危重患者开启绿色通道,协助患者挂号、收费、陪检等工作。②病房护士根据医嘱为患者实施护理和治疗,包括药疗、氧疗、个性化的心理支持、健康宣教及其他方面的治疗和护理,并协助患者完成生活护理,进行消毒隔离工作等。③抢救室护士负责为病人吸氧、心电监护,配合医生气管插管、吸痰、应用呼吸机,遵医嘱用药及治疗,安排好用药时间,密切观察病情变化,观察各种抢救仪器的使用情况,详细书写护理记录等。(2)改善工作环境。发热门诊保洁人员24小时值守,随叫随到。制定保洁人员的工作制度及岗位职责,培训保洁人员进行环境清洁顺序由轻污到重污,护士长每日进行监督检查。(3)改善服务态度。强化培训护士的责任与义务,加强护理观念,规范文明用语。做好患者亲友的情绪安抚工作,缓解患者及家属的焦虑、抑郁心理,提高护理管理效果^[2]。

1.3 统计学方法

使用Epidata3.0软件建立数据库,将数据进行录入,然后再将数据转化为SPSS16.0数据库,以“[n(%)]、 χ^2 ”代表文中相关计数资料,以“ t 、 $(\bar{x} \pm s)$ ”检验文中相关计量资料,对照实施前后相关信息,若结果表现出显著性的特征,则表明 $P < 0.05$ 。

2 结果

2.1 比较两组患者护理满意度

表1 比较两组患者护理满意度

组别	非常满意	满意	不满意	满意率
观察组(n=42)	22 (52.38)	17 (40.48)	3 (7.14)	39 (92.86)
对照组(n=42)	12 (28.57)	15 (35.71)	15 (35.71)	27 (64.29)
P	<0.05	>0.05	<0.05	<0.05

2.2 比较两组患者投诉率

表2 比较两组患者投诉率

组别	危重患者候诊时间长	环境差	服务态度不好	发生率
观察组(n=42)	1 (2.38)	0 (0.00)	1 (2.38)	2 (4.76)
对照组(n=42)	2 (4.76)	2 (4.76)	1 (2.38)	5 (11.90)
P	<0.05	<0.05	>0.05	<0.05

3 讨论

就发热门诊上半年的投诉事件分析,来自两个方面,即患者方面及诊疗资源方面。发热门诊疫情突发,医护人员数量少,发热患者多,候诊区域狭小,危重患者病情重,家属心情急躁,导致投诉事件增多。投诉的主要是患者候诊时间长、就诊环境差、医护人员服务态度差等方面的问题。

面对上述问题,医院做出积极响应,采取有针对性的干预措施。首先,对护理人员的岗位职责进行调整,明确岗位职责;增加医护人员,对危重患者开启绿色通道就诊;对护理人员加强专业培训的同时,重点加强素质教育;将综合护理管理对策运用到发热患者中,可以改善患者的就医体验^[3]。其次,增加保洁人员,安排夜间保洁,随时清理环境卫生。

为达到预期管理效果,通过以上综合护理管理措施的运用,观察组患者投诉率显著低于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$),观察组患者满意度明显高于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。

综上所述,在发热门诊护理工作中,时刻以患者为中心,加强综合护理管理对策,可有效降低发热患者投诉率,提高患者满意度。

参考文献

- [1]杨慧芳.某院参与抗击新型冠状病毒肺炎的发热门诊护理人员17名心理弹性调查及干预策略探讨[J].中国药物与临床,2020,20(19):3203-3205.
- [2]周立恒,李阿敏,张彩侠,张惠娟.新型冠状病毒肺炎疫情期间基层医院发热门诊护理管理实践[J].中西医结合护理(中英文),2020,6(03):102-103.
- [3]潜艳,汪晖,刘于,曾铁英,陈军华,商薇薇.新型冠状病毒肺炎疫情下发热门诊护理人员组织与管理[J].护理学杂志,2020,35(06):64-66.