

## 在医院发热门诊中应用人性化护理干预对服务质量与满意度的干预效果

呼璐娜

东南大学附属中大医院 江苏南京

**【摘要】目的** 针对当前人性化护理干预用于发热门诊患者的效果开展深入分析，为发热门诊患者的病情干预效果的提升改进方向。**方法** 研究人员结合纳排标准，选择我院2021年1月~2022年1月诊断并且护理的发热门诊患者为研究对象，2021年1月~2021年6月医院实行常规发热门诊的护理管理工作，将此阶段前往医院发热门诊的150例患者设置为参照组；2021年7月~2022年1月医院实行常规发热门诊的人性化护理干预，将此阶段前往医院发热门诊的150例患者设置为研究组，分析两组患者在不同发热门诊护理后的服务质量水平、护理满意度以及情绪情况。**结果** 参照组的服务质量水平低于研究组，组间差异具有统计学意义 ( $P<0.05$ )。参照组的护理满意度低于研究组，组间差异具有统计学意义 ( $P<0.05$ )。参照组的情绪量表评分低于研究组，组间差异具有统计学意义 ( $P<0.05$ )。**结论** 人性化护理干预在临床上可以为门诊患者改善服务质量水平，提高患者的护理满意度，实现发热门诊患者的护理目标，维持患者情绪的稳定。此护理方式适用于发热门诊患者的临床推广，可以结合患者实际情况规范选择个性化护理措施，保证临床结果达到预期效果，在一定程度上可以降低患者怀疑自身感染新冠肺炎病毒的可能性。

**【关键词】** 人性化护理干预；服务质量水平；护理满意度；情绪情况；常规护理；发热门诊

### Intervention effect of humanized nursing intervention on service quality and satisfaction in hospital fever clinic

Luna Hu

Zhongda Hospital Affiliated to Southeast University Nanjing, Jiangsu

**【Abstract】 Objective** To conduct an in-depth analysis of the effect of current humanized nursing intervention on fever outpatients, and provide directions for improvement of the intervention effect of fever outpatients. **Methods** The researchers selected the fever clinic patients diagnosed and cared for in our hospital from January 2021 to January 2022 as the research objects. From January 2021 to June 2021, the hospital implemented the nursing management of routine fever clinics. The 150 patients who went to the hospital's fever clinic at this stage were set as the reference group; from July 2021 to January 2022, the hospital implemented humanized nursing intervention in the routine fever clinic, and 150 patients who went to the hospital's fever clinic at this stage were set as the study. The service quality level, nursing satisfaction and emotional situation of the two groups of patients after different fever outpatient care were analyzed. **Results** The service quality level of the reference group was lower than that of the research group, and the difference between the groups was statistically significant ( $P<0.05$ ). The nursing satisfaction of the reference group was lower than that of the research group, and the difference between the groups was statistically significant ( $P<0.05$ ). The emotional scale score of the reference group was lower than that of the research group, and the difference between the groups was statistically significant ( $P<0.05$ ). **Conclusion** Humanized nursing intervention can clinically improve the service quality level for outpatients, improve the nursing satisfaction of patients, achieve the nursing goals of fever outpatients, and maintain the emotional stability of patients. This nursing method is suitable for the clinical promotion of fever clinic patients. It can standardize and select personalized nursing measures according to the actual situation of the

patients, so as to ensure that the clinical results achieve the expected results, and to a certain extent, it can reduce the possibility of patients who suspect that they are infected with the new coronavirus pneumonia virus.

**【Keywords】** Humanized nursing intervention; Service quality level; Nursing satisfaction; Emotional situation; Routine nursing; Fever clinic

发热门诊是当前针对新冠疫情蔓延，社会为了有效的控制其传染以及感染情况，则在相关部门指导下根据上级指示设立的防控急性传染病的门诊部门<sup>[1]</sup>。发热门诊的主要目的是为了有效排查疑似传染病人，将疫情感染而导致发热患者与常规发热患者进行有效鉴别，是专门针对出现发热症状患者的门诊科室<sup>[2]</sup>。由于新冠疫情的严肃与严峻，很多患者一旦出现发热症状便会十分担心自身是否感染疫情，进一步出现负面情绪，不利于疫情排查以及感染患者后续的治疗与护理工作开展<sup>[3]</sup>。人性化护理干预针对发热门诊患者，可以拉近护理人员与患者之间的距离，进一步改善患者情绪，使患者更为服从相关要求，保证后续疫情护理工作的顺利开展<sup>[4]</sup>。现列举 300 例发热门诊患者进行分组讨论。具体报告如下：

## 1 资料及方法

### 1.1 一般资料

研究人员结合纳排标准，选择了我院 2021 年 1 月~2022 年 1 月诊断并且护理的发热门诊患者为研究对象，2021 年 1 月~2021 年 6 月医院实行常规发热门诊的护理管理工作，将此阶段前往医院发热门诊的 150 例患者设置为参照组；2021 年 7 月~2022 年 1 月医院实行常规发热门诊的人性化护理干预，将此阶段前往医院发热门诊的 150 例患者设置为研究组，分析两组患者在不同发热门诊护理后的服务质量水平、护理满意度以及情绪情况。

参照组患者：年龄为 19-64 岁，平均年龄（40.45±3.66）岁；男性 30 例，女性 20 例。研究组患者：年龄为 18-67 岁，平均年龄（40.32±3.74）岁；男性 31 例，女性 19 例。两组一般资料，经统计学处理，结果显示组间无统计学意义（ $P>0.05$ ）。

### 1.2 方法

#### （1）常规护理

参照组行常规护理，主要内容为医院受到上级疫情管控文件后，及时在医院各个入口处测温预检，保证每一位患者保证体温正常后才可以进入医院，

将发热或者体温异常的患者有效隔离。随着疫情的不断发展，医护人员在医院进行二道测温预检升级，即医院入口额温预检+医院的大厅测温预检<sup>[3]</sup>。对于高温或者低热的患者，一定要同时重视，不能在快速筛选患者过程中遗漏任何一名感染者，保证不符合的就诊人员不得进入诊疗区域。

#### （2）人性化护理干预

研究组行人人性化护理干预。

医院在护理人员的基础上，开辟温馨通道、增加测温人员、出入口单向流动、张贴防疫知识等方法，优化就医流程，增强居民防疫意识，确保人员分散。将预检分诊时发现的发热病人按流程及时送往发热门诊就诊。对一些医院内患者存在不良防疫行为及时进行制止，同时对违反者开展有效教育及反复宣教。保证有异常患者可以得到及时的干预治疗与疫情防控，对于健康居民则进行有效劝诫，避免其增加医疗系统负担的同时，也增加自身感染新冠的可能性。对于一些医院门诊的非发热的就诊人员需进行呼吸道症状的病情询问，收集患者的胸痛、乏力、咽痛以及咳嗽等情况，及时将其分诊台一律分诊至医院呼吸道症状诊室。对此类患者及时进行全面的诊断检查，将淋巴细胞下降伴随白细胞下降及胸部 CT 的诊断为重点关注。登记患者个人信息以及诊断信息，病史上要留存依据，积极上报医院专家组，将疑似患者转至发热门诊留观病房，48h 内做两次核酸。针对重点地区接触史的发热人员，需要单间隔离，佩戴口罩、做好沟通、报医务科及新区中心防疫指挥部，防止疑似患者流动。对于一些还没有接种新冠疫苗的患者，告知其疫苗接种永远是预防传染病的最佳方法，纠正其对于疫苗的认知。新冠疫苗对人体的保护作用应从三个层面去认识：一是降低感染率；二是降低重症率；三是降低病死率。引导还未接种疫苗患者尽快接种，保证新冠三针疫苗的接种率。

#### 1.3 指标判定

（1）服务质量水平：患者填写相关量表，评价

当前发热门诊护理工作的质量水平；(2) 护理满意度；(3) 患者情绪情况：根据相关量表结果对患者情绪进行反馈评价。

#### 1.4 统计学方法

SPSS23.0 为此次研究统计数据软件，使用  $\chi^2$  检验  $n$  (%) 代表的计数资料，使用  $t$  检验 ( $\bar{x} \pm s$ ) 代表的计量资料。当计算得到  $P < 0.05$ ，表明此次统计学数据组间差异具有统计学意义，具有研究意义。

## 2 结果

### 2.1 对比两组发热门诊患者的服务质量水平

分析得到，研究组患者服务质量水平高于参照组，组间差异具有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。具体情况为：研究组服务质量水平为 ( $87.23 \pm 1.25$ ) (分)，参照组服务质量水平为 ( $69.25 \pm 1.06$ ) (分)，组间统计学结果为： $(t=12.974, P=0.000)$ 。

### 2.2 对比两组发热门诊患者的护理满意度情况

分析得到，研究组患者护理满意度高于参照组，组间差异具有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。具体情况为：参照组非常满意有 35 (23.33%) 例，满意为 78 (52.00%) 例，一般为 9 (6.00%) 例，不满意为 28 (18.67%) 例，共总护理满意度为 122 (81.33%) 例；研究组非常满意有 76 (50.67%) 例，满意为 48 (32.00%) 例，一般为 18 (12.00%) 例，不满意为 8 (5.33%) 例，共总护理满意度为 36 (90.00%) 例，经过统计学分析得到结果为： $(\chi^2=24.038, P=0.000; \chi^2=12.315, P=0.000; \chi^2=3.297, P=0.069; \chi^2=12.626, P=0.000; \chi^2=12.626, P=0.000)$ ，组间差异具有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。

### 2.3 对比两组发热门诊患者的患者情绪情况

分析得到，研究组患者情绪情况低于参照组，组间差异具有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。具体情况为：在护理前，参照组患者的抑郁自评量表评分为 ( $42.44 \pm 5.16$ ) (分)，研究组患者的抑郁自评量表评分为 ( $42.36 \pm 5.19$ ) (分)，统计学结果为： $(t=0.052, P=0.951)$ 。护理后，参照组患者的抑郁自评量表评分为 ( $39.22 \pm 6.15$ ) (分)，研究组患者的抑郁自评量表评分为 ( $35.95 \pm 5.61$ ) (分)，统计学结果为： $(t=2.3652, P=0.005)$ 。在护理前，参照组患者的焦虑自评量表评分为 ( $42.26 \pm 4.44$ ) (分)，研究组患者的焦虑自评量表评分为 ( $42.35 \pm 5.02$ ) (分)，统计学结果为： $(t=0.095, P=0.952)$ 。

护理后，参照组患者的焦虑自评量表评分为 ( $39.26 \pm 5.11$ ) (分)，研究组患者的焦虑自评量表评分为 ( $36.00 \pm 4.011$ ) (分)，统计学结果为： $(t=3.5498, P=0.000)$ 。

## 3 讨论

新型冠状病毒主要的传播途径是呼吸道飞沫传播和接触传播，气溶胶和粪-口等传播途径尚待进一步明确。主要是做好自我保护，减少外出，避免聚集和密切接触，保持基本的手部和呼吸道卫生，外出戴口罩，回家洗手消毒，坚持饮食安全，不吃生鲜肉类。发热是其常见的发病症状，所以我国医疗系统设置发热门诊，降低疑似感染患者求医过程中进一步感染其余健康者可能性<sup>[5-7]</sup>。

常规护理针对于发热门诊患者来说，仅仅是满足了当前的防疫要求，在一定程度上对其进行了控制。新型冠状病毒传染性极强，从病例的传染源推断在非常短暂的接触时间里，就能形成病毒的传染肌体的侵害<sup>[8-10]</sup>。感染后中期病程发展非常迅速，分析死亡病例情况，轻症到重症的周期仅有短短数天，因没有特效药物，一旦发展到重症，死亡率很大。疫情防控工作需要从医院逐一落实，保证每个医院做好防控工作，杜绝感染源，监控感染途径，提高易感人群对病毒的重视性<sup>[10,11]</sup>。

人性化护理干预是在发热门诊常规护理基础上，给予发热门诊患者的心理情绪以及个人护理需求开展的针对性护理措施，其有着更高适配度，可以更好的满足发热门诊患者的护理需求，推进当前社会防疫工作的前进发展，实现高质量防疫医务工作<sup>[12]</sup>分析在门诊发热患者中开展人性化护理服务对患者焦虑情绪的作用，发现对门诊发热患者开展人性化护理服务可达到满意的效果，尤其可明显改善患者心理状态，建议推广和应用<sup>[13]</sup>。发现通过科学有效的管理，实施标准化就诊流程及防控方案全面部署，控制传染源、切断传播途径，保护易感人群，可以有效防治疫情的扩散。

对比两组发热门诊患者的服务质量水平、护理满意度以及患者情绪情况，参照组的服务质量水平低于研究组，组间差异具有统计学意义。参照组的护理满意度低于研究组，组间差异具有统计学意义。参照组的情绪量表评分低于研究组，组间差异具有统计学意义。

综上所述,人性化护理干预在临床上可以保障发热门诊护理工作质量,发热门诊患者在人性化护理干预前提下有着较高的护理满意度,其情绪较为稳定,有利于当前防疫工作的有效推进。

### 参考文献

- [1] 姚娟娟,张旭灵,胡丽娟,张连花,何时文.舒适护理模式对发热门诊患者临床护理指标及护理满意度的影响研究[J].中国医院医师,2022,38(03):136-138.
- [2] 韩黎,王俊玲.优化发热门诊就诊流程的管理体会[J].全科护理,2010,8(30):2795-2796.
- [3] 贺侗,冯思航,邓顺娇,郑波,熊远香,梁巧玲,钟小娟.人性化护理在基层医院发热门诊的应用与效果[J].医学信息(上旬刊),2010,23(09):3158-3159.
- [4] 李颖,张洁.筑牢发热门诊第一道防线[J].中国卫生,2020(05):80-81.DOI:10.15973/j.cnki.cn11-3708/d.2020.05.032.
- [5] 邹美凤.发热门诊实施以患者为中心的标准化分诊流程的应用效果[J].基层医学论坛,2019,23(24):3539-3540.DOI:10.19435/j.1672-1721.2019.24.087.
- [6] 毛春冬.人性化护理措施在医院发热门诊的应用效果[J].智慧健康,2019,5(05):139-140.DOI:10.19335/j.cnki.2096-1219.2019.05.062.
- [7] 田琳,祝伟秀,李莉,陈同金,赵婷,刘刚,刘运喜,肖红菊.发热门诊标准化分诊流程的建立及应用[J].中华医院感染学杂志,2016,26(24):5737-5739.
- [8] 白美林.人性化护理在发热门诊患者中的应用[J].内蒙古医学杂志,2016,48(11):1386-1387.DOI:10.16096/J.cnki.nmgxzz.2016.48.11.046.
- [9] 荣成,王军,张丹等.发热门诊患者流行病学特征及护理对策[C]//湖南中医药大学学报 2016/专集:国际数字医学会数字中医药分会成立大会暨首届数字中医药学术交流论文集.,2016:344.
- [10] 林少娟.规范化护理健康教育在发热门诊患者中的应用研究[J].中国当代医药,2014,21(12):117-118+121.
- [11] 安丽梅.发热门诊应对甲型 H1N1 流感患者的护理体会[J].临床医药实践,2011,20(03):218-219.
- [12] 刘丽,王曦,丁源,张玉.人性化护理对门诊发热患者焦虑的影响研究[J].结直肠肛门外科,2020,26(S1):176-177.DOI:10.19668/j.cnki.issn1674-0491.2020.S1.0167.
- [13] 李园,尹军花,周静,许万藏,汤帆,张彩丽.收治新型冠状病毒肺炎患者广州定点医院发热门诊的应急检诊与防控管理[J].实用医学杂志,2020,36(12):1558-1563.

**收稿日期:** 2022年3月26日

**出刊日期:** 2022年6月6日

**引用本文:** 呼璐娜, 在医院发热门诊中应用人性化护理干预对服务质量与满意度的干预效果[J]. 当代护理, 2022, 3(4): 10-13  
DOI: 10.12208/j.cn.20220120

**检索信息:** RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

**版权声明:** ©2022 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**