行风通报

第 3 期

黑龙江省医院 2022 年 1 月 10 日

提升患者就医满意度（2）

编者按：新冠肺炎疫情防控期间，全国上下采取一系列的防控措施，随着疫情的发展，也引发了医护人员、患者、广大人民群众的一些负面情绪，如焦虑、无助、恐惧等。爱与归属的需要，希望得到别人的关心和爱护，这也是考验医患沟通，化解医患矛盾的特殊时期。有效的医患沟通，能使我们的工作生活更愉悦，更有效地拉近与患者的心理距离，从而不断提升患者就医满意度。

这个午后阳光明媚

突如其来的新冠肺炎疫情极大影响了人们的日常生活，也让肿瘤患者的治疗变得更艰辛。作为一名在日间病房预约岗位工作的高年资护士，我目睹了无数患者无奈、不解、愁苦、急躁的眼神……为了确保患者输液安全，病区根据疫情防控要求，严密部署防疫筛查。我每天都要与前来预约的患者沟通输液和防疫相关要求，生怕有一点交代不清楚，影响患者按时输液。

一天中午，我正在预约窗口值班，一位中年男子来到窗口预约输液。办理完手续后，我耐心给他讲解了现阶段防疫筛查要求，将文字版的筛查要求发给他，并再三叮嘱他一定要关注新闻，如果居住地风险等级调整或者有确诊病例，一定要按照新政策要求准备筛查资料。

输液日的前一天，这位中年男子居住区域出现确诊病例，他根本来不及进行相关检查。他来到病区门口时，情绪几近失控，不停地向筛查护士发脾气，诉说着自己的无奈。在一旁看到这一切的我能深深体会他此时的心情，但是我心里清楚，疫情防控就是命令，是大局，不能随意通融。

看着门口不断被责问的筛查护士一脸沮丧，我放下手头的工作走出去，细声安慰道："先生，遇到这样的事情确实挺令人着急的，您的治疗很重要，但是防疫也非常关键。我来帮您联系医生，补上缺少的检查，争取今天就能做，结果一出来，我们立刻安排您输液。"

听完我的话，中年男子似乎平静了很多。陪同的家属也安慰他说："护士们认真严格筛查，医院才会没有疫情，咱们才有治疗的机会……你看护士多么有责任心，也在帮咱们想办法，我们听护士的安排，抓紧检查吧。"那天，我顺利地帮患者安排了相关防疫筛查检查，患者也如期完成了输液。

我想，患者大多是明事理的，只是突如其来的变化，让他们因疾病而焦躁的心更加烦躁不安。我们医护人员，应以良好的心理素质、稳定的情绪为患者提供最大的帮助，解决他们的现实困难，避免让束手无策的患者通过发泄情绪来应对问题。

输液结束后，患者特意来到窗口，跟我道谢："谢谢您，护士。谢谢你们的责任心，谢谢你们对我的包容，今后我们一定积极配合防疫筛查要求，和你们一起抗击疫情，不给病毒侵袭我们的机会。"

这个午后阳光明媚，我的心情也很美好。

编辑：张 丹 廉丽娜